

# INFORME DE SANT SADURNÍ D'ANOIA 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de ofici iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante el año 2016 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Sant Sadurní d'Anoia .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas .....	11



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 4 de diciembre de 2008 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Sant Sadurní d'Anoia 2016 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución a lo largo del presente año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 10 visitas en su desplazamiento a Sant Sadurní d'Anoia del miércoles 17 de febrero de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Casal d'Entitats han presentado 3 quejas y han realizado 7 consultas. Las problemáticas planteadas han sido temas relacionados con consumo (electricidad, gas, telefonía), urbanismo, servicios sociales, etc. De las tres quejas presentadas una iba dirigida al Ayuntamiento de Santo Sadurní. Todas las visitas atendidas, excepto tres, eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 4 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia es asimilable al de otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia presenta una media de 108,6 días; el Síndic de Greuges, 55,9 días, y la persona interesada, 34,6 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse un incremento de los plazos tanto en relación a la Administración como la institución del Síndic y la persona interesada. El análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia negativa en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, hecho que se traduce en un incremento global del expediente y, por tanto, no aporta una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, durante 2016 se han finalizado 2 actuaciones (50%) y 2 continúan en tramitación (50%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 100% de los casos no se ha detectado irregularidad alguna por parte de la Administración.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Sant Sadurní d'Anoia, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (22%) respecto del año 2015.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que se ha incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación a la materia objeto de las quejas y las consultas recibidas durante 2016 de personas de Sant Sadurní d'Anoia (mesa 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, seguidos de las políticas sociales y de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Sant Sadurní d'Anoia, predominan las referidas a la Administración local (10 quejas), de las cuales todas se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia y, en segundo lugar, está la Administración de la Generalitat (9 quejas).

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 2016.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT SADURNÍ D'ANOIA DURANTE EL AÑO 2016

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	0,0	3	23,1	-	0,0	1	8,33	1	25,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	23,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	8,33	1	25,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	7	63,6	5	38,5	2	50,0	4	33,33	-	0,0
Administración pública y derechos	6	54,5	5	38,5	1	25,0	4	33,33	-	0,0
Tributos	1	9,1	-	0,0	1	25,0	-	0,0	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	4	36,4	1	7,7	2	50,0	5	41,67	3	75,0
Medio ambiente	3	27,3	-	0,0	1	25,0	2	16,67	2	50,0
Urbanismo y vivienda	1	9,1	1	7,7	1	25,0	3	25,0	1	25,0
<b>Consumo</b>	-	0,0	4	30,8	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	16,67	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Castellbisbal	12.277	2
Vilanova del Camí	12.409	5
Santa Coloma de Farners	12.583	4
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.654</b>	<b>4</b>
Llagosta, la	13.247	4
Badia del Vallès	13.482	2
Torelló*	13.877	4
<b>Media</b>	<b>12.933</b>	<b>3,57</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	153,85	124,34	66,5	86,9	108,6
Síndic	40,78	67,98	60,7	51,7	55,9
Persona interesada	7,8	16,33	25,4	28,2	34,6

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

	N	%
Quejas en tramitación	2	50
Quejas finalizadas	2	50
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

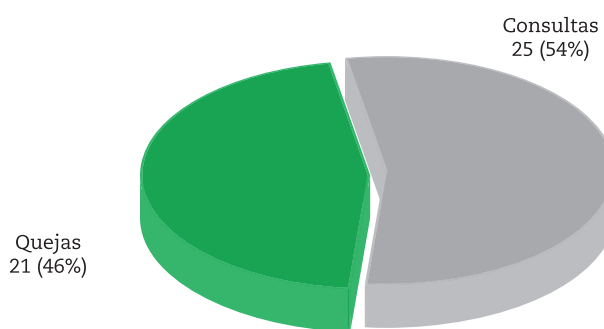
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	-	0,0
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	-	0,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT SADURNÍ D'ANOIA

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

	N	%
■ Quejas	21	45,6
■ Consultas	25	54,4
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

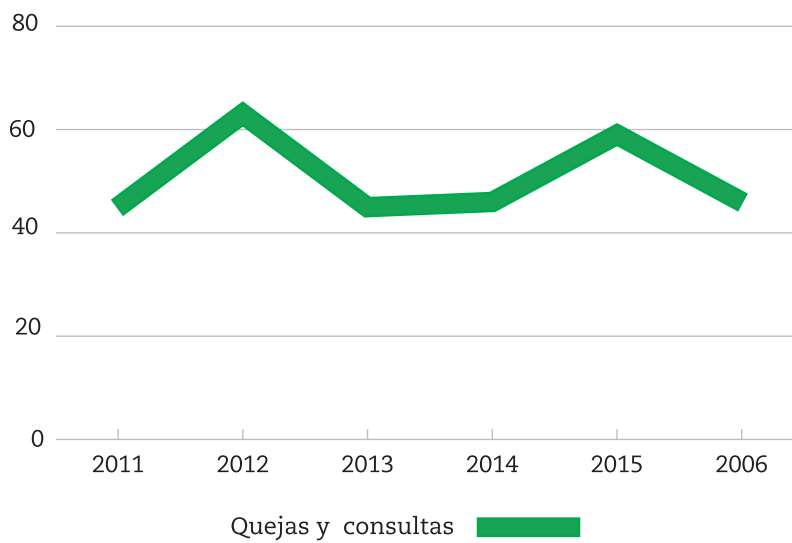


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>10</b>	<b>21,74</b>	<b>4</b>	<b>19,05</b>	<b>6</b>	<b>24,00</b>
Educación e investigación	4	8,70	2	9,52	2	8,00
Infancia y adolescencia	1	2,17	-	0,00	1	4,00
Salud	2	4,35	1	4,76	1	4,00
Servicios sociales	3	6,52	1	4,76	2	8,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>11</b>	<b>23,91</b>	<b>4</b>	<b>19,05</b>	<b>7</b>	<b>28,00</b>
Administración pública y derechos	4	8,70	2	9,52	2	8,00
Tributos	7	15,22	2	9,52	5	20,00
<b>Políticas territoriales</b>	<b>10</b>	<b>21,74</b>	<b>4</b>	<b>19,05</b>	<b>6</b>	<b>24,00</b>
Medio ambiente	4	8,70	2	9,52	2	8,00
Urbanismo y vivienda	6	13,04	2	9,52	4	16,00
<b>Consumo</b>	<b>12</b>	<b>26,09</b>	<b>9</b>	<b>42,86</b>	<b>3</b>	<b>12,00</b>
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otros	3	6,52	-	0,00	3	12,00
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	63	36	27
2013	45	29	16
2014	46	15	31
2015	59	29	30
2016	46	21	25



### 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	43	29	23	37	21
Número de personas afectadas en las consultas	27	16	31	30	25
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>46</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>9</b>	<b>32,1</b>
Departamento de Empresa y Conocimiento	1	3,6
Departamento de Enseñanza	2	7,1
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	3,6
Departamento de Salud	1	3,6
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	3,6
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	10,7
<b>Administración local</b>	<b>10</b>	<b>35,7</b>
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	10	35,7
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>7,1</b>
ENDESA	2	7,1
<b>Compañías de gas</b>	<b>2</b>	<b>7,1</b>
Gas Natural	2	7,1
<b>Compañías de telefonía</b>	<b>5</b>	<b>17,9</b>
Telefónica España, SAU	3	10,7
Orange	1	3,6
Vodafone	1	3,6
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

## 11. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Castellbisbal	12.277	18	9	9
Vilanova del Camí	12.409	15	5	10
Santa Coloma de Farners	12.583	21	13	8
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.654</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>25</b>
Llagosta, la	13.247	29	18	11
Badia del Vallès	13.482	29	17	12
Torelló*	13.877	51	29	22
<b>Media</b>	<b>12.933</b>	<b>29,86</b>	<b>16,00</b>	<b>13,86</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

## 12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010*	33	16	17
2011	10	2	8
2012	5	4	1
2013	9	8	1
2014	6	2	4
2015	10	5	5
2016	10	3	7

\* Se hicieron dos desplazamientos al territorio

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES COMPLETAS

AO 00035/2015

##### **Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia  
Departamento de Interior  
Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

Q 04155/2015

##### **Disconformidad con la práctica de la notificación de un expediente disciplinario por parte del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic pidió al Ayuntamiento que diera las órdenes oportunas para que, en adelante, se garantice que la comunicación de datos que se realice con el fin de practicar notificaciones sea únicamente la necesaria y adecuada para identificar al destinatario y al objeto, de forma que se respete su derecho a la intimidad y a la protección de datos y se salvaguarde un eventual acceso ilegítimo a la información por parte de terceras personas ajenas.

El Ayuntamiento ha informado que la Junta de Gobierno ha decidido dar las órdenes oportunas al secretario de la entidad para que, en adelante, se garantice que la comunicación de datos con el fin de practicar notificaciones sea la necesaria y adecuada para respetar el derecho a la intimidad y la protección de datos de las personas.

Q 04211/2015

**Queja referida al paso de vehículos de gran tonelaje por un camino rural del término municipal de Sant Sadurní d'Anoia, donde hay una señal de tráfico que lo prohíbe expresamente**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que llevara a cabo las actuaciones administrativas pertinentes para sancionar las conductas que el Reglamento de circulación tipifica como infracciones, con un grado de tolerancia cero hacia estas conductas infractoras, especialmente cuando llevan asociadas un riesgo para la seguridad de las personas y los bienes o molestias indebidas para terceros. Así mismo, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que, si consideraba que la señalización existente era errónea, realizara las correcciones y modificaciones normativas oportunas con el fin de garantizar la coherencia y la seguridad jurídica.

El Ayuntamiento ha informado que ha retirado la señalización de prohibición del paso de camiones. No obstante, el Síndic le ha recordado que, más allá de la existencia de señalización explícita de prohibición de circulación de vehículos por el camino, la Ordenanza municipal de circulación de vehículos y peatones restringe la circulación a ciertos vehículos (artículos 20 y 25), normas que son de obligado cumplimiento por los ciudadanos y los poderes públicos. Por este motivo, se ha pedido a la persona interesada que si detecta la circulación de vehículos que incumplen la Ordenanza o sufre molestias por razón de la circulación de vehículos permitidos en el camino se dirija de nuevo a la institución.

Q 04779/2015

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia a un escrito presentado por la Asociación de Víctimas de Acoso Laboral de Cataluña relativa a la situación laboral que afecta a una persona**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

Dado que parece que la elaboración del protocolo de acoso laboral que llevaba a cabo el Ayuntamiento está parada, el Síndic señaló la conveniencia de activar su redacción y aprobación. En este sentido, recordó que el protocolo es una medida que tiene encaje dentro de las labores de prevención y de intervención que las administraciones están obligadas a realizar de acuerdo con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. Por este motivo, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que reanudara las actuaciones dirigidas a la redacción y aprobación del protocolo en materia de acoso laboral.

El Ayuntamiento ha informado de las actuaciones que está llevando a cabo para reanudar la redacción y aprobación de un protocolo en materia de acoso laboral: por un lado, ha encargado un estudio de riesgos psicosociales, y por el otro, ha iniciado un procedimiento para redactar el protocolo para la prevención, detección y actuación en situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo. Según se indica, se prevé disponer de este protocolo antes de finalizar el ejercicio de 2016.

Q 07948/2015

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia a una instancia relativa a las molestias que genera una actividad de bar**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

Dado que el Ayuntamiento no informó si finalmente se había dado respuesta a la instancia formulada por la promotora de la queja, el Síndic le sugirió que, si aún no lo había hecho, diera respuesta expresa a este escrito. También le pidió información sobre la situación actual y, en concreto, si la actividad había retirado las torretas y las mesas y sillas no autorizadas.

El Ayuntamiento ha informado que el jefe de la Policía Local ya dio respuesta a la instancia de la promotora, y que las mesas y las sillas están actualmente autorizadas.

Q 09023/2015

**Disconformidad con la notificación municipal practicada en un expediente disciplinario a un trabajador del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic recomendó al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia que diera las órdenes oportunas para que, en adelante, para respetar el derecho a la intimidad y a la protección de datos de la persona interesada, se garantice que la identificación del contenido del acto a notificar que se haga constar en el sobre o en cualquier otro medio utilizado para la práctica de las notificaciones sea únicamente la de la referencia del número de expediente tramitado y, tan sólo si conviene, en el caso de que pueda existir coincidencia de numeraciones, se añadan las siglas del procedimiento que se tramita.

El Ayuntamiento ha informado que la Junta de Gobierno Local ha aceptado estas sugerencias y ha dado las órdenes oportunas al secretario de la entidad para que incorpore los procedimientos adecuados y las indicaciones necesarias para garantizar el derecho a la intimidad y a la protección de datos.

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

