



# INFORME DE CASTELLBISBAL 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CASTELLBISBAL EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Castellbisbal durante el año 2017 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Castellbisbal .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Castellbisbal, 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 26 de noviembre de 2008.

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 Castellbisbal 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 Castellbisbal ha sido la administración afectada en un total de 4 quejas durante el año 2017, la mayoría de las cuales tienen relación con las políticas territoriales (vía pública, circulación, etc.). En relación con la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa y se mantiene 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 2008 (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 Castellbisbal, durante 2017 se han finalizado 3 actuaciones (50%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 66,7% de los casos no se ha detectado ninguna irregularidad por parte de la Administración, y en los casos restantes la Administración ha aceptado y cumplido la resolución del Síndic.

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 movilidad, el Ayuntamiento ha reforzado la prohibición de estacionamiento y ha dado instrucciones a la policía local para que sancionara los estacionamientos indebidos.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Castellbisbal muestra un ligero incremento del número de quejas.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en el ámbito de políticas territoriales (39,1%), seguidas de administración pública y tributos (26,1%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, no se observan especiales diferencias entre las quejas presentadas por mujeres y por hombres. De hecho, la distribución es prácticamente igualitaria en todos los ámbitos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Castellbisbal, predominan las referidas a la Administración local (4 quejas), 3 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Castellbisbal. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (2 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 2017.

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

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	50,0	1	100,0	-	0,0	2	66,7	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	1	100,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	1	50,0	-	0,0	-	0,0	2	66,7	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	33,3	1	25,0
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	25,0
Tributos	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	75,0
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	50,0
Urbanismo y vivienda	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
<b>Consumo</b>	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,0	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	2	100	1	100	3	100	3	100	4	100

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

	Población	Quejas
Seu d'Urgell, la	12.015	3
Cunit	12.041	23
Argentona	12.133	7
<b>Castellbisbal</b>	<b>12.297</b>	<b>4</b>
Vilanova del Camí	12.332	5
Abrera	12.363	3
Sant Sadurní d'Anoia*	12.749	9
<b>Media</b>	<b>12.276</b>	<b>7,7</b>

\*Tiene convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Castellbisbal, 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 Castellbisbal	27,5	15,0	53,3	143,8	28,8
Síndic	62,1	30,0	90,5	35,7	35,2
Persona interesada	-	27,9	-	2,1	0,7

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

	N	%
Quejas en tramitación	3	50,00
Quejas finalizadas	3	50,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

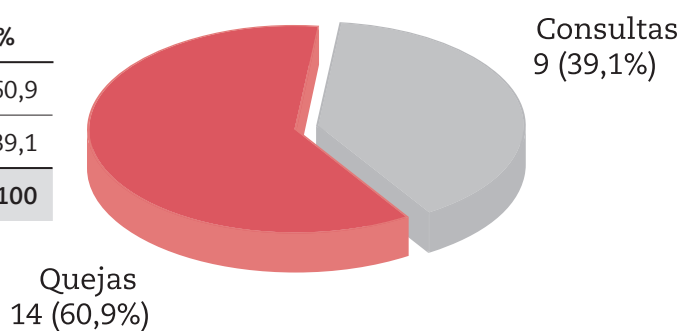
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
Se resuelve el problema	-	0,0
Resoluciones aceptadas	1	33,3
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>
La persona interesada desiste	-	0,0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



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

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

	N	%
■ Quejas	14	60,9
■ Consultas	9	39,1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

