



# INFORME DE ROSES 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ROSES EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Roses durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Roses .....	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 Roses, 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 20 de mayo de 2010 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 Roses 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 6 visitas en su desplazamiento a Roses del 5 de mayo de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Área de Promoción Económica han presentado 6 quejas y han realizado 2 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad), urbanismo, servicios sociales, tributos, etc. De las 6 quejas presentadas 2 iban dirigidas al Ayuntamiento de Roses. Todas las visitas atendidas, excepto una, 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 Roses, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, movilidad, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada es asimilable al de otras corporaciones locales con población similar.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Roses presenta una media de 61,1 días; el Síndic de Greuges, 75,9 días, y la persona interesada, 3,3 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse una ligera reducción de los plazos, tanto en relación a la Administración como la institución del Síndic. No obstante, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, hecho que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Roses, durante 2015 se han finalizado 3 actuaciones (75%) y una continúa en trámite (25%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 66,7% de los casos no se ha detectado ninguna irregularidad por parte de la Administración.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y las consultas recibidas de personas residentes en Roses, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (8,3%) 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 consultas recibidas durante 2016 de personas de Roses (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de políticas sociales, seguidos por temas de urbanismo, movilidad, vivienda y medio ambiente.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Roses, predominan las referidas a la Administración local (14 quejas), de las cuales 9 se han tramitado con el Ayuntamiento de Roses y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (7 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 ROSES EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ROSES DURANT EL AÑO 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	7,1	3	15,0	-	0,0	3	30,0	1	25,0
Educación e investigación	1	7,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	15,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	30,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	6	42,9	10	50,0	7	36,8	2	20,0	1	25,0
Administración pública y derechos	2	14,3	4	20,0	7	36,8	2	20,0	-	0,0
Tributos	4	28,6	6	30,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0
<b>Políticas territoriales</b>	6	42,9	7	35,0	11	57,9	3	30,0	2	50,0
Medio ambiente	2	14,3	5	25,0	4	21,1	2	20,0	-	0,0
Urbanismo y vivienda	4	28,6	2	10,0	7	36,8	1	10,0	2	50,0
<b>Consumo</b>	1	7,1	-	0,0	1	5,3	1	10,0	-	0,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	14	100	20	100	19	100	10	100	4	100

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

	Población	Quejas
Parets del Vallès	18.837	3
Banyoles	19.239	2
Franqueses del Vallès, les*	19.417	2
<b>Roses</b>	<b>19.438</b>	<b>4</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.664	7
Manlleu	20.104	1
Amposta	20.654	7
<b>Media</b>	<b>19.622</b>	<b>3,7</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Roses, 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 Roses	58,2	63,5	66,2	62,6	61,1
Síndic	58,4	98,7	84,4	75,9	75,9
Persona interesada	5,9	17,3	25,6	3,5	3,3

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

	N	%
Quejas en tramitación	1	25,0
Quejas finalizadas	3	75,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

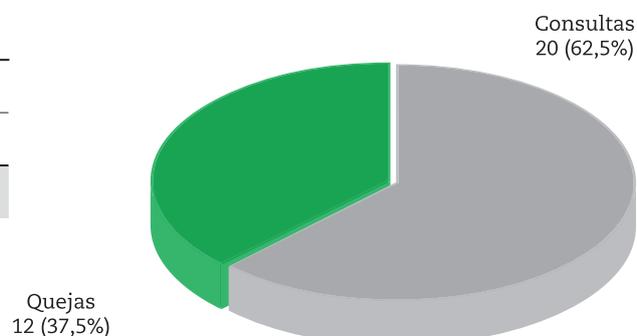
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	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 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ROSES

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

	N	%
■ Quejas	13	39,4
■ Consultas	20	60,6
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

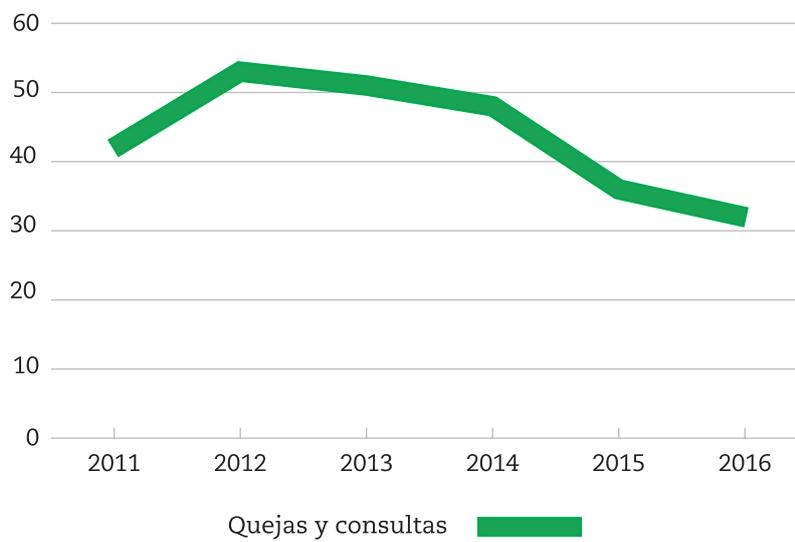


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>14</b>	<b>42,4</b>	<b>6</b>	<b>46,2</b>	<b>8</b>	<b>40,0</b>
Educación e investigación	1	3,0	1	7,7	-	0,0
Infancia y adolescencia	1	3,0	1	7,7	-	0,0
Salud	3	9,1	1	7,7	2	10,0
Servicios sociales	9	27,3	3	23,1	6	30,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>5</b>	<b>15,2</b>	<b>3</b>	<b>23,1</b>	<b>2</b>	<b>10,0</b>
Administración pública y derechos	2	6,1	1	7,7	1	5,0
Tributos	3	9,1	2	15,4	1	5,0
<b>Políticas territoriales</b>	<b>7</b>	<b>21,2</b>	<b>2</b>	<b>15,4</b>	<b>5</b>	<b>25,0</b>
Medio ambiente	3	9,1	-	0,0	3	15,0
Urbanismo y vivienda	4	12,1	2	15,4	2	10,0
<b>Consumo</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>3</b>	<b>15,0</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>3</b>	<b>9,1</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>2</b>	<b>10,0</b>
<b>Cultura y lengua</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Otros</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	53	32	21
2013	51	26	25
2014	48	20	28
2015	36	15	21
2016	33	13	20



