

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores

Sr. Josep Escartin, Síndic de Greuges de Sabadell i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sr. Frederic Prieto, Síndic de Greuges de Cornellà

Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedés

Sr. Armand Soler, Síndic – Defensor de la Ciutadania de Badalona

Sra. Isabel Marquès, Síndica de Terrassa

Sr. Vicenç Armadans, Síndic Personer de Mollet del Vallès

Sr. Josep Francesc Ferrer, Síndic de Greuges de Tarragona

Sr. Miquel Vilar, Síndic de Greuges de Tiana

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania es presenta al Ple i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2009.

El informe del defensor supone presentar la información de las actuaciones realizadas en el último año y las recomendaciones de carácter general que se considera que hay que plantear al gobierno municipal...

El objetivo de la comparecencia ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que considero que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración...

Así, con estas palabras, es como se supone que comienza, o debería comenzar, la presentación del informe al Pleno del Defensor de la Ciudadanía de un año cualquiera.

Pero 2009, no ha sido tan sólo un año más para la historia de nuestra ciudad, ni para nuestro Ayuntamiento, como tampoco lo ha sido para mí, como defensor.

A finales de 2009 finalizó mi mandato como Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma. A ustedes les corresponde ahora plantear la renovación, desde el trámite que señala nuestra normativa: la consulta previa al Consell de Ciutat para poder presentar una propuesta al Pleno.

Por mi parte, les quiero expresar mi agradecimiento por el honor y la confianza que han depositado en mi persona. Mi compromiso con la institución sigue vigente y así lo estará mientras ustedes lo estimen oportuno.

Para cumplir con los términos que establece nuestro reglamento, este es el resumen de los datos del ejercicio 2009. Disponen de su detalle en el informe y no voy a extenderme más en ello:

- Expedientes abiertos: 414
- Intervenciones de información y asesoramiento: 252 (61 %)
- Quejas: 162 expedientes (39 %)

De estos 162 expedientes de quejas, 114 (un 70 %) se han admitido a trámite, mientras que 48 (un 30 %) no se han admitido por diversos motivos.

La distribución de las quejas admitidas según la resolución del caso ha sido la siguiente:

- Quejas resueltas con solución amistosa y la colaboración del área: 48
- Estimadas: 29
- Desestimadas: 28
- Archivadas por desestimación: 4
- En trámite: 5

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Se mantiene, como en el año 2008, el porcentaje del 68% de las quejas que se han resuelto con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- Un 25% de las quejas se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta.
- Se han aceptado el 86% de las recomendaciones propuestas.
- Un 42 % de las quejas se han resuelto mediante una solución amistosa con la colaboración del área.

Para cada persona que ha pasado por nuestra oficinas, su queja y su caso, ha sido lo más importante y el caso más grave que podíamos tener. Algunas son cuestiones más administrativas, sobre trámites, impuestos, licencias o cuestiones de menor calado personal. Y en otros muchos casos, ya lo saben ustedes, las personas nos exponen sus graves dificultades de paro, deudas, impago de hipotecas, de falta de recursos y de carencias de coberturas en sus necesidades básicas de alimento y techo, entre otras.

Cada caso y cada queja es lo más importante para la persona que lo sufre. Y desde el respeto hacia la confianza que las personas depositan en nosotros hemos intentado atender cada uno de sus problemas.

Pero como les decía al principio de mi intervención, el año 2009 ha sido algo más para todos nosotros. Y en la parte que me corresponde, y desde la misma presentación de este informe y mi comparecencia ante el pleno, entenderán que ni quiero, ni puedo ignorar esta realidad.

El 27 de octubre de 2009 la audiencia nacional inició una investigación judicial que supuso la imputación del entonces Alcalde, un concejal y dos directores gerentes del Ayuntamiento, además de la intervención judicial cautelar de la empresa municipal Gramepark. Por lo que respecta a nuestra ciudad, la investigación judicial afectaría a determinadas operaciones urbanísticas que siguen siendo investigadas.

El golpe ha sido muy duro. Para todos: ciudadanía, trabajadores municipales y responsables políticos. Y aunque la realidad es la que es, me niego a quedarme tan sólo con una visión pesimista de las cosas, por tanto, no esperen reproches y sepan que este no va a ser un discurso negativo. Su contenido lo cerramos antes del levantamiento del secreto del sumario. Aún así, y después de los detalles que vamos conociendo, tampoco he querido cambiar nada.

Los defensores locales celebramos el día de los Derechos Humanos con la publicación de un artículo que firmamos todos conjuntamente. Y sé que mis compañeros y compañeras, no se molestaran, si les explico que la propuesta de artículo del pasado 10 de diciembre de 2009, surgió y se redactó en nuestra oficina.

El artículo con el título de "Por el rigor, la transparencia, la legalidad, la buena administración... por la democracia", obtuvo la ratificación plena de todos los síndicos y defensores locales y fue publicado en el diario "El punt", entre otros medios.

Y es por este motivo que hoy asumo de nuevo íntegramente su contenido y deseo presentarlo como la base de la recomendación que, desde este informe, les propongo a todos ustedes.

El municipalismo y la ciudadanía, a escala local, viven tiempos difíciles: a las dificultades que muchas personas sufren por la grave crisis económica le hemos sumado la decepción y el desánimo provocado por los diversos casos de presunta corrupción que a diferentes niveles institucionales, se han denunciado y que, desgraciadamente, se han creado un espacio destacado en los juzgados y en los medios de comunicación de todo el país.

Pero quiero decirlo claro y fuerte: la gran mayoría de las personas que trabajan en la administración pública y de las que están en la política desarrollan su trabajo desde la honestidad, con la ilusión de servir a los vecinos y también, porque no decirlo, desde la utopía de querer transformar la sociedad.

Y lo afirmo rotundamente porque los síndicos y defensores locales trabajamos cada día con las quejas de la ciudadanía, velando por el cumplimiento y respeto de sus derechos, y supervisando el funcionamiento de la administración municipal. Y esto nos permite solucionar problemas y colaborar en la mejora de esta administración.

Pero esta misma atención a las quejas y consultas de la ciudadanía también me permite ver, los miles de actos administrativos y decisiones que se toman correctamente, por el interés común, por el interés del ciudadano y desde el máximo respeto a la legalidad y la ciudadanía.

Y es por esto que no podemos dejarnos atrapar por el desencanto o la supuesta desafección. Necesitamos ser optimistas y positivos con la tarea que tenemos por delante y con el futuro de nuestros pueblos y ciudades. Porque la exigencia de nuestra propia sociedad y de nuestra ciudad con el bienestar de todos es cada vez más intensa y más firme.

Y porque la ciudadanía nos reclama a los responsables políticos –y a todos los servidores públicos– un cumplimiento excelente y óptimo de nuestras obligaciones y compromisos.

Porque hoy, de nuevo, necesitamos ratificar nuestro compromiso y confianza en el trabajo y la dedicación que una gran mayoría de hombres y mujeres, trabajadores, funcionarios y responsables políticos de todas las opciones políticas –ustedes y nosotros– asumen desde los servicios públicos, ayuntamientos e instituciones de nuestro país desde el rigor, la transparencia, la legalidad y la buena administración, desde la cotidianidad, el silencio y la efectividad de su trabajo.

Soy muy consciente de la función y servicio que, como defensor de la ciudadanía, asumo y me corresponde ante el reto de conseguir una administración más eficiente, más justa y más transparente. El defensor, el síndic local, no es “la solución” pero podemos compartir camino hacia las mejoras, si entre todos conseguimos sumar –la sociedad civil, la ciudadanía y los mismos responsables políticos– para avanzar hacia una buena y mejor administración.

Necesitamos ser críticos y necesitamos depurar las responsabilidades que sean necesarias. Que la justicia recorra su camino, sin dilaciones y con la máxima celeridad. Que la administración –todas las administraciones– y empezando por la nuestra, revisen y asuman las responsabilidades que puedan tener en cada uno de los casos.

Y que cada uno de nosotros renueve su compromiso por lo que es patrimonio de todos: la cosa pública, por encima de nuestros intereses personales y partidismos. Es demasiado importante y nos jugamos en ello demasiado como para no hacerlo así.

Así pues, teniendo en cuenta lo expuesto en estas consideraciones, desde mi comparecencia en la presentación del informe anual que hoy presento ante el pleno expongo la siguiente recomendación:

Recomendar al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que se dote de un código ético de buen gobierno que recoja los principios y valores que deberán regir en todo caso a la actuación municipal, la toma de decisiones y el comportamiento de todos los servidores públicos y trabajadores municipales.

Otras administraciones públicas, algunos ayuntamientos o determinados organismos públicos, y las mismas asociaciones y entidades municipalistas, como es la Federación Española de Municipios y Provincias, ya han elaborado propuestas concretas de “códigos de buen gobierno” que la misma *Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans* de la Diputació de Barcelona acaba de presentar y difundir entre sus miembros.

Las personas, y también las instituciones, crecemos y maduramos afrontando las crisis, las dificultades y los conflictos. Y nuestra obligación es aprender para no volver a cometer los mismos errores y tomar medidas, como la de este código de buen gobierno, para intentar evitarlos.

Ustedes pueden reconocer que es más lo que les une que lo que les separa. Y desde la responsabilidad de cada uno les propongo que seamos capaces de seguir trabajando por lo más importante: la ciudad y sus personas, hombres y mujeres que se merecen lo mejor de todos nosotros.

Como ven, este año he hablado poco de las quejas, pero hay un punto final, que no quisiera dejar de mencionar, no tanto por las quejas o consultas que hayamos podido recibir, sino por lo que en si mismo supone. Y se trata de la grave situación social que soportan muchas familias de nuestra ciudad por efecto de la crisis económica. Me constan los esfuerzos por mantener los presupuestos necesarios para su atención, pero habra que mantenerlos y dimensionarlos correctamente si, como mínimo, nos planteamos garantizar los mínimos necesarios de alimentación y vivienda para nuestros ciudadanos.

Recuerdo la frase que me decía uno de mis compañeros -y amigo- síndic de una localidad no muy lejana. Desconozco su autor y su transcripción tampoco es muy exacta, pero la idea me gustó:

"Quan bufen vents de canvi o adversitat,
hi ha qui construeix murs
i altres molins de vent"

La institución del ombudsman local también les necesita a ustedes. Necesita de su sensibilidad y de su capacidad de escucha ante nuestras recomendaciones y sugerencias y les necesita como renovación de su compromiso con la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Acabo ya con los agradecimientos:

Como siempre, mi mayor gratitud hacia a las personas que depositan su confianza en la institución que represento. No siempre conseguimos darles la razón, pero les garantizo que nos esforzamos por atenderles con la máxima atención y calidad posible.

Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Me consta el compromiso y los esfuerzos de todos ustedes por continuar avanzando. La ciudadanía espera mucho -y bueno- de ustedes.

Gracias a los trabajadores y trabajadoras de la casa. Su profesionalidad dedicación -con recortes o sin ellos- está fuera de toda duda, aún en los momentos difíciles que les ha tocado -y les toca- vivir. Siguen siendo, como siempre, nuestra principal ayuda en nuestro trabajo.

Gracias a mis compañeros, defensores i defensoras locales, por acompañarme en este momento y, especialmente, por los mensajes de solidaridad con la ciudad que en todo momento me han manifestado.

Y, finalmente, todo este trabajo no sería posible sin las personas que me demuestran cada día que saben trabajar en equipo conmigo, con las responsabilidades que cada uno asume:

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Antonio Sánchez, informador, administrativo, y pilar básico de la atención inicial al ciudadano.

Joana Ricardo, nuestra magnífica asesora desde la creación de la institución y a quien agradezco su capacidad para seguir aportando, también desde las nuevas responsabilidades que asume, la visión de una jurista al servicio del ciudadano y del Defensor.

J. Antoni Martínez, mi adjunto, también desde el principio y siempre a mi lado, en las funciones que asumo como Defensor.

A todos ellos mi agradecimiento.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
31 de maig de 2010

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores

Sr. Josep Escartin, Síndic de Greuges de Sabadell i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sr. Frederic Prieto, Síndic de Greuges de Cornellà

Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedés

Sr. Armand Soler, Síndic – Defensor de la Ciutadania de Badalona

Sra. Isabel Marquès, Síndica de Terrassa

Sr. Vicenç Armadans, Síndic Personer de Mollet del Vallès

Sr. Josep Francesc Ferrer, Síndic de Greuges de Tarragona

Sr. Miquel Vilar, Síndic de Greuges de Tiana

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania es presenta al Ple i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2009.

El informe del defensor supone presentar la información de las actuaciones realizadas en el último año y las recomendaciones de carácter general que se considera que hay que plantear al gobierno municipal...

El objetivo de la comparecencia ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que considero que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración...

Así, con estas palabras, es como se supone que comienza, o debería comenzar, la presentación del informe al Pleno del Defensor de la Ciudadanía de un año cualquiera.

Pero 2009, no ha sido tan sólo un año más para la historia de nuestra ciudad, ni para nuestro Ayuntamiento, como tampoco lo ha sido para mí, como defensor.

A finales de 2009 finalizó mi mandato como Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma. A ustedes les corresponde ahora plantear la renovación, desde el trámite que señala nuestra normativa: la consulta previa al Consell de Ciutat para poder presentar una propuesta al Pleno.

Por mi parte, les quiero expresar mi agradecimiento por el honor y la confianza que han depositado en mi persona. Mi compromiso con la institución sigue vigente y así lo estará mientras ustedes lo estimen oportuno.

Para cumplir con los términos que establece nuestro reglamento, este es el resumen de los datos del ejercicio 2009. Disponen de su detalle en el informe y no voy a extenderme más en ello:

- Expedientes abiertos: 414
- Intervenciones de información y asesoramiento: 252 (61 %)
- Quejas: 162 expedientes (39 %)

De estos 162 expedientes de quejas, 114 (un 70 %) se han admitido a trámite, mientras que 48 (un 30 %) no se han admitido por diversos motivos.

La distribución de las quejas admitidas según la resolución del caso ha sido la siguiente:

- Quejas resueltas con solución amistosa y la colaboración del área: 48
- Estimadas: 29
- Desestimadas: 28
- Archivadas por desestimación: 4
- En trámite: 5

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Se mantiene, como en el año 2008, el porcentaje del 68% de las quejas que se han resuelto con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- Un 25% de las quejas se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta.
- Se han aceptado el 86% de las recomendaciones propuestas.
- Un 42 % de las quejas se han resuelto mediante una solución amistosa con la colaboración del área.

Para cada persona que ha pasado por nuestra oficinas, su queja y su caso, ha sido lo más importante y el caso más grave que podíamos tener. Algunas son cuestiones más administrativas, sobre trámites, impuestos, licencias o cuestiones de menor calado personal. Y en otros muchos casos, ya lo saben ustedes, las personas nos exponen sus graves dificultades de paro, deudas, impago de hipotecas, de falta de recursos y de carencias de coberturas en sus necesidades básicas de alimento y techo, entre otras.

Cada caso y cada queja es lo más importante para la persona que lo sufre. Y desde el respeto hacia la confianza que las personas depositan en nosotros hemos intentado atender cada uno de sus problemas.

Pero como les decía al principio de mi intervención, el año 2009 ha sido algo más para todos nosotros. Y en la parte que me corresponde, y desde la misma presentación de este informe y mi comparecencia ante el pleno, entenderán que ni quiero, ni puedo ignorar esta realidad.

El 27 de octubre de 2009 la audiencia nacional inició una investigación judicial que supuso la imputación del entonces Alcalde, un concejal y dos directores gerentes del Ayuntamiento, además de la intervención judicial cautelar de la empresa municipal Gramepark. Por lo que respecta a nuestra ciudad, la investigación judicial afectaría a determinadas operaciones urbanísticas que siguen siendo investigadas.

El golpe ha sido muy duro. Para todos: ciudadanía, trabajadores municipales y responsables políticos. Y aunque la realidad es la que es, me niego a quedarme tan sólo con una visión pesimista de las cosas, por tanto, no esperen reproches y sepan que este no va a ser un discurso negativo. Su contenido lo cerramos antes del levantamiento del secreto del sumario. Aún así, y después de los detalles que vamos conociendo, tampoco he querido cambiar nada.

Los defensores locales celebramos el día de los Derechos Humanos con la publicación de un artículo que firmamos todos conjuntamente. Y sé que mis compañeros y compañeras, no se molestaran, si les explico que la propuesta de artículo del pasado 10 de diciembre de 2009, surgió y se redactó en nuestra oficina.

El artículo con el título de "Por el rigor, la transparencia, la legalidad, la buena administración... por la democracia", obtuvo la ratificación plena de todos los síndicos y defensores locales y fue publicado en el diario "El punt", entre otros medios.

Y es por este motivo que hoy asumo de nuevo íntegramente su contenido y deseo presentarlo como la base de la recomendación que, desde este informe, les propongo a todos ustedes.

El municipalismo y la ciudadanía, a escala local, viven tiempos difíciles: a las dificultades que muchas personas sufren por la grave crisis económica le hemos sumado la decepción y el desánimo provocado por los diversos casos de presunta corrupción que a diferentes niveles institucionales, se han denunciado y que, desgraciadamente, se han creado un espacio destacado en los juzgados y en los medios de comunicación de todo el país.

Pero quiero decirlo claro y fuerte: la gran mayoría de las personas que trabajan en la administración pública y de las que están en la política desarrollan su trabajo desde la honestidad, con la ilusión de servir a los vecinos y también, porque no decirlo, desde la utopía de querer transformar la sociedad.

Y lo afirmo rotundamente porque los síndicos y defensores locales trabajamos cada día con las quejas de la ciudadanía, velando por el cumplimiento y respeto de sus derechos, y supervisando el funcionamiento de la administración municipal. Y esto nos permite solucionar problemas y colaborar en la mejora de esta administración.

Pero esta misma atención a las quejas y consultas de la ciudadanía también me permite ver, los miles de actos administrativos y decisiones que se toman correctamente, por el interés común, por el interés del ciudadano y desde el máximo respeto a la legalidad y la ciudadanía.

Y es por esto que no podemos dejarnos atrapar por el desencanto o la supuesta desafección. Necesitamos ser optimistas y positivos con la tarea que tenemos por delante y con el futuro de nuestros pueblos y ciudades. Porque la exigencia de nuestra propia sociedad y de nuestra ciudad con el bienestar de todos es cada vez más intensa y más firme.

Y porque la ciudadanía nos reclama a los responsables políticos –y a todos los servidores públicos– un cumplimiento excelente y óptimo de nuestras obligaciones y compromisos.

Porque hoy, de nuevo, necesitamos ratificar nuestro compromiso y confianza en el trabajo y la dedicación que una gran mayoría de hombres y mujeres, trabajadores, funcionarios y responsables políticos de todas las opciones políticas –ustedes y nosotros– asumen desde los servicios públicos, ayuntamientos e instituciones de nuestro país desde el rigor, la transparencia, la legalidad y la buena administración, desde la cotidianidad, el silencio y la efectividad de su trabajo.

Soy muy consciente de la función y servicio que, como defensor de la ciudadanía, asumo y me corresponde ante el reto de conseguir una administración más eficiente, más justa y más transparente. El defensor, el síndic local, no es “la solución” pero podemos compartir camino hacia las mejoras, si entre todos conseguimos sumar –la sociedad civil, la ciudadanía y los mismos responsables políticos– para avanzar hacia una buena y mejor administración.

Necesitamos ser críticos y necesitamos depurar las responsabilidades que sean necesarias. Que la justicia recorra su camino, sin dilaciones y con la máxima celeridad. Que la administración –todas las administraciones– y empezando por la nuestra, revisen y asuman las responsabilidades que puedan tener en cada uno de los casos.

Y que cada uno de nosotros renueve su compromiso por lo que es patrimonio de todos: la cosa pública, por encima de nuestros intereses personales y partidismos. Es demasiado importante y nos jugamos en ello demasiado como para no hacerlo así.

Así pues, teniendo en cuenta lo expuesto en estas consideraciones, desde mi comparecencia en la presentación del informe anual que hoy presento ante el pleno expongo la siguiente recomendación:

Recomendar al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que se dote de un código ético de buen gobierno que recoja los principios y valores que deberán regir en todo caso a la actuación municipal, la toma de decisiones y el comportamiento de todos los servidores públicos y trabajadores municipales.

Otras administraciones públicas, algunos ayuntamientos o determinados organismos públicos, y las mismas asociaciones y entidades municipalistas, como es la Federación Española de Municipios y Provincias, ya han elaborado propuestas concretas de “códigos de buen gobierno” que la misma *Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans* de la Diputació de Barcelona acaba de presentar y difundir entre sus miembros.

Las personas, y también las instituciones, crecemos y maduramos afrontando las crisis, las dificultades y los conflictos. Y nuestra obligación es aprender para no volver a cometer los mismos errores y tomar medidas, como la de este código de buen gobierno, para intentar evitarlos.

Ustedes pueden reconocer que es más lo que les une que lo que les separa. Y desde la responsabilidad de cada uno les propongo que seamos capaces de seguir trabajando por lo más importante: la ciudad y sus personas, hombres y mujeres que se merecen lo mejor de todos nosotros.

Como ven, este año he hablado poco de las quejas, pero hay un punto final, que no quisiera dejar de mencionar, no tanto por las quejas o consultas que hayamos podido recibir, sino por lo que en si mismo supone. Y se trata de la grave situación social que soportan muchas familias de nuestra ciudad por efecto de la crisis económica. Me constan los esfuerzos por mantener los presupuestos necesarios para su atención, pero habra que mantenerlos y dimensionarlos correctamente si, como mínimo, nos planteamos garantizar los mínimos necesarios de alimentación y vivienda para nuestros ciudadanos.

Recuerdo la frase que me decía uno de mis compañeros -y amigo- síndic de una localidad no muy lejana. Desconozco su autor y su transcripción tampoco es muy exacta, pero la idea me gustó:

"Quan bufen vents de canvi o adversitat,
hi ha qui construeix murs
i altres molins de vent"

La institución del ombudsman local también les necesita a ustedes. Necesita de su sensibilidad y de su capacidad de escucha ante nuestras recomendaciones y sugerencias y les necesita como renovación de su compromiso con la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Acabo ya con los agradecimientos:

Como siempre, mi mayor gratitud hacia a las personas que depositan su confianza en la institución que represento. No siempre conseguimos darles la razón, pero les garantizo que nos esforzamos por atenderles con la máxima atención y calidad posible.

Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Me consta el compromiso y los esfuerzos de todos ustedes por continuar avanzando. La ciudadanía espera mucho -y bueno- de ustedes.

Gracias a los trabajadores y trabajadoras de la casa. Su profesionalidad dedicación -con recortes o sin ellos- está fuera de toda duda, aún en los momentos difíciles que les ha tocado -y les toca- vivir. Siguen siendo, como siempre, nuestra principal ayuda en nuestro trabajo.

Gracias a mis compañeros, defensores i defensoras locales, por acompañarme en este momento y, especialmente, por los mensajes de solidaridad con la ciudad que en todo momento me han manifestado.

Y, finalmente, todo este trabajo no sería posible sin las personas que me demuestran cada día que saben trabajar en equipo conmigo, con las responsabilidades que cada uno asume:

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Antonio Sánchez, informador, administrativo, y pilar básico de la atención inicial al ciudadano.

Joana Ricardo, nuestra magnífica asesora desde la creación de la institución y a quien agradezco su capacidad para seguir aportando, también desde las nuevas responsabilidades que asume, la visión de una jurista al servicio del ciudadano y del Defensor.

J. Antoni Martínez, mi adjunto, también desde el principio y siempre a mi lado, en las funciones que asumo como Defensor.

A todos ellos mi agradecimiento.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
31 de maig de 2010

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores

Sr. Josep Escartin, Síndic de Greuges de Sabadell i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sr. Frederic Prieto, Síndic de Greuges de Cornellà

Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedés

Sr. Armand Soler, Síndic – Defensor de la Ciutadania de Badalona

Sra. Isabel Marquès, Síndica de Terrassa

Sr. Vicenç Armadans, Síndic Personer de Mollet del Vallès

Sr. Josep Francesc Ferrer, Síndic de Greuges de Tarragona

Sr. Miquel Vilar, Síndic de Greuges de Tiana

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania es presenta al Ple i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2009.

El informe del defensor supone presentar la información de las actuaciones realizadas en el último año y las recomendaciones de carácter general que se considera que hay que plantear al gobierno municipal...

El objetivo de la comparecencia ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que considero que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración...

Así, con estas palabras, es como se supone que comienza, o debería comenzar, la presentación del informe al Pleno del Defensor de la Ciudadanía de un año cualquiera.

Pero 2009, no ha sido tan sólo un año más para la historia de nuestra ciudad, ni para nuestro Ayuntamiento, como tampoco lo ha sido para mí, como defensor.

A finales de 2009 finalizó mi mandato como Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma. A ustedes les corresponde ahora plantear la renovación, desde el trámite que señala nuestra normativa: la consulta previa al Consell de Ciutat para poder presentar una propuesta al Pleno.

Por mi parte, les quiero expresar mi agradecimiento por el honor y la confianza que han depositado en mi persona. Mi compromiso con la institución sigue vigente y así lo estará mientras ustedes lo estimen oportuno.

Para cumplir con los términos que establece nuestro reglamento, este es el resumen de los datos del ejercicio 2009. Disponen de su detalle en el informe y no voy a extenderme más en ello:

- Expedientes abiertos: 414
- Intervenciones de información y asesoramiento: 252 (61 %)
- Quejas: 162 expedientes (39 %)

De estos 162 expedientes de quejas, 114 (un 70 %) se han admitido a trámite, mientras que 48 (un 30 %) no se han admitido por diversos motivos.

La distribución de las quejas admitidas según la resolución del caso ha sido la siguiente:

- Quejas resueltas con solución amistosa y la colaboración del área: 48
- Estimadas: 29
- Desestimadas: 28
- Archivadas por desestimación: 4
- En trámite: 5

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Se mantiene, como en el año 2008, el porcentaje del 68% de las quejas que se han resuelto con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- Un 25% de las quejas se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta.
- Se han aceptado el 86% de las recomendaciones propuestas.
- Un 42 % de las quejas se han resuelto mediante una solución amistosa con la colaboración del área.

Para cada persona que ha pasado por nuestra oficinas, su queja y su caso, ha sido lo más importante y el caso más grave que podíamos tener. Algunas son cuestiones más administrativas, sobre trámites, impuestos, licencias o cuestiones de menor calado personal. Y en otros muchos casos, ya lo saben ustedes, las personas nos exponen sus graves dificultades de paro, deudas, impago de hipotecas, de falta de recursos y de carencias de coberturas en sus necesidades básicas de alimento y techo, entre otras.

Cada caso y cada queja es lo más importante para la persona que lo sufre. Y desde el respeto hacia la confianza que las personas depositan en nosotros hemos intentado atender cada uno de sus problemas.

Pero como les decía al principio de mi intervención, el año 2009 ha sido algo más para todos nosotros. Y en la parte que me corresponde, y desde la misma presentación de este informe y mi comparecencia ante el pleno, entenderán que ni quiero, ni puedo ignorar esta realidad.

El 27 de octubre de 2009 la audiencia nacional inició una investigación judicial que supuso la imputación del entonces Alcalde, un concejal y dos directores gerentes del Ayuntamiento, además de la intervención judicial cautelar de la empresa municipal Gramepark. Por lo que respecta a nuestra ciudad, la investigación judicial afectaría a determinadas operaciones urbanísticas que siguen siendo investigadas.

El golpe ha sido muy duro. Para todos: ciudadanía, trabajadores municipales y responsables políticos. Y aunque la realidad es la que es, me niego a quedarme tan sólo con una visión pesimista de las cosas, por tanto, no esperen reproches y sepan que este no va a ser un discurso negativo. Su contenido lo cerramos antes del levantamiento del secreto del sumario. Aún así, y después de los detalles que vamos conociendo, tampoco he querido cambiar nada.

Los defensores locales celebramos el día de los Derechos Humanos con la publicación de un artículo que firmamos todos conjuntamente. Y sé que mis compañeros y compañeras, no se molestaran, si les explico que la propuesta de artículo del pasado 10 de diciembre de 2009, surgió y se redactó en nuestra oficina.

El artículo con el título de "Por el rigor, la transparencia, la legalidad, la buena administración... por la democracia", obtuvo la ratificación plena de todos los síndicos y defensores locales y fue publicado en el diario "El punt", entre otros medios.

Y es por este motivo que hoy asumo de nuevo íntegramente su contenido y deseo presentarlo como la base de la recomendación que, desde este informe, les propongo a todos ustedes.

El municipalismo y la ciudadanía, a escala local, viven tiempos difíciles: a las dificultades que muchas personas sufren por la grave crisis económica le hemos sumado la decepción y el desánimo provocado por los diversos casos de presunta corrupción que a diferentes niveles institucionales, se han denunciado y que, desgraciadamente, se han creado un espacio destacado en los juzgados y en los medios de comunicación de todo el país.

Pero quiero decirlo claro y fuerte: la gran mayoría de las personas que trabajan en la administración pública y de las que están en la política desarrollan su trabajo desde la honestidad, con la ilusión de servir a los vecinos y también, porque no decirlo, desde la utopía de querer transformar la sociedad.

Y lo afirmo rotundamente porque los síndicos y defensores locales trabajamos cada día con las quejas de la ciudadanía, velando por el cumplimiento y respeto de sus derechos, y supervisando el funcionamiento de la administración municipal. Y esto nos permite solucionar problemas y colaborar en la mejora de esta administración.

Pero esta misma atención a las quejas y consultas de la ciudadanía también me permite ver, los miles de actos administrativos y decisiones que se toman correctamente, por el interés común, por el interés del ciudadano y desde el máximo respeto a la legalidad y la ciudadanía.

Y es por esto que no podemos dejarnos atrapar por el desencanto o la supuesta desafección. Necesitamos ser optimistas y positivos con la tarea que tenemos por delante y con el futuro de nuestros pueblos y ciudades. Porque la exigencia de nuestra propia sociedad y de nuestra ciudad con el bienestar de todos es cada vez más intensa y más firme.

Y porque la ciudadanía nos reclama a los responsables políticos –y a todos los servidores públicos– un cumplimiento excelente y óptimo de nuestras obligaciones y compromisos.

Porque hoy, de nuevo, necesitamos ratificar nuestro compromiso y confianza en el trabajo y la dedicación que una gran mayoría de hombres y mujeres, trabajadores, funcionarios y responsables políticos de todas las opciones políticas –ustedes y nosotros– asumen desde los servicios públicos, ayuntamientos e instituciones de nuestro país desde el rigor, la transparencia, la legalidad y la buena administración, desde la cotidianidad, el silencio y la efectividad de su trabajo.

Soy muy consciente de la función y servicio que, como defensor de la ciudadanía, asumo y me corresponde ante el reto de conseguir una administración más eficiente, más justa y más transparente. El defensor, el síndic local, no es “la solución” pero podemos compartir camino hacia las mejoras, si entre todos conseguimos sumar –la sociedad civil, la ciudadanía y los mismos responsables políticos– para avanzar hacia una buena y mejor administración.

Necesitamos ser críticos y necesitamos depurar las responsabilidades que sean necesarias. Que la justicia recorra su camino, sin dilaciones y con la máxima celeridad. Que la administración –todas las administraciones– y empezando por la nuestra, revisen y asuman las responsabilidades que puedan tener en cada uno de los casos.

Y que cada uno de nosotros renueve su compromiso por lo que es patrimonio de todos: la cosa pública, por encima de nuestros intereses personales y partidismos. Es demasiado importante y nos jugamos en ello demasiado como para no hacerlo así.

Así pues, teniendo en cuenta lo expuesto en estas consideraciones, desde mi comparecencia en la presentación del informe anual que hoy presento ante el pleno expongo la siguiente recomendación:

Recomendar al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que se dote de un código ético de buen gobierno que recoja los principios y valores que deberán regir en todo caso a la actuación municipal, la toma de decisiones y el comportamiento de todos los servidores públicos y trabajadores municipales.

Otras administraciones públicas, algunos ayuntamientos o determinados organismos públicos, y las mismas asociaciones y entidades municipalistas, como es la Federación Española de Municipios y Provincias, ya han elaborado propuestas concretas de “códigos de buen gobierno” que la misma *Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans* de la Diputació de Barcelona acaba de presentar y difundir entre sus miembros.

Las personas, y también las instituciones, crecemos y maduramos afrontando las crisis, las dificultades y los conflictos. Y nuestra obligación es aprender para no volver a cometer los mismos errores y tomar medidas, como la de este código de buen gobierno, para intentar evitarlos.

Ustedes pueden reconocer que es más lo que les une que lo que les separa. Y desde la responsabilidad de cada uno les propongo que seamos capaces de seguir trabajando por lo más importante: la ciudad y sus personas, hombres y mujeres que se merecen lo mejor de todos nosotros.

Como ven, este año he hablado poco de las quejas, pero hay un punto final, que no quisiera dejar de mencionar, no tanto por las quejas o consultas que hayamos podido recibir, sino por lo que en si mismo supone. Y se trata de la grave situación social que soportan muchas familias de nuestra ciudad por efecto de la crisis económica. Me constan los esfuerzos por mantener los presupuestos necesarios para su atención, pero habra que mantenerlos y dimensionarlos correctamente si, como mínimo, nos planteamos garantizar los mínimos necesarios de alimentación y vivienda para nuestros ciudadanos.

Recuerdo la frase que me decía uno de mis compañeros -y amigo- síndic de una localidad no muy lejana. Desconozco su autor y su transcripción tampoco es muy exacta, pero la idea me gustó:

"Quan bufen vents de canvi o adversitat,
hi ha qui construeix murs
i altres molins de vent"

La institución del ombudsman local también les necesita a ustedes. Necesita de su sensibilidad y de su capacidad de escucha ante nuestras recomendaciones y sugerencias y les necesita como renovación de su compromiso con la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Acabo ya con los agradecimientos:

Como siempre, mi mayor gratitud hacia a las personas que depositan su confianza en la institución que represento. No siempre conseguimos darles la razón, pero les garantizo que nos esforzamos por atenderles con la máxima atención y calidad posible.

Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Me consta el compromiso y los esfuerzos de todos ustedes por continuar avanzando. La ciudadanía espera mucho -y bueno- de ustedes.

Gracias a los trabajadores y trabajadoras de la casa. Su profesionalidad dedicación -con recortes o sin ellos- está fuera de toda duda, aún en los momentos difíciles que les ha tocado -y les toca- vivir. Siguen siendo, como siempre, nuestra principal ayuda en nuestro trabajo.

Gracias a mis compañeros, defensores i defensoras locales, por acompañarme en este momento y, especialmente, por los mensajes de solidaridad con la ciudad que en todo momento me han manifestado.

Y, finalmente, todo este trabajo no sería posible sin las personas que me demuestran cada día que saben trabajar en equipo conmigo, con las responsabilidades que cada uno asume:

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Antonio Sánchez, informador, administrativo, y pilar básico de la atención inicial al ciudadano.

Joana Ricardo, nuestra magnífica asesora desde la creación de la institución y a quien agradezco su capacidad para seguir aportando, también desde las nuevas responsabilidades que asume, la visión de una jurista al servicio del ciudadano y del Defensor.

J. Antoni Martínez, mi adjunto, también desde el principio y siempre a mi lado, en las funciones que asumo como Defensor.

A todos ellos mi agradecimiento.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
31 de maig de 2010

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores

Sr. Josep Escartin, Síndic de Greuges de Sabadell i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sr. Frederic Prieto, Síndic de Greuges de Cornellà

Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedés

Sr. Armand Soler, Síndic – Defensor de la Ciutadania de Badalona

Sra. Isabel Marquès, Síndica de Terrassa

Sr. Vicenç Armadans, Síndic Personer de Mollet del Vallès

Sr. Josep Francesc Ferrer, Síndic de Greuges de Tarragona

Sr. Miquel Vilar, Síndic de Greuges de Tiana

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania es presenta al Ple i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2009.

El informe del defensor supone presentar la información de las actuaciones realizadas en el último año y las recomendaciones de carácter general que se considera que hay que plantear al gobierno municipal...

El objetivo de la comparecencia ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que considero que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración...

Así, con estas palabras, es como se supone que comienza, o debería comenzar, la presentación del informe al Pleno del Defensor de la Ciudadanía de un año cualquiera.

Pero 2009, no ha sido tan sólo un año más para la historia de nuestra ciudad, ni para nuestro Ayuntamiento, como tampoco lo ha sido para mí, como defensor.

A finales de 2009 finalizó mi mandato como Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma. A ustedes les corresponde ahora plantear la renovación, desde el trámite que señala nuestra normativa: la consulta previa al Consell de Ciutat para poder presentar una propuesta al Pleno.

Por mi parte, les quiero expresar mi agradecimiento por el honor y la confianza que han depositado en mi persona. Mi compromiso con la institución sigue vigente y así lo estará mientras ustedes lo estimen oportuno.

Para cumplir con los términos que establece nuestro reglamento, este es el resumen de los datos del ejercicio 2009. Disponen de su detalle en el informe y no voy a extenderme más en ello:

- Expedientes abiertos: 414
- Intervenciones de información y asesoramiento: 252 (61 %)
- Quejas: 162 expedientes (39 %)

De estos 162 expedientes de quejas, 114 (un 70 %) se han admitido a trámite, mientras que 48 (un 30 %) no se han admitido por diversos motivos.

La distribución de las quejas admitidas según la resolución del caso ha sido la siguiente:

- Quejas resueltas con solución amistosa y la colaboración del área: 48
- Estimadas: 29
- Desestimadas: 28
- Archivadas por desestimación: 4
- En trámite: 5

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Se mantiene, como en el año 2008, el porcentaje del 68% de las quejas que se han resuelto con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- Un 25% de las quejas se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta.
- Se han aceptado el 86% de las recomendaciones propuestas.
- Un 42 % de las quejas se han resuelto mediante una solución amistosa con la colaboración del área.

Para cada persona que ha pasado por nuestra oficinas, su queja y su caso, ha sido lo más importante y el caso más grave que podíamos tener. Algunas son cuestiones más administrativas, sobre trámites, impuestos, licencias o cuestiones de menor calado personal. Y en otros muchos casos, ya lo saben ustedes, las personas nos exponen sus graves dificultades de paro, deudas, impago de hipotecas, de falta de recursos y de carencias de coberturas en sus necesidades básicas de alimento y techo, entre otras.

Cada caso y cada queja es lo más importante para la persona que lo sufre. Y desde el respeto hacia la confianza que las personas depositan en nosotros hemos intentado atender cada uno de sus problemas.

Pero como les decía al principio de mi intervención, el año 2009 ha sido algo más para todos nosotros. Y en la parte que me corresponde, y desde la misma presentación de este informe y mi comparecencia ante el pleno, entenderán que ni quiero, ni puedo ignorar esta realidad.

El 27 de octubre de 2009 la audiencia nacional inició una investigación judicial que supuso la imputación del entonces Alcalde, un concejal y dos directores gerentes del Ayuntamiento, además de la intervención judicial cautelar de la empresa municipal Gramepark. Por lo que respecta a nuestra ciudad, la investigación judicial afectaría a determinadas operaciones urbanísticas que siguen siendo investigadas.

El golpe ha sido muy duro. Para todos: ciudadanía, trabajadores municipales y responsables políticos. Y aunque la realidad es la que es, me niego a quedarme tan sólo con una visión pesimista de las cosas, por tanto, no esperen reproches y sepan que este no va a ser un discurso negativo. Su contenido lo cerramos antes del levantamiento del secreto del sumario. Aún así, y después de los detalles que vamos conociendo, tampoco he querido cambiar nada.

Los defensores locales celebramos el día de los Derechos Humanos con la publicación de un artículo que firmamos todos conjuntamente. Y sé que mis compañeros y compañeras, no se molestaran, si les explico que la propuesta de artículo del pasado 10 de diciembre de 2009, surgió y se redactó en nuestra oficina.

El artículo con el título de "Por el rigor, la transparencia, la legalidad, la buena administración... por la democracia", obtuvo la ratificación plena de todos los síndicos y defensores locales y fue publicado en el diario "El punt", entre otros medios.

Y es por este motivo que hoy asumo de nuevo íntegramente su contenido y deseo presentarlo como la base de la recomendación que, desde este informe, les propongo a todos ustedes.

El municipalismo y la ciudadanía, a escala local, viven tiempos difíciles: a las dificultades que muchas personas sufren por la grave crisis económica le hemos sumado la decepción y el desánimo provocado por los diversos casos de presunta corrupción que a diferentes niveles institucionales, se han denunciado y que, desgraciadamente, se han creado un espacio destacado en los juzgados y en los medios de comunicación de todo el país.

Pero quiero decirlo claro y fuerte: la gran mayoría de las personas que trabajan en la administración pública y de las que están en la política desarrollan su trabajo desde la honestidad, con la ilusión de servir a los vecinos y también, porque no decirlo, desde la utopía de querer transformar la sociedad.

Y lo afirmo rotundamente porque los síndicos y defensores locales trabajamos cada día con las quejas de la ciudadanía, velando por el cumplimiento y respeto de sus derechos, y supervisando el funcionamiento de la administración municipal. Y esto nos permite solucionar problemas y colaborar en la mejora de esta administración.

Pero esta misma atención a las quejas y consultas de la ciudadanía también me permite ver, los miles de actos administrativos y decisiones que se toman correctamente, por el interés común, por el interés del ciudadano y desde el máximo respeto a la legalidad y la ciudadanía.

Y es por esto que no podemos dejarnos atrapar por el desencanto o la supuesta desafección. Necesitamos ser optimistas y positivos con la tarea que tenemos por delante y con el futuro de nuestros pueblos y ciudades. Porque la exigencia de nuestra propia sociedad y de nuestra ciudad con el bienestar de todos es cada vez más intensa y más firme.

Y porque la ciudadanía nos reclama a los responsables políticos –y a todos los servidores públicos– un cumplimiento excelente y óptimo de nuestras obligaciones y compromisos.

Porque hoy, de nuevo, necesitamos ratificar nuestro compromiso y confianza en el trabajo y la dedicación que una gran mayoría de hombres y mujeres, trabajadores, funcionarios y responsables políticos de todas las opciones políticas –ustedes y nosotros– asumen desde los servicios públicos, ayuntamientos e instituciones de nuestro país desde el rigor, la transparencia, la legalidad y la buena administración, desde la cotidianidad, el silencio y la efectividad de su trabajo.

Soy muy consciente de la función y servicio que, como defensor de la ciudadanía, asumo y me corresponde ante el reto de conseguir una administración más eficiente, más justa y más transparente. El defensor, el síndic local, no es “la solución” pero podemos compartir camino hacia las mejoras, si entre todos conseguimos sumar –la sociedad civil, la ciudadanía y los mismos responsables políticos– para avanzar hacia una buena y mejor administración.

Necesitamos ser críticos y necesitamos depurar las responsabilidades que sean necesarias. Que la justicia recorra su camino, sin dilaciones y con la máxima celeridad. Que la administración –todas las administraciones– y empezando por la nuestra, revisen y asuman las responsabilidades que puedan tener en cada uno de los casos.

Y que cada uno de nosotros renueve su compromiso por lo que es patrimonio de todos: la cosa pública, por encima de nuestros intereses personales y partidismos. Es demasiado importante y nos jugamos en ello demasiado como para no hacerlo así.

Así pues, teniendo en cuenta lo expuesto en estas consideraciones, desde mi comparecencia en la presentación del informe anual que hoy presento ante el pleno expongo la siguiente recomendación:

Recomendar al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que se dote de un código ético de buen gobierno que recoja los principios y valores que deberán regir en todo caso a la actuación municipal, la toma de decisiones y el comportamiento de todos los servidores públicos y trabajadores municipales.

Otras administraciones públicas, algunos ayuntamientos o determinados organismos públicos, y las mismas asociaciones y entidades municipalistas, como es la Federación Española de Municipios y Provincias, ya han elaborado propuestas concretas de “códigos de buen gobierno” que la misma *Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans* de la Diputació de Barcelona acaba de presentar y difundir entre sus miembros.

Las personas, y también las instituciones, crecemos y maduramos afrontando las crisis, las dificultades y los conflictos. Y nuestra obligación es aprender para no volver a cometer los mismos errores y tomar medidas, como la de este código de buen gobierno, para intentar evitarlos.

Ustedes pueden reconocer que es más lo que les une que lo que les separa. Y desde la responsabilidad de cada uno les propongo que seamos capaces de seguir trabajando por lo más importante: la ciudad y sus personas, hombres y mujeres que se merecen lo mejor de todos nosotros.

Como ven, este año he hablado poco de las quejas, pero hay un punto final, que no quisiera dejar de mencionar, no tanto por las quejas o consultas que hayamos podido recibir, sino por lo que en si mismo supone. Y se trata de la grave situación social que soportan muchas familias de nuestra ciudad por efecto de la crisis económica. Me constan los esfuerzos por mantener los presupuestos necesarios para su atención, pero habra que mantenerlos y dimensionarlos correctamente si, como mínimo, nos planteamos garantizar los mínimos necesarios de alimentación y vivienda para nuestros ciudadanos.

Recuerdo la frase que me decía uno de mis compañeros -y amigo- síndic de una localidad no muy lejana. Desconozco su autor y su transcripción tampoco es muy exacta, pero la idea me gustó:

"Quan bufen vents de canvi o adversitat,
hi ha qui construeix murs
i altres molins de vent"

La institución del ombudsman local también les necesita a ustedes. Necesita de su sensibilidad y de su capacidad de escucha ante nuestras recomendaciones y sugerencias y les necesita como renovación de su compromiso con la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Acabo ya con los agradecimientos:

Como siempre, mi mayor gratitud hacia a las personas que depositan su confianza en la institución que represento. No siempre conseguimos darles la razón, pero les garantizo que nos esforzamos por atenderles con la máxima atención y calidad posible.

Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Me consta el compromiso y los esfuerzos de todos ustedes por continuar avanzando. La ciudadanía espera mucho -y bueno- de ustedes.

Gracias a los trabajadores y trabajadoras de la casa. Su profesionalidad dedicación -con recortes o sin ellos- está fuera de toda duda, aún en los momentos difíciles que les ha tocado -y les toca- vivir. Siguen siendo, como siempre, nuestra principal ayuda en nuestro trabajo.

Gracias a mis compañeros, defensores i defensoras locales, por acompañarme en este momento y, especialmente, por los mensajes de solidaridad con la ciudad que en todo momento me han manifestado.

Y, finalmente, todo este trabajo no sería posible sin las personas que me demuestran cada día que saben trabajar en equipo conmigo, con las responsabilidades que cada uno asume:

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Antonio Sánchez, informador, administrativo, y pilar básico de la atención inicial al ciudadano.

Joana Ricardo, nuestra magnífica asesora desde la creación de la institución y a quien agradezco su capacidad para seguir aportando, también desde las nuevas responsabilidades que asume, la visión de una jurista al servicio del ciudadano y del Defensor.

J. Antoni Martínez, mi adjunto, también desde el principio y siempre a mi lado, en las funciones que asumo como Defensor.

A todos ellos mi agradecimiento.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
31 de maig de 2010

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores

Sr. Josep Escartin, Síndic de Greuges de Sabadell i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sr. Frederic Prieto, Síndic de Greuges de Cornellà

Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedés

Sr. Armand Soler, Síndic – Defensor de la Ciutadania de Badalona

Sra. Isabel Marquès, Síndica de Terrassa

Sr. Vicenç Armadans, Síndic Personer de Mollet del Vallès

Sr. Josep Francesc Ferrer, Síndic de Greuges de Tarragona

Sr. Miquel Vilar, Síndic de Greuges de Tiana

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania es presenta al Ple i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2009.

El informe del defensor supone presentar la información de las actuaciones realizadas en el último año y las recomendaciones de carácter general que se considera que hay que plantear al gobierno municipal...

El objetivo de la comparecencia ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que considero que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración...

Así, con estas palabras, es como se supone que comienza, o debería comenzar, la presentación del informe al Pleno del Defensor de la Ciudadanía de un año cualquiera.

Pero 2009, no ha sido tan sólo un año más para la historia de nuestra ciudad, ni para nuestro Ayuntamiento, como tampoco lo ha sido para mí, como defensor.

A finales de 2009 finalizó mi mandato como Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma. A ustedes les corresponde ahora plantear la renovación, desde el trámite que señala nuestra normativa: la consulta previa al Consell de Ciutat para poder presentar una propuesta al Pleno.

Por mi parte, les quiero expresar mi agradecimiento por el honor y la confianza que han depositado en mi persona. Mi compromiso con la institución sigue vigente y así lo estará mientras ustedes lo estimen oportuno.

Para cumplir con los términos que establece nuestro reglamento, este es el resumen de los datos del ejercicio 2009. Disponen de su detalle en el informe y no voy a extenderme más en ello:

- Expedientes abiertos: 414
- Intervenciones de información y asesoramiento: 252 (61 %)
- Quejas: 162 expedientes (39 %)

De estos 162 expedientes de quejas, 114 (un 70 %) se han admitido a trámite, mientras que 48 (un 30 %) no se han admitido por diversos motivos.

La distribución de las quejas admitidas según la resolución del caso ha sido la siguiente:

- Quejas resueltas con solución amistosa y la colaboración del área: 48
- Estimadas: 29
- Desestimadas: 28
- Archivadas por desestimación: 4
- En trámite: 5

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Se mantiene, como en el año 2008, el porcentaje del 68% de las quejas que se han resuelto con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- Un 25% de las quejas se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta.
- Se han aceptado el 86% de las recomendaciones propuestas.
- Un 42 % de las quejas se han resuelto mediante una solución amistosa con la colaboración del área.

Para cada persona que ha pasado por nuestra oficinas, su queja y su caso, ha sido lo más importante y el caso más grave que podíamos tener. Algunas son cuestiones más administrativas, sobre trámites, impuestos, licencias o cuestiones de menor calado personal. Y en otros muchos casos, ya lo saben ustedes, las personas nos exponen sus graves dificultades de paro, deudas, impago de hipotecas, de falta de recursos y de carencias de coberturas en sus necesidades básicas de alimento y techo, entre otras.

Cada caso y cada queja es lo más importante para la persona que lo sufre. Y desde el respeto hacia la confianza que las personas depositan en nosotros hemos intentado atender cada uno de sus problemas.

Pero como les decía al principio de mi intervención, el año 2009 ha sido algo más para todos nosotros. Y en la parte que me corresponde, y desde la misma presentación de este informe y mi comparecencia ante el pleno, entenderán que ni quiero, ni puedo ignorar esta realidad.

El 27 de octubre de 2009 la audiencia nacional inició una investigación judicial que supuso la imputación del entonces Alcalde, un concejal y dos directores gerentes del Ayuntamiento, además de la intervención judicial cautelar de la empresa municipal Gramepark. Por lo que respecta a nuestra ciudad, la investigación judicial afectaría a determinadas operaciones urbanísticas que siguen siendo investigadas.

El golpe ha sido muy duro. Para todos: ciudadanía, trabajadores municipales y responsables políticos. Y aunque la realidad es la que es, me niego a quedarme tan sólo con una visión pesimista de las cosas, por tanto, no esperen reproches y sepan que este no va a ser un discurso negativo. Su contenido lo cerramos antes del levantamiento del secreto del sumario. Aún así, y después de los detalles que vamos conociendo, tampoco he querido cambiar nada.

Los defensores locales celebramos el día de los Derechos Humanos con la publicación de un artículo que firmamos todos conjuntamente. Y sé que mis compañeros y compañeras, no se molestaran, si les explico que la propuesta de artículo del pasado 10 de diciembre de 2009, surgió y se redactó en nuestra oficina.

El artículo con el título de "Por el rigor, la transparencia, la legalidad, la buena administración... por la democracia", obtuvo la ratificación plena de todos los síndicos y defensores locales y fue publicado en el diario "El punt", entre otros medios.

Y es por este motivo que hoy asumo de nuevo íntegramente su contenido y deseo presentarlo como la base de la recomendación que, desde este informe, les propongo a todos ustedes.

El municipalismo y la ciudadanía, a escala local, viven tiempos difíciles: a las dificultades que muchas personas sufren por la grave crisis económica le hemos sumado la decepción y el desánimo provocado por los diversos casos de presunta corrupción que a diferentes niveles institucionales, se han denunciado y que, desgraciadamente, se han creado un espacio destacado en los juzgados y en los medios de comunicación de todo el país.

Pero quiero decirlo claro y fuerte: la gran mayoría de las personas que trabajan en la administración pública y de las que están en la política desarrollan su trabajo desde la honestidad, con la ilusión de servir a los vecinos y también, porque no decirlo, desde la utopía de querer transformar la sociedad.

Y lo afirmo rotundamente porque los síndicos y defensores locales trabajamos cada día con las quejas de la ciudadanía, velando por el cumplimiento y respeto de sus derechos, y supervisando el funcionamiento de la administración municipal. Y esto nos permite solucionar problemas y colaborar en la mejora de esta administración.

Pero esta misma atención a las quejas y consultas de la ciudadanía también me permite ver, los miles de actos administrativos y decisiones que se toman correctamente, por el interés común, por el interés del ciudadano y desde el máximo respeto a la legalidad y la ciudadanía.

Y es por esto que no podemos dejarnos atrapar por el desencanto o la supuesta desafección. Necesitamos ser optimistas y positivos con la tarea que tenemos por delante y con el futuro de nuestros pueblos y ciudades. Porque la exigencia de nuestra propia sociedad y de nuestra ciudad con el bienestar de todos es cada vez más intensa y más firme.

Y porque la ciudadanía nos reclama a los responsables políticos –y a todos los servidores públicos– un cumplimiento excelente y óptimo de nuestras obligaciones y compromisos.

Porque hoy, de nuevo, necesitamos ratificar nuestro compromiso y confianza en el trabajo y la dedicación que una gran mayoría de hombres y mujeres, trabajadores, funcionarios y responsables políticos de todas las opciones políticas –ustedes y nosotros– asumen desde los servicios públicos, ayuntamientos e instituciones de nuestro país desde el rigor, la transparencia, la legalidad y la buena administración, desde la cotidianidad, el silencio y la efectividad de su trabajo.

Soy muy consciente de la función y servicio que, como defensor de la ciudadanía, asumo y me corresponde ante el reto de conseguir una administración más eficiente, más justa y más transparente. El defensor, el síndic local, no es “la solución” pero podemos compartir camino hacia las mejoras, si entre todos conseguimos sumar –la sociedad civil, la ciudadanía y los mismos responsables políticos– para avanzar hacia una buena y mejor administración.

Necesitamos ser críticos y necesitamos depurar las responsabilidades que sean necesarias. Que la justicia recorra su camino, sin dilaciones y con la máxima celeridad. Que la administración –todas las administraciones– y empezando por la nuestra, revisen y asuman las responsabilidades que puedan tener en cada uno de los casos.

Y que cada uno de nosotros renueve su compromiso por lo que es patrimonio de todos: la cosa pública, por encima de nuestros intereses personales y partidismos. Es demasiado importante y nos jugamos en ello demasiado como para no hacerlo así.

Así pues, teniendo en cuenta lo expuesto en estas consideraciones, desde mi comparecencia en la presentación del informe anual que hoy presento ante el pleno expongo la siguiente recomendación:

Recomendar al Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet que se dote de un código ético de buen gobierno que recoja los principios y valores que deberán regir en todo caso a la actuación municipal, la toma de decisiones y el comportamiento de todos los servidores públicos y trabajadores municipales.

Otras administraciones públicas, algunos ayuntamientos o determinados organismos públicos, y las mismas asociaciones y entidades municipalistas, como es la Federación Española de Municipios y Provincias, ya han elaborado propuestas concretas de “códigos de buen gobierno” que la misma *Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans* de la Diputació de Barcelona acaba de presentar y difundir entre sus miembros.

Las personas, y también las instituciones, crecemos y maduramos afrontando las crisis, las dificultades y los conflictos. Y nuestra obligación es aprender para no volver a cometer los mismos errores y tomar medidas, como la de este código de buen gobierno, para intentar evitarlos.

Ustedes pueden reconocer que es más lo que les une que lo que les separa. Y desde la responsabilidad de cada uno les propongo que seamos capaces de seguir trabajando por lo más importante: la ciudad y sus personas, hombres y mujeres que se merecen lo mejor de todos nosotros.

Como ven, este año he hablado poco de las quejas, pero hay un punto final, que no quisiera dejar de mencionar, no tanto por las quejas o consultas que hayamos podido recibir, sino por lo que en si mismo supone. Y se trata de la grave situación social que soportan muchas familias de nuestra ciudad por efecto de la crisis económica. Me constan los esfuerzos por mantener los presupuestos necesarios para su atención, pero habra que mantenerlos y dimensionarlos correctamente si, como mínimo, nos planteamos garantizar los mínimos necesarios de alimentación y vivienda para nuestros ciudadanos.

Recuerdo la frase que me decía uno de mis compañeros -y amigo- síndic de una localidad no muy lejana. Desconozco su autor y su transcripción tampoco es muy exacta, pero la idea me gustó:

"Quan bufen vents de canvi o adversitat,
hi ha qui construeix murs
i altres molins de vent"

La institución del ombudsman local también les necesita a ustedes. Necesita de su sensibilidad y de su capacidad de escucha ante nuestras recomendaciones y sugerencias y les necesita como renovación de su compromiso con la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Acabo ya con los agradecimientos:

Como siempre, mi mayor gratitud hacia a las personas que depositan su confianza en la institución que represento. No siempre conseguimos darles la razón, pero les garantizo que nos esforzamos por atenderles con la máxima atención y calidad posible.

Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Me consta el compromiso y los esfuerzos de todos ustedes por continuar avanzando. La ciudadanía espera mucho -y bueno- de ustedes.

Gracias a los trabajadores y trabajadoras de la casa. Su profesionalidad dedicación -con recortes o sin ellos- está fuera de toda duda, aún en los momentos difíciles que les ha tocado -y les toca- vivir. Siguen siendo, como siempre, nuestra principal ayuda en nuestro trabajo.

Gracias a mis compañeros, defensores i defensoras locales, por acompañarme en este momento y, especialmente, por los mensajes de solidaridad con la ciudad que en todo momento me han manifestado.

Y, finalmente, todo este trabajo no sería posible sin las personas que me demuestran cada día que saben trabajar en equipo conmigo, con las responsabilidades que cada uno asume:

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Antonio Sánchez, informador, administrativo, y pilar básico de la atención inicial al ciudadano.

Joana Ricardo, nuestra magnífica asesora desde la creación de la institución y a quien agradezco su capacidad para seguir aportando, también desde las nuevas responsabilidades que asume, la visión de una jurista al servicio del ciudadano y del Defensor.

J. Antoni Martínez, mi adjunto, también desde el principio y siempre a mi lado, en las funciones que asumo como Defensor.

A todos ellos mi agradecimiento.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
31 de maig de 2010