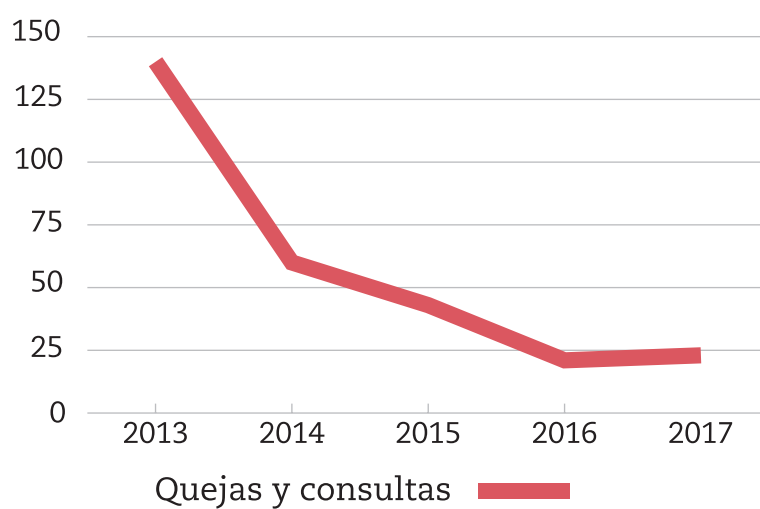


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	1	7,1	1	11,1	2	8,7
Infancia y adolescencia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salud	-	0,0	1	11,1	1	4,3
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>	<b>6</b>	<b>26,1</b>
Administración pública y derechos	5	35,7	1	11,1	6	26,1
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	<b>5</b>	<b>35,7</b>	<b>4</b>	<b>44,4</b>	<b>9</b>	<b>39,1</b>
Medio ambiente	2	14,3	1	11,1	3	13,0
Urbanismo y vivienda	3	21,4	3	33,3	6	26,1
<b>Consumo</b>	<b>2</b>	<b>14,3</b>	<b>1</b>	<b>11,1</b>	<b>3</b>	<b>13,0</b>
Seguridad ciudadana y justicia	1	7,1	-	0,0	1	4,3
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Otras	-	0,0	1	11,1	1	4,3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	124	16	140
2014	49	11	60
2015	28	15	43
2016	12	9	21
2017	14	9	23

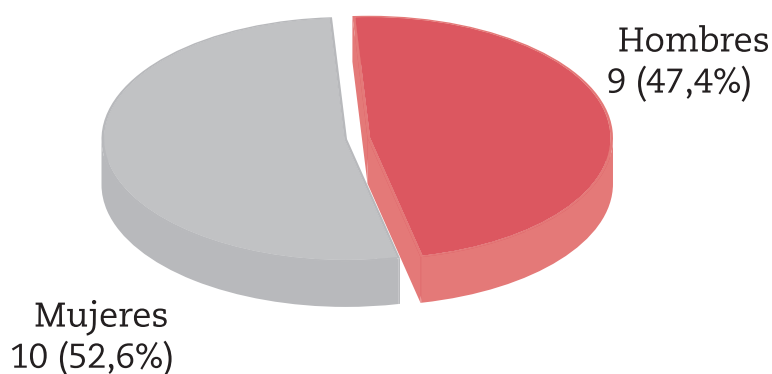


## 9. Quejas y consultas procedentes de Castellbisbal por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>10</b>	<b>71,4</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>82,6</b>
Mujer	5	35,7	5	55,6	10	43,5
Hombre	5	35,7	4	44,4	9	39,1
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>28,6</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>17,4</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Castellbisbal por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Infancia y adolescencia	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salud	-	0,00	1	100,00	1	100,00
Servicios sociales	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Administración pública y derechos	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Tributos	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Políticas territoriales</b>	4	50,00	4	50,00	8	100,00
Medio ambiente	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Urbanismo y vivienda	4	66,67	2	33,33	6	100,00
<b>Consumo</b>	1	50,00	1	50,00	2	100,00
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Otras</b>	1	100,00	-	0,00	1	100,00
<b>Total</b>	10	52,63	9	47,37	19	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	124	107	29	12	14
Número de personas afectadas en las consultas	16	11	15	9	9
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>118</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>23</b>

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

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda	1	16,7
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	16,7
<b>Administración local</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>
Ayuntamiento de Castellbisbal	3	50,0
Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	1	16,7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Seu d'Urgell, la	12.015	5	4	9
Cunit	12.041	34	14	48
Argentona	12.133	16	8	24
<b>Castellbisbal</b>	<b>12.297</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>
Vilanova del Camí	12.332	12	13	25
Abrera	12.363	10	13	23
Sant Sadurní d'Anoia*	12.749	33	36	69
<b>Media</b>	<b>12.276</b>	<b>17,7</b>	<b>13,9</b>	<b>31,6</b>

\*Tiene convenio de visión singular de supervisió

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 03226/2017**

**Queja relativa al peligro que representa el paso de peatones de la calle Font del Gabrer de Castellbisbal debido a la gran velocidad a la que circulan los vehículos**

Ayuntamiento de Castellbisbal

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Castellbisbal que tomara las medidas necesarias para garantizar que no se siga aparcando indebidamente encima de la señal horizontal de stop que está al final de la calle de Can Margarit, que es la razón por la que, según la persona interesada, los vehículos circulan a tanta velocidad por la calle Font del Cabrer.

En la respuesta del Ayuntamiento se indica que en la reunión de la Mesa de Movilidad de 18 de septiembre de 2017 se acordó reforzar la prohibición de estacionamiento a la altura del stop existente, y dar instrucciones a la policía local de sancionar los estacionamientos indebidos.

**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

