

# INFORME DE MATADEPERA 2011

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Matadepera iniciadas durante el año 2011 .....</b>	<b>7</b>
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Matadepera.....	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Matadepera con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares.....	7
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Matadepera durante los últimos siete años.....	8
2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Matadepera, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el 2011 .....	8
2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Matadepera.....	8
<b>3. Actuaciones durante el año 2011 cuyo promotor reside en Matadepera .....</b>	<b>9</b>
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Matadepera .....	9
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Matadepera durante los últimos siete años.....	9
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Matadepera....	9
3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas .....	10
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas.....	10
3.6. Idioma de presentación de las quejas .....	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Matadepera según la materia .....	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Matadepera y del resto de la comarca...13	
3.9. Quejas y consultas procedentes de Matadepera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares ....	14
3.10. Estado de tramitación de las quejas .....	14
<b>4. Resoluciones del Síndic más relevantes tramitadas durante el año 2011 con referencia a Matadepera .....</b>	<b>15</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Este es el primer informe elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) recibidas en el Síndic y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Matadepera, así como sobre las que tienen como personas promotoras a residentes de este municipio. Este informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 20 de enero de 2010 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges.

Durante el año 2011, el Síndic de Greuges de Cataluña ha recibido un total de 3 quejas referentes al Ayuntamiento de Matadepera, que han hecho referencia a cuestiones de administración pública (2) y a un tema de medio ambiente (1).

Si se observa la tabla sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la de Matadepera, el resultado muestra que las quejas recibidas de este ayuntamiento son idénticas a la media de quejas del resto de municipios.

Sobre la evolución del número de quejas que ha recibido el Síndic en referencia al Ayuntamiento de Matadepera durante los últimos siete años, se observa que, aunque durante los años anteriores habían aumentado, durante el 2011 han descendido.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos, el Ayuntamiento de Matadepera presenta un promedio de 125,4 días, el Síndic de Greuges, 35,8 días, y la persona interesada ha dado respuesta el mismo día que se le solicitó. Si se comparan estas cifras con las de los plazos utilizados por otros municipios de Cataluña, se observa que el Ayuntamiento de Matadepera presenta un promedio de plazos de respuesta superior (la media es de 93,2).

Finalmente, por lo que se refiere al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Matadepera, durante 2011, se han finalizado 5 actuaciones (1 iniciada durante en 2011 y 4 iniciadas en ejercicios anteriores, y 3 continúan en tramitación).

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2011 de residentes de Matadepera, independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 25 demandas de actuación que se han materializado en 17 consultas y 8 quejas. Respecto al año anterior, el número de quejas ha descendido (21 menos).

Todas las quejas menos una han sido presentadas de forma individual. La forma de presentación más utilizada para las quejas ha sido la presencial (3) y, para las consultas, la telefónica (10).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas, predominan las referidas a la Administración local y a Administración ambas con 4 quejas. También se han recibido una queja referida a la Administración institucional (Universidad Abierta de Cataluña).

En relación a la materia objeto de las quejas recibidas durante 2011, la mayoría se ha concentrado en temas de administración pública (3); en cuanto a las consultas, la gran mayoría hace referencia a cuestiones de consumo (5), seguidas de urbanismo y vivienda.

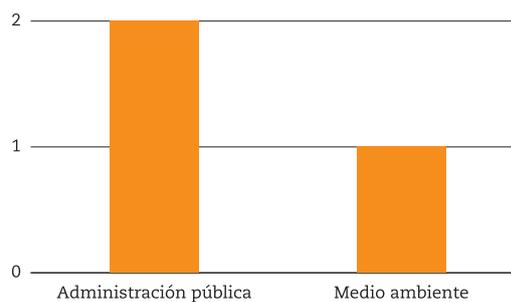
Se ha considerado oportuno ofrecer los datos de todos los municipios que conforman la comarca del Vallès Occidental, así como una comparativa de las quejas y consultas que se han recibido en el Síndic provenientes de municipios con medidas poblacionales similares. De esta comparativa puede extraerse la conclusión de que las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Matadepera son bastante superiores a las de otros municipios con características poblacionales similares.

Finalmente, en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones, puede observarse que del total de 8 quejas presentadas, 9 se han finalizado durante el año y quedan 5 por resolver.

