

INFORME10



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME10

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Discurs Fernando Oteros



Defensor de la ciutadania – discurs al Ple

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores

Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedés i presidenta del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sr. Vicenç Vilà, Síndic – Personer de Mollet del Vallès

Sr. Josep Escartín, Síndic de Greuges de Sabadell

Sr. Frederic Prieto, Síndic municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat

Senyores, senyors,

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 2010.

Com tots vostès saben, l'informe del Defensor de la Ciutadania suposa donar a conèixer les actuacions fetes en el darrer any i les recomanacions de caràcter general que es considera que cal fer al govern municipal.

L'Alcaldessa, els regidors i les regidores, de l'equip de govern i de la oposició, disposen del seu contingut íntegre uns dies abans d'aquesta mateixa presentació i avui, l'informe, ja es fa públic.

Así pues, el objetivo de esta comparecencia pública ante el Pleno es poder señalar algunos aspectos que, a partir de la visión que hemos podido obtener de la atención y resolución de las quejas, considero que pueden ser objeto de mejoras por parte de nuestra administración.



El calendario electoral de 2011, con las elecciones municipales del mes de mayo, el período necesario hasta la constitución formal del nuevo consistorio y el período anual de vacaciones ha retrasado la presentación de este informe, la lectura del cual debe entenderse, respecto a la contabilización de los datos de 2010, en “clave de pasado”, teniendo en cuenta que ustedes representan a un nuevo consistorio, escogido democráticamente y a un renovado equipo de gobierno, del cual esperamos –y a quien deseamos- los mayores aciertos en su gestión.

Asumo también que la combinación de los condicionantes de este calendario, las especiales circunstancias que ha tenido que superar este Ayuntamiento, junto al calendario propio de las convocatorias del Consell de Ciutat han provocado un mayor retraso en la consulta preceptiva para poder proceder a la elección y, si procede, la renovación del Defensor de la Ciutadania.

En este sentido, sólo puedo destacar que para mi sigue siendo un honor ejercer de Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma, que mi compromiso con la institución sigue vigente y que así lo estará mientras ustedes lo estimen oportuno.

Volviendo a los contenidos del Informe, señalar que las propuestas y recomendaciones que les propongo, para mejