



# INFORME DE CALELLA 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CALELLA EN DATOS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Calella durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Calella .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>11</b>
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 Calella, 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 21 de julio de 2014 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 Calella 2016 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y las consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que se habían mostrado hasta el momento.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 12 visitas en su desplazamiento a Calella del 9 de noviembre de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Ayuntamiento Viejo han presentado 6 quejas y han realizado 6 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otras, temas relacionados con consumo (electricidad y gas), servicios sociales, medio ambiente, vivienda, sanidad, etc. De las 6 quejas presentadas 2 iban dirigidas al Ayuntamiento de Calella. 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 Calella, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, 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 recibidas por el Ayuntamiento de Calella en relación a otras corporaciones locales de población similar es inferior.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), hay que señalar que el Ayuntamiento de Calella, desde la firma del convenio en el mes de julio de 2014, ha tomado un conjunto de medidas para reducir los plazos de tramitación de los expedientes. Es especialmente remarcable que todos los trámites que se han iniciado en una fecha posterior han sido contestados por la corporación local en un plazo no superior a 15 días hábiles en todos los casos. De hecho, el Ayuntamiento de Calella presenta una media de 15,2 días, siendo el municipio que cumple con más rigor los plazos fijados en el convenio de colaboración; el Síndic de Greuges de Cataluña, 56,8, y la persona interesada, 31,24 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados en el año 2015, puede observarse una reducción de plazos muy significativos, 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 Calella, durante 2016 se han finalizado 3 actuaciones (75%) y una continúa en trámite (25%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 100% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la Administración que se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y las consultas recibidas de personas residentes en Calella, conviene indicar la reducción de quejas y las consultas de este año (16%) 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 Calella (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de las políticas sociales, concretamente salud y servicios sociales, seguidos por temas de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Calella, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (21 quejas) y, fundamentalmente, las relacionadas con la falta de pago de las prestaciones por niños a cargo. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (19 quejas), de las cuales 13 se han tramitado con el Ayuntamiento de Calella.

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 CALELLA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CALELLA DURANTE EL AÑO 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	0,0	4	17,4	2	20,0	1	11,1	1	25,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	2	20,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	4	17,4	-	0,0	-	0,0	1	25,0
Salud	-	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	1	16,7	5	21,7	3	30,0	2	22,2	-	0,0
Administración pública y derechos	1	16,7	5	21,7	3	30,0	1	11,1	-	0,0
Tributos	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0
<b>Políticas territoriales</b>	4	66,7	12	52,2	2	20,0	3	33,3	3	75,0
Medio ambiente	2	33,3	8	34,8	2	20,0	3	33,3	3	75,0
Urbanismo y vivienda	2	33,3	4	17,4	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Consumo</b>	1	16,7	2	8,7	2	20,0	2	22,2	-	0,0
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	11,1	-	0,0
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,0	-	0,0	1	10,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	6	100	23	100	10	100	9	100	4	100

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

	Población	Quejas
Palamós	17.677	4
Cardedeu*	18.158	10
Malgrat de Mar	18.295	4
<b>Calella</b>	<b>18.317</b>	<b>4</b>
Parets del Vallès	18.837	3
Banyoles	19.239	2
Franqueses del Vallès, les*	19.417	2
<b>Media</b>	<b>18.563</b>	<b>4,1</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Calella, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2016

	2014	2015	2016
Ayuntamiento de Calella	187,7	16,8	15,2
Síndic	79	55,5	56,8
Persona interesada	65,3	2	31,24

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

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

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

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

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

	N	%
■ Quejas	24	57,1
■ Consultas	18	42,9
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

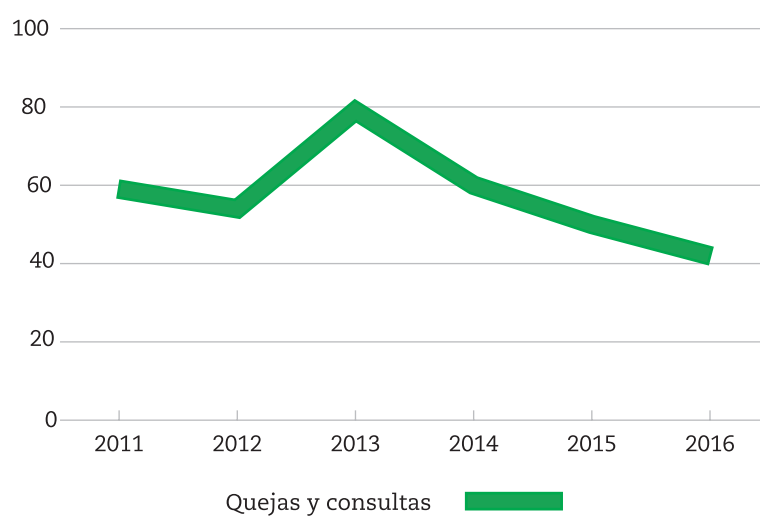


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>14</b>	<b>33,3</b>	<b>8</b>	<b>33,3</b>	<b>6</b>	<b>33,3</b>
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	4	9,5	1	4,2	3	16,7
Salud	5	11,9	4	16,7	1	5,6
Servicios sociales	5	11,9	3	12,5	2	11,1
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>10</b>	<b>23,8</b>	<b>5</b>	<b>20,8</b>	<b>5</b>	<b>27,8</b>
Administración pública y derechos	5	11,9	2	8,3	3	16,7
Tributos	5	11,9	3	12,5	2	11,1
<b>Políticas territoriales</b>	<b>7</b>	<b>16,7</b>	<b>5</b>	<b>20,8</b>	<b>2</b>	<b>11,1</b>
Medio ambiente	5	11,9	4	16,7	1	5,6
Urbanismo y vivienda	2	4,8	1	4,2	1	5,6
<b>Consumo</b>	<b>10</b>	<b>23,8</b>	<b>6</b>	<b>25,0</b>	<b>4</b>	<b>22,2</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</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>1</b>	<b>2,4</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2012	54	26	28
2013	79	46	33
2014	60	20	40
2015	50	24	26
2016	42	24	18