## 2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE MATADEPERA INICIADAS DURANTE EL AÑO 2011

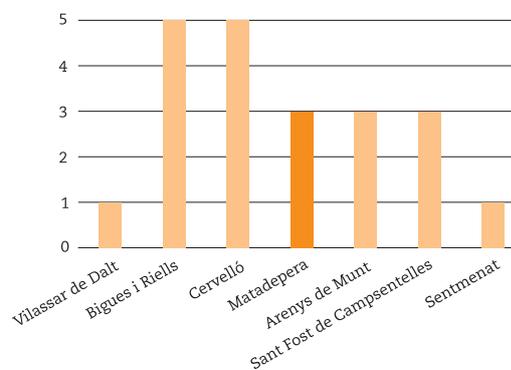
### 2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Matadepera

	Quejas
<b>Administración pública</b>	<b>2</b>
Coacción administrativa	1
Función pública	1
<b>Medio ambiente</b>	<b>1</b>
Impactos ambientales	1
<b>Total</b>	<b>3</b>



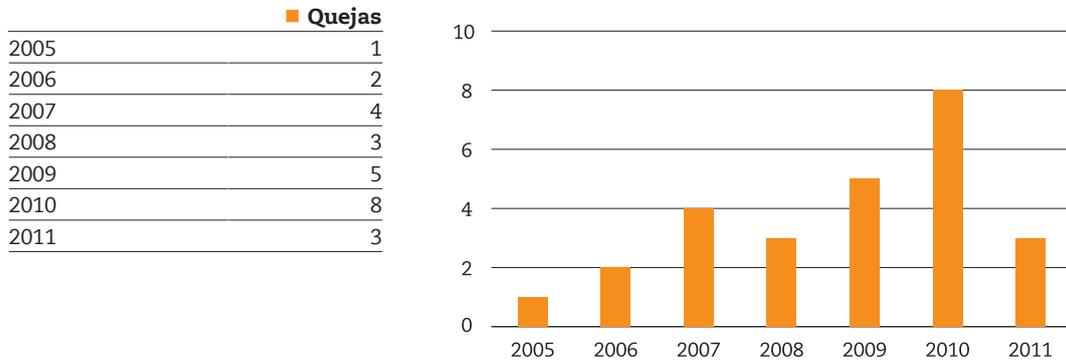
### 2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Matadepera con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas
Vilassar de Dalt	8.794	1
Bigues i Riells	8.755	5
Cervelló	8.651	5
<b>Matadepera</b>	<b>8.584</b>	<b>3</b>
Arenys de Munt	8.500	3
Sant Fost de Campsentelles	8.421	3
Sentmenat	8.407	1
<b>Media</b>	<b>8.587</b>	<b>3</b>



	Quejas
Ayuntamiento de Matadepera	3
Media de municipios con poblaciones similares, excluido Matadepera	3
Media de municipios con poblaciones similares, incluido Matadepera	3

### 2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Matadepera durante los últimos siete años

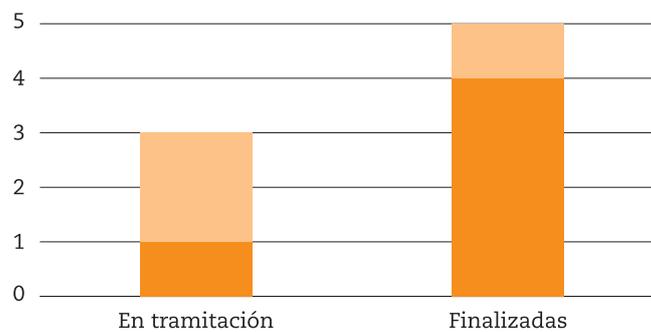


### 2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Matadepera, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante 2011

	Días
Síndic	35,84
Ayuntamiento de Matadepera	125,49
Persona interesada	0

### 2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Matadepera

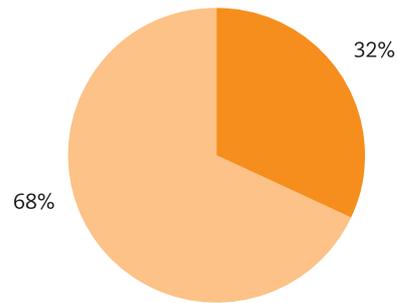
	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes 2011	1	4	5	62,5%
■ Quejas iniciadas 2011	2	1	3	37,5%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



