



# INFORME DE ARENYS DE MUNT 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt durante el año 2017.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside eb Arenys de Munt .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Arenys de Munt, el Síndic de Greuges de Cataluña 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 6 de julio de 2012.

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 Arenys de Munt puede acceder a todo 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 Arenys de Munt ha sido la administración afectada en un total de 4 quejas durante el año 2017, manteniendo una evolución decreciente desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de administración pública. En relación a la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa, manteniéndose en la media de quejas de otras administraciones locales.

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 2012 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte posi-

tivamente 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 Arenys de Munt, durante 2017 se han finalizado 9 actuaciones (69,23%). De estas 9, hay 6 en que no se ha detectado irregularidad alguna (66,7%). En el resto de casos en que se ha detectado una irregularidad (33,3%), 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, el Ayuntamiento de Arenys de Munt ha atendido la solicitud de una persona para que se instalara un nuevo contador, ha informado a otra persona de las condiciones de accesibilidad del cementerio y también ha ordenado la anulación de una sanción que en el momento de los hechos no era constitutiva de infracción.

El análisis de las quejas y consultas recibidas al Síndic de personas residentes en Arenys de Munt muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Arenys de Munt 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 administración pública y tributos (36,8%) y, en particular, en problemas de participación ciudadana. En segundo lugar, se hace referencia a las quejas de consumo (28,95%) y, en concreto, a algunos cortes de luz durante 9 horas que se han producido al municipio.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, la mayoría de las quejas han sido presentadas por mujeres, especialmente en el ámbito de políticas sociales (87,5%) y consumo. En este sentido, de nuevo se muestra como la carga familiar (cuidado de los niños, gente mayor o personas con diversidad funcional) es gestionada fundamentalmente por mujeres.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Arenys de Munt, predominan las referidas a la Administración local (19 quejas), 15 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Arenys de Munt. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (13 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic de Greuges recibió un total de 6 visitas en el desplazamiento a Arenys de Munt el 8 de mayo de 2017. Las personas atendidas presentaron un total de 6 quejas y 1 consulta. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad, gas y telefonía), vivienda, pensiones, etc. Todas las visitas atendidas, menos una, eran 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 ARENYS DE MUNT EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ARENYS DE MUNT DURANTE EL AÑO 2017

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11	0	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	-	0,00	-	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	1	11,11	-	0,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	1	100	4	30,77	2	22,22	3	33,33	3	75,00
Administración pública y derechos	1	100	4	30,77	-	0,00	2	22,22	3	75,00
Tributos	-	0,00	-	0,00	2	22,22	1	11,11	-	0,00
<b>Políticas territoriales</b>	-	0,00	5	38,46	5	55,56	5	55,56	1	25,00
Medio ambiente	-	0,00	3	23,08	3	33,33	3	33,33	1	25,00
Urbanismo y vivienda	-	0,00	2	15,38	2	22,22	2	22,22	-	0,00
Consumo	-	0,00	4	30,77	1	11,11	-	0,00	-	0,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	1	11,11	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	1	100	13	100	9	100	9	100	4	100

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Masquefa	8.514	4
Tiana	8.645	3
Sant Fost de Campsentelles	8.664	4
<b>Arenys de Munt</b>	<b>8.728</b>	<b>4</b>
Montmeló	8.748	4
Sentmenat	8.818	4
Puigcerdà	8.839	4
<b>Media</b>	<b>8.708</b>	<b>3,9</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Arenys de Munt, 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 Arenys de Munt	43,1	56	58,2	91,6	40,3
Síndic	73,6	44,6	39,9	40,5	57,4
Persona interesada	28,4	45,9	25,1	46,2	41,7

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

	N	%
Quejas en tramitación	4	30,77
Quejas finalizadas	9	69,23
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

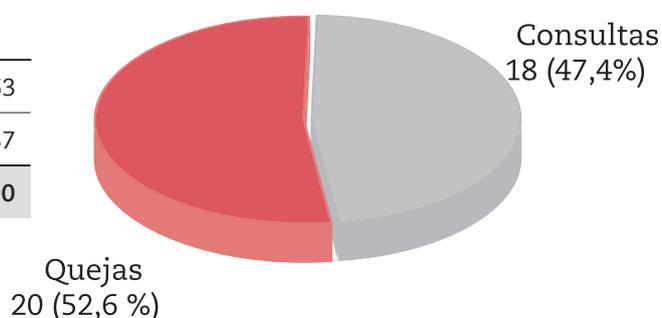
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>3</b>	<b>33,3</b>
Se resuelve el problema	1	11,1
Resoluciones aceptadas	2	22,2
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>6</b>	<b>66,7</b>
La persona interesada desiste	-	0
Quejas no admitidas a trámite	-	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ARENYS DE MUNT

### 6. Quejas y consultas iniciadas por residentes en el municipio

	N	%
■ Quejas	20	52,63
■ Consultas	18	47,37
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

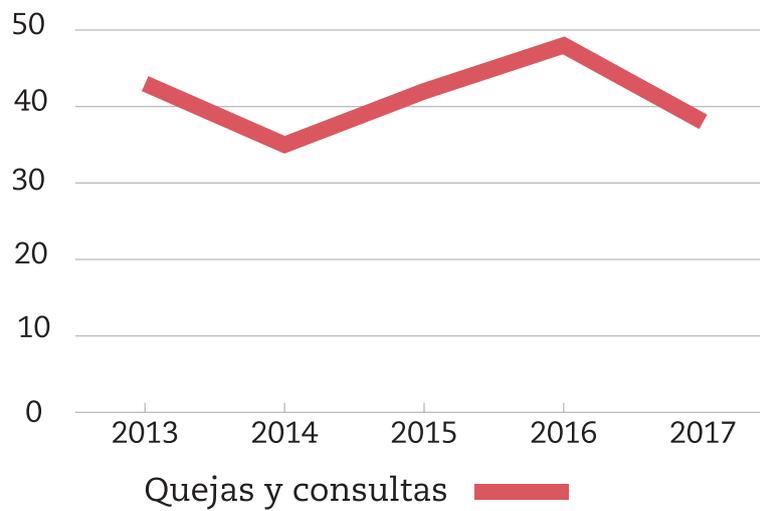


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>2</b>	<b>10,00</b>	<b>6</b>	<b>33,33</b>	<b>8</b>	<b>21,05</b>
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,00	1	5,56	1	2,63
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	2	10,00	2	11,11	4	10,53
Servicios sociales	-	0,00	3	16,67	3	7,89
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>11</b>	<b>55,00</b>	<b>3</b>	<b>16,67</b>	<b>14</b>	<b>36,84</b>
Administración pública y derechos	6	30,00	3	16,67	9	23,68
Tributos	5	25,00	-	0,00	5	13,16
<b>Políticas territoriales</b>	<b>1</b>	<b>5,00</b>	<b>2</b>	<b>11,11</b>	<b>3</b>	<b>7,89</b>
Medio ambiente	1	5,00	2	11,11	3	7,89
Urbanismo y vivienda	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Consumo</b>	<b>6</b>	<b>30,00</b>	<b>5</b>	<b>27,78</b>	<b>11</b>	<b>28,95</b>
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,00	1	5,56	1	2,63
Otras	-	0,00	1	5,56	1	2,63
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	20	23	43
2014	17	18	35
2015	20	22	42
2016	24	24	48
2017	20	18	38

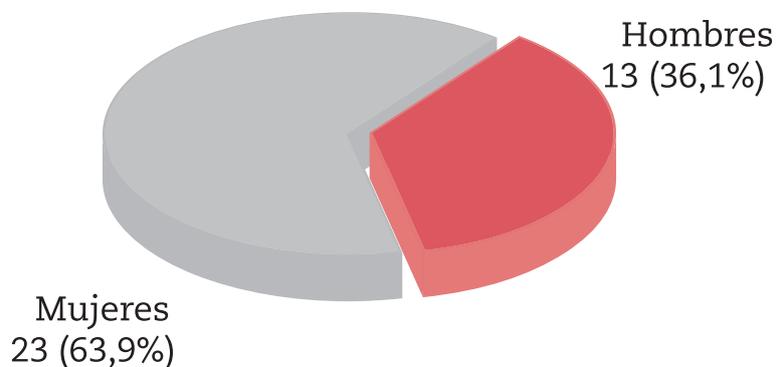


## 9. Quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>18</b>	<b>90,0</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>94,7</b>
Mujer	11	55,0	12	66,7	23	60,5
Hombre	7	35,0	6	33,3	13	34,2
<b>Persona jurídica</b>	<b>2</b>	<b>10,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>5,3</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>52,6</b>	<b>18</b>	<b>47,4</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	7	87,50	1	12,50	8	100
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	1	100,00	-	0,00	1	100
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	3	75,00	1	25,00	4	100
Servicios sociales	3	100,00	-	0,00	3	100
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	6	46,15	7	53,85	13	100
Administración pública y derechos	6	66,67	3	33,33	9	100
Tributos	-	0,00	4	100,00	4	100
<b>Políticas territoriales</b>	2	66,67	1	33,33	3	100
Medio ambiente	2	66,67	1	33,33	3	100
Urbanismo y vivienda	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Consumo</b>	8	80,00	2	20,00	10	100
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	1	100,00	1	100
<b>Otras</b>	-	0,00	1	100,00	1	100
<b>Total</b>	23	63,89	13	36,11	36	100



### 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	22	18	28	24	20
Número de personas afectadas en las consultas	23	18	22	24	18
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>38</b>

### 12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Arenys de Munt

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>13</b>	<b>38,24</b>
Departamento de Enseñanza	1	2,94
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	8,82
Departamento de Salud	6	17,65
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	3	8,82
<b>Administración local</b>	<b>19</b>	<b>55,88</b>
Ayuntamiento de Arenys de Mar	1	2,94
Ayuntamiento de Arenys de Munt	15	44,12
Ayuntamiento de Barcelona	1	2,94
Ayuntamiento de Besalú	1	2,94
Diputación de Barcelona	1	2,94
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>1</b>	<b>2,94</b>
ENDESA	1	2,94
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>2,94</b>
Vodafone Catalunya	1	2,94
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

### 13. Quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Masquefa	8.386	15	6	21
Sant Fruitós de Bages	8.387	9	11	20
Tiana	8.553	9	7	16
<b>Arenys de Munt</b>	<b>8.638</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
Sant Fost de Campsentelles	8.650	30	16	46
Sentmenat	8.700	13	14	27
Montmeló	8.784	18	19	37
<b>Media</b>	<b>8.585</b>	<b>16,9</b>	<b>13,9</b>	<b>30,7</b>

### 14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2011	-	-	-
2012	2	2	4
2013	2	5	7
2014	3	1	4
2015	6	5	11
2016	5	4	9
2017	6	1	7



### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 05521/2015

##### **Queja relativa a una solicitud de alta de un nuevo contador para una finca de Arenys de Munt**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

De acuerdo con la regulación aplicable, no cabe la menor duda de que el uso del agua para una zona comunitaria es doméstico y, de acuerdo con los artículos 19, 49 y 50 de la Ordenanza del servicio de agua de Arenys de Munt, los costes de las obras que deban llevarse a cabo para la ampliación o sustitución de cañerías deben ir a cargo del gestor del servicio. Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Arenys de Munt que diera las órdenes oportunas para que se atendiera la solicitud de la persona interesada de alta

de instalación de un nuevo contador, de forma que la gestora del servicio asuma el coste de la renovación de la conexión y las obras que conlleve esta actuación.

El Ayuntamiento ha informado de que se instaló la conexión de servicio y la válvula de seccionamiento de la conexión en la finca de la persona interesada sin coste alguno.

Q 04362/2016

##### **Queja relativa a las condiciones de accesibilidad de la parte alta del cementerio municipal de Arenys de Munt**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

El Síndic trasladó la queja de la persona interesada al Ayuntamiento y le solicitó que le informara sobre la tramitación de este asunto.

El Ayuntamiento ha indicado que se informó a la persona interesada de las actuaciones llevadas a cabo para constatar las condiciones de accesibilidad del cementerio y para empezar a tramitar un proyecto de reforma que permita su adaptación a personas con movilidad reducida.

Q 05750/2016

##### **Queja relativa a un procedimiento sancionador incoado por infracción de la Ordenanza municipal sobre tenencia de animales de Arenys de Munt**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Arenys de Munt que, al amparo de lo establecido en el artículo 62.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, vigente en el momento en el que se dictó la resolución sancionadora, y el actual 47.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diera las órdenes oportunas para anular la resolución sancionadora dictada, puesto que lesiona el derecho fundamental susceptible de amparo constitucional del promotor a no ser

sancionado por una acción que no era constitutiva de infracción administrativa de acuerdo con la legislación vigente en el momento en el que tuvo lugar.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de la anulación de la sanción de acuerdo con las consideraciones formuladas por el Síndic.

**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