## 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	29	28	31	24	14
Número de personas afectadas en las consultas	21	25	28	21	20
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>45</b>	<b>34</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Roses

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>7</b>	<b>33,3</b>
Departamento de Enseñanza	2	9,5
Departamento de Justicia	1	4,8
Departamento de Salud	1	4,8
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	3	14,3
<b>Administración local</b>	<b>14</b>	<b>66,7</b>
Ayuntamiento de Castelldefels	1	4,8
Ayuntamiento de Figueres	1	4,8
Ayuntamiento de Girona	1	4,8
Ayuntamiento de Roses	9	42,9
Diputación de Girona	2	9,5
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

## 11. Quejas y consultas procedentes de Roses en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Parets del Vallès	18.837	35	17	18
Banyoles	19.239	23	4	19
Franqueses del Vallès, les*	19.417	29	13	16
<b>Roses</b>	<b>19.438</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>20</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.664	48	22	26
Manlleu	20.104	24	13	11
Amposta	20.654	90	55	35
<b>Media</b>	<b>19.622</b>	<b>40,1</b>	<b>19,4</b>	<b>20,7</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Roses en los desplazamientos al municipio**

	Total	Quejas	Consultas
2011	7	4	3
2012	10	9	1
2013	9	4	5
2014	7	4	3
2015	5	5	-
2016	8	6	2

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**AO 00035/2015**

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

Ayuntamiento de Roses  
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 Roses 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.

AO 00164/2015

**Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación al comercio irregular en la vía pública**

Ayuntamiento de Roses  
 Ayuntamientos de Barcelona, Sitges, el Vendrell i Salou  
 Departamento de Interior  
 Departamento de Empresa y Ocupación  
 Federación de Municipios de Cataluña  
 Asociación Catalana de Municipios y Comarcas  
 Departamento de Bienestar Social y Familia  
 Dirección General de la Policía  
 Dirección General de Comercio  
 Dirección General para la Inmigración  
 Agencia Catalana del Consumo  
 Autoridad Portuaria de Barcelona  
 Dirección General de Tributos y Juego  
 Departamento de Economía y Conocimiento  
 Diputación de Barcelona  
 Secretaría de Igualdad, Migraciones y Ciudadanía  
 Departamento de Empresa y Conocimiento  
 Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda  
 Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias  
 Grupos parlamentarios  
 Congreso de los Diputados

A raíz de la muerte de un hombre el verano de 2015 en Salou mientras huía de la policía durante una batida contra el negocio del “top manta”, el Síndic abrió una actuación de oficio e indicó a diferentes administraciones, entre ellas el Ayuntamiento de Roses, que las administraciones públicas no deben permitir esta actividad, puesto que se trata de una actividad ilegal, más próxima a los entramados mafiosos que a la pobreza de los más vulnerables; que es necesaria una actuación esmerada y decidida por parte de las administraciones públicas contra las organizaciones que importan y controlan las logísticas de distribución de productos falsificados, y que es necesario que las administraciones públicas encuentren, conjuntamente con los agentes sociales, las salidas laborales o, en su caso, los recursos y las prestaciones sociales para los vendedores del “top manta” que lo necesiten.

El Ayuntamiento ha informado que para reducir la presencia masiva de manteros ocupó el paseo marítimo con chiringuitos durante los meses de verano, que salieron a concurso público, a pesar de que debieron retirarse debido a la fuerte oposición de la asociación de comercio local. También se han llevado a cabo reuniones de la Junta Local de Seguridad con los comerciantes a fin de buscar soluciones y se habló con un portavoz de una parte del colectivo de manteros para ofrecerles un espacio alternativo, pero se negaron. Por último, ha indicado que como resultado de los encuentros con el Departamento de Interior se concluyó que una modificación del Código Penal en que se incluya esta falta administrativa como falta penal sería una medida de más fuerza en el marco de las actuaciones policiales.

**Q 03415/2015****Queja relativa a las molestias que ocasiona la terraza de un bar de Roses**Ayuntamiento de Roses

---

Según la promotora de la queja, el Ayuntamiento ordenó al titular del establecimiento que subsanara los incumplimientos detectados en una inspección y le formuló una serie de advertencias, pero a pesar de esto los incumplimientos persisten y no se están tomando otras medidas. Por tanto, el Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre las actuaciones llevadas a cabo con posterioridad a la inspección.

El Ayuntamiento ha informado que se ha concedido al solicitante licencia para ocupar la vía pública para instalar una terraza vinculada a su establecimiento, pero que se le ha denegado la ocupación con toldos, sombrillas, bancos y jardineras porque no se ajustan a los parámetros reguladores.

**Q 03172/2016****Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a una instancia relativa a la velocidad de circulación de los vehículos dentro de la urbanización Mas Buscà**Ayuntamiento de Roses

---

El Síndic pidió información al Ayuntamiento sobre esta cuestión.

El Ayuntamiento ha informado que ha instalado reductores de velocidad en la zona objeto de queja.

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