### 3. ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2011 CUYO PROMOTOR RESIDE EN MATADEPERA

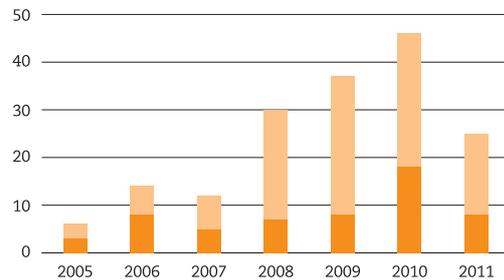
#### 3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Matadepera

	Actuaciones	%
■ Queja	8	32%
■ Consulta	17	68%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



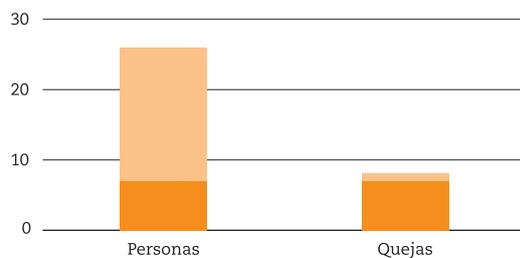
#### 3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Matadepera durante los últimos siete años

	■ Quejas	■ Consultas	Total
2005	3	3	6
2006	8	6	14
2007	5	7	12
2008	7	23	30
2009	8	29	37
2010	18	28	46
2011	8	17	25



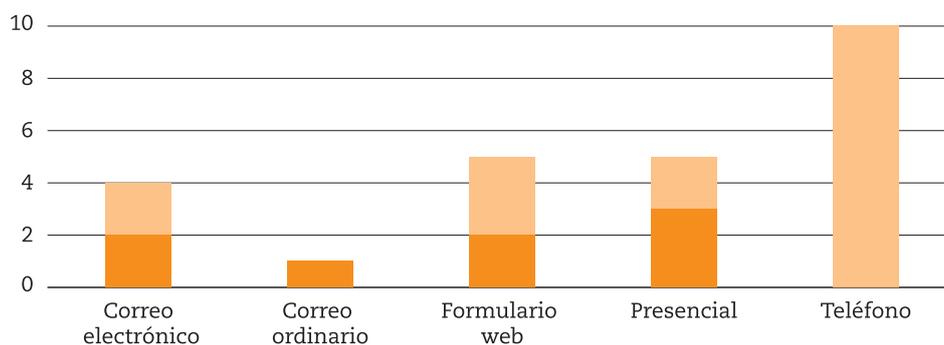
#### 3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Matadepera

	Personas	Quejas
■ Individuales	7	7
■ Colectivas	19	1
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>8</b>



### 3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

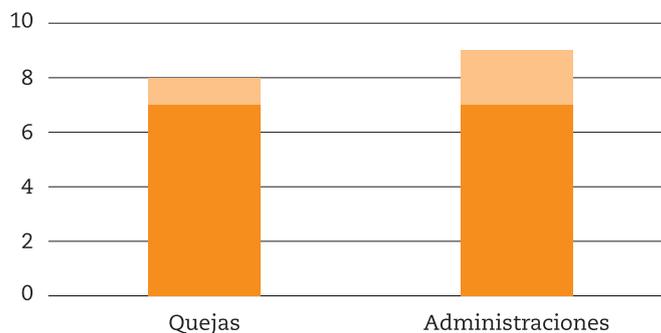
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Correo electrónico	2	2	4
Correo ordinario	1	0	1
Formulario web	2	3	5
Presencial	3	2	5
Teléfono	0	10	10
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>



### 3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

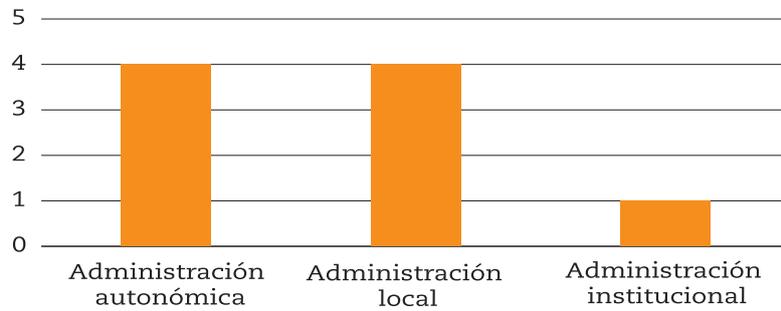
#### a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2011

	Quejas	Total
■ Quejas con una administración	7	7
■ Quejas con dos administraciones	1	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>