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

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	48	54	46	40	24
Número de personas afectadas en las consultas	28	33	40	26	18
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>66</b>	<b>42</b>

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

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>21</b>	<b>43,8</b>
Departamento de Empresa y Conocimiento	3	6,3
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	2,1
Departamento de la Presidencia	1	2,1
Departamento de Salud	5	10,4
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	4,2
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	9	18,8
<b>Administración local</b>	<b>19</b>	<b>39,6</b>
Ayuntamiento de Barcelona	1	2,1
Ayuntamiento de Calella	13	27,1
Ayuntamiento de Mataró	1	2,1
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt	1	2,1
Ayuntamiento de Tossa de Mar	1	2,1
Diputación de Barcelona	2	4,2
<b>Compañías de agua</b>	<b>3</b>	<b>6,3</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	2,1
<b>Compañías de gas</b>	<b>1</b>	<b>2,1</b>
Gas Natural - Fenosa	1	2,1
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>5</b>	<b>10,4</b>
ENDESA	5	10,4
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Palamós	17.677	25	14	11
Cardedeu*	18.158	72	37	35
Malgrat de Mar	18.295	27	10	17
<b>Calella</b>	<b>18.317</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>18</b>
Parets del Vallès	18.837	35	17	18
Banyoles	19.239	23	4	19
Franqueses del Vallès, les*	19.417	29	13	16
<b>Media</b>	<b>18.563</b>	<b>36,1</b>	<b>17,0</b>	<b>19,1</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	-	-	-
2012	-	-	-
2013	23	18	5
2014	10	5	5
2015	9	6	3
2016	12	6	6

### 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 Calella  
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 Calella 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 10102/2015**

**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona la celebración de la fiesta anual Oktoberfest de Calella**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Calella que cambiara la ubicación del festival Oktoberfest y que, en caso de que no fuera posible el cambio de ubicación, autorizara una reducción de los horarios de finalización de las actividades y de los decibeles máximos autorizados, dado que no se trata de una actividad extraordinaria. Por último, le pidió que valorara la posibilidad de reducir la duración de este festival.

El Ayuntamiento ha señalado que para la edición de 2016 se habló con los organizadores del Oktoberfest para sensibilizarles al máximo de las posibles molestias a los vecinos de la zona donde se ubica la carpa, y que se llegó a un acuerdo con la Policía Local para que llevara a cabo un control más exhaustivo de la actividad a fin de evitar posibles molestias de ruidos.

Q 10108/2015

**Disconformidad con la cuota a satisfacer en concepto de Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos por dos terrenos en el municipio de Calella**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Calella que facilitara a la Dirección General del Catastro la información sobre los suelos que están afectados por la modificación del Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario y a los que les corresponde un cambio de naturaleza a efecto catastral y una nueva valoración catastral.

El Ayuntamiento ha enviado copia del envío efectuado en fecha 18 de marzo de 2016 a la Gerencia Regional del Catastro de Cataluña, con fecha de acuse de recibo de Correos de 23 de marzo.

Q 10665/2015

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Calella a una instancia relativa a las molestias que ocasiona la plaga de palomas que hay en un edificio del municipio que está en muy malas condiciones y que se ubica cerca del centro de atención primaria**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que diera respuesta a la instancia presentada por la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que ha aceptado esta sugerencia y ha dado respuesta a la persona interesada.

Q 02070/2016

**Queja relativa a la posible situación de riesgo de un niño y a la presunta falta de actuación por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Calella**Ayuntamiento de Calella  
Departamento de Salud

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara de la situación actual de este niño y de las actuaciones que se han llevado a cabo para comprobar su situación.

El Ayuntamiento ha informado que, una vez realizadas las comprobaciones oportunas, ha valorado que la situación del niño es de riesgo, motivo por el cual ha solicitado el asesoramiento al EAIA del Maresme con el objetivo de establecer un plan de trabajo para preservar el bienestar del niño.

Q 08716/2016

**Queja relativa a la ubicación de unos contenedores de basura en Calella, que están situados en una zona privada y que provocan molestias por la pérdida de espacio para aparcar y por la acumulación de basuras y desperdicios en el exterior**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara, por un lado, de los motivos técnicos que justifican la ubicación actual de los contenedores y la imposibilidad de cambiarlos; y por el otro, si tiene previsto adoptar medidas adicionales para que no se acumule basura y desperdicios en el exterior de los contenedores.

El Ayuntamiento ha informado que, por ahora, no es posible cambiar la ubicación de los contenedores, pero que ha adoptado medidas para reducir las molestias que ocasionan.

Q 08717/2016

**Queja relativa al ruido que provoca el mal estado de la reja de un sumidero**

Ayuntamiento de Calella

---

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara de las gestiones que haría para que se reparara el problema del sumidero.

El Ayuntamiento ha informado que las obras para reparar la reja estaban previstas para el día 12 de diciembre de 2016 y la persona interesada ha confirmado que la reja ya está arreglada.

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