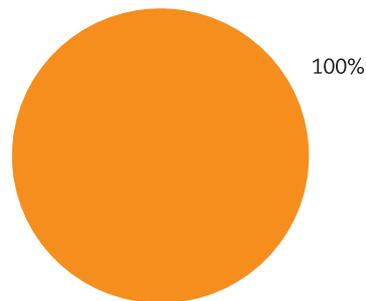
### b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Matadepera

<b>Administración autonómica</b>	<b>4</b>
Departamento de Economía y Conocimiento	1
Departamento de Educación	1
Departamento de Bienestar Social y Familia	1
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1
<b>Administración local</b>	<b>4</b>
Ayuntamiento de Barcelona	1
Ayuntamiento de Matadepera	3
<b>Administración institucional</b>	<b>1</b>
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	1
<b>Total</b>	<b>9</b>



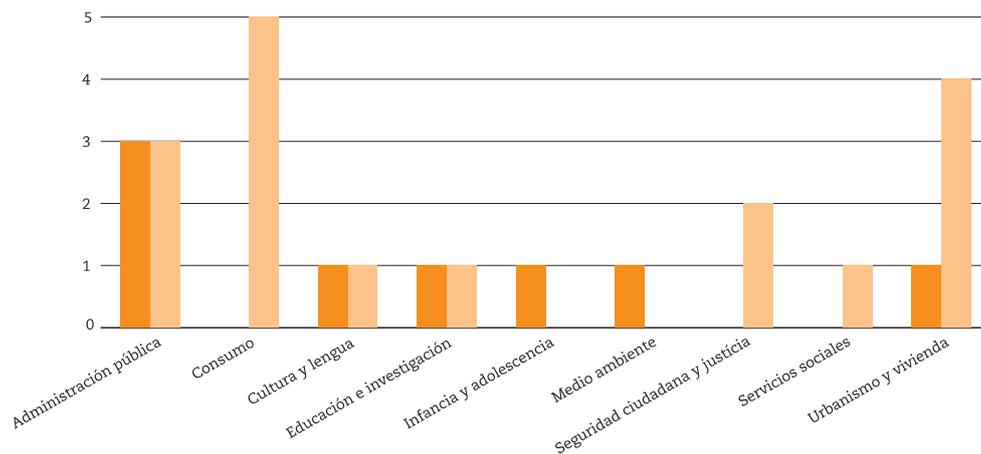
### 3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
■ Catalán	8	100%
■ Castellano	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



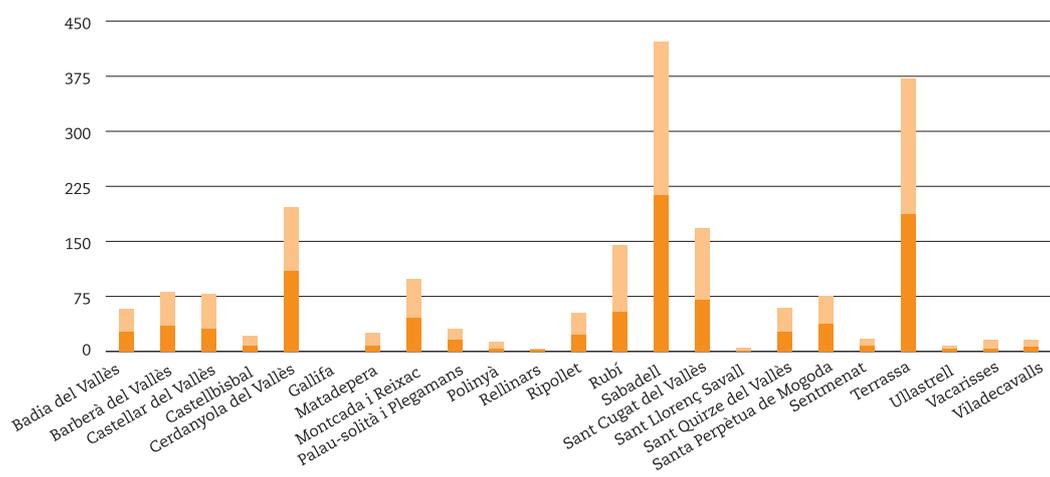
### 3.7. Quejas y consultas procedentes de Matadepera según la materia

	■ Quejas	■ Consultas	Total
<b>Administración pública</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Coacción administrativa	2	1	3
Función pública	1	1	2
Responsabilidad patrimonial	0	1	1
<b>Consumo</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Servicios	0	4	4
Suministros	0	1	1
<b>Cultura y lengua</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Lengua	1	1	2
<b>Educación e investigación</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Educación primaria y secundaria	1	1	2
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Protección de la infancia y de la adolescencia	1	0	1
<b>Medio ambiente</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Impactos ambientales	1	0	1
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Actuación de fuerzas de seguridad	0	1	1
Administración de justicia	0	1	1
<b>Servicios sociales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Familias	0	1	1
<b>Urbanismo y vivienda</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Vivienda	1	1	2
Movilidad	0	3	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>



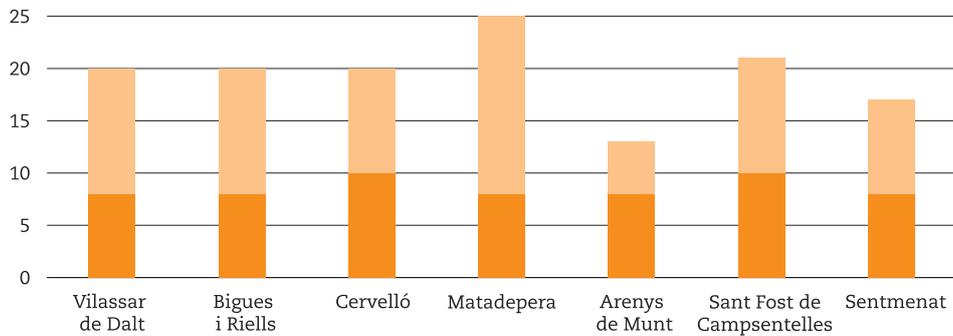
## 3.8. Quejas y consultas procedentes de Matadepera y del resto de la comarca

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Badia del Vallès	26	32	58
Barberà del Vallès	35	45	80
Castellar del Vallès	31	47	78
Castellbisbal	8	13	21
Cerdanyola del Vallès	109	88	197
Gallifa	0	0	0
<b>Matadepera</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>
Montcada i Reixac	46	53	99
Palau-solità i Plegamans	16	14	30
Polinyà	3	10	13
Rellinars	2	2	4
Ripollet	22	31	53
Rubí	54	90	144
Sabadell	213	209	422
Sant Cugat del Vallès	70	98	168
Sant Llorenç Savall	1	3	4
Sant Quirze del Vallès	26	33	59
Santa Perpètua de Mogoda	38	38	76
Sentmenat	8	9	17
Terrassa	187	185	372
Ullastrell	3	5	8
Vacarisses	3	13	16
Viladecavalls	6	10	16
<b>Total</b>	<b>915</b>	<b>1.045</b>	<b>1.960</b>



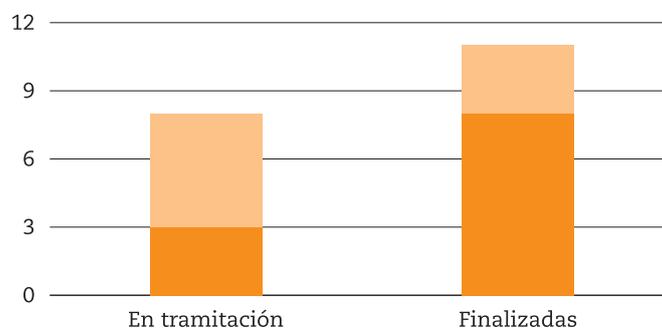
### 3.9. Quejas y consultas procedentes de Matadepera en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Vilassar de Dalt	8.794	8	12	20
Bigues i Riells	8.755	8	12	20
Cervelló	8.651	10	10	20
<b>Matadepera</b>	<b>8.584</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>
Arenys de Munt	8.500	8	5	13
Sant Fost de Campsentelles	8.421	10	11	21
Sentmenat	8.407	8	9	17
<b>Media</b>	<b>8.587</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>



### 3.10. Estado de tramitación de las quejas

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
Quejas iniciadas antes 2011	3	8	11	57,89%
Quejas iniciadas el año 2011	5	3	8	42,11%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



#### 4. RESOLUCIONES DEL SÍNDIC MÁS RELEVANTES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2011 CON REFERENCIA A MATADEPERA

Queja 04919/2009

##### Disconformidad con el Ayuntamiento de Matadepera por diferentes denuncias impuestas por infracciones de tráfico y por la tramitación del procedimiento sancionador

La persona interesada presentó un escrito de alegaciones contra dos denuncias por infracciones de estacionamiento en el que expone la inexistencia de ninguna señal de prohibición y el hecho de que la señal fue colocada después de que presentase las alegaciones. Expone que sólo recibió una resolución sancionadora correspondiente a uno de los procedimientos y que en lo que concierne al otro no tiene conocimiento de que se emitiese resolución alguna.

El Ayuntamiento de Matadepera manifiesta que la persona interesada fue denunciada por haber estacionado en un lugar donde estaba prohibido y que hace más de diez años que la señal de prohibición está colocada. Expone también que, posteriormente, se colocó otra señalización para reforzar la prohibición de estacionamiento de vehículos debido a las obras de pavimentación y aceras que se llevaban a cabo.

En relación con el segundo procedimiento sancionador, el Ayuntamiento expone que, al parecer, a causa de un error administrativo, no se hizo ninguna otra actuación y, por lo tanto, la infracción y la sanción han prescrito.

Ante esta información, el Síndic recuerda al Ayuntamiento de Matadepera la obligación, de conformidad al artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y notificarla sea cual sea su forma de iniciación, especialmente en los casos de prescripción, en que la resolución consiste en la declaración de la circunstancia que se dé en cada caso con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

### Quejas 05785/2009 y 05786/2009

#### Falta de notificación del Ayuntamiento de Matadepera de la modificación de las condiciones de pago por el uso de las instalaciones deportivas municipales

Dos personas presentan queja al Síndic por la modificación de las condiciones de pago del Ayuntamiento de Matadepera por el uso de las instalaciones deportivas municipales.

Según manifiestan las promotoras de las quejas, tenían acordado desde el año 2000 que abonaban sólo la cuota correspondiente al segundo semestre porque sólo utilizaban las instalaciones de junio a septiembre.

Indican, asimismo, que en el mes de abril de 2008 recibieron un cargo bancario correspondiente a la cuota anual por el uso de las instalaciones.

Las promotoras de la queja consideran que se modificaron las condiciones de pago sin comunicarlo a los usuarios y, por este motivo, devolvieron el pago y se dieron de baja del servicio. Lo indicaron así al Ayuntamiento mediante dos comunicados.

Actualmente les reclaman el pago de aquella anualidad más el recargo.

El consistorio comunica que se desestimó la reclamación de las promotoras de la queja por extemporánea y se les notificó esta desestimación. Ciertamente, la solicitud de baja se formuló con posterioridad al periodo de pago y, por lo tanto, no puede tener efectos en aquel mismo periodo.

Sin perjuicio de ello, y en cuanto al motivo por el que las personas interesadas solicitaron la baja del servicio, el Ayuntamiento no informa, a pesar de que el Síndic le solicitó específicamente, si era cierto, como indican las promotoras de la queja, que en el año 2008 se modificaron las condiciones de pago de este precio público, que pasó a ser anual y a ser cobrado en el mes de abril, cuando anteriormente podía efectuarse la matrícula y el pago de forma semestral.

En el supuesto de que efectivamente fuese así, el Síndic recuerda que esta modificación en las condiciones del servicio debería haberse comunicado a los usuarios antes de que fuese efectiva, o bien, alternativamente y de forma excepcional, se debía haber dado la opción de darse de baja después del pago a quien no aceptase las nuevas condiciones. Por lo tanto, sugiere que se revise el caso de las promotoras, teniendo en cuenta este recordatorio.

### Queja 01900/2010

#### Falta de respuesta del Ayuntamiento de Matadepera a una solicitud de expedición de un certificado de marcajes horarios

El promotor manifiesta su descontento con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Matadepera a la instancia que presentó en fecha 1 de febrero de 2010, en la que solicitaba la expedición de un certificado correspondiente a los marcajes horarios de los años 2008, 2009 y 2010.

El Ayuntamiento de Matadepera ha enviado un documento que la persona interesada firmó conforme en fecha 20 de julio de 2011 obtuvo la documentación solicitada. Por ello, se finaliza este expediente.

Aun así, el Síndic recuerda que en el Código de Buenas Prácticas Administrativas impulsado por esta institución y dirigido a todas las administraciones públicas catalanas ya se expone la necesidad de que la Administración dé respuesta escrita a las cuestiones que las personas le planteen. En este caso, si bien finalmente se ha dado respuesta expresa a la persona interesada, se entiende que es preciso evitar en el futuro que esta respuesta se produzca con tanta demora, para garantizar los principios de eficacia, eficiencia y servicio a los ciudadanos que deben presidir las actuaciones administrativas de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**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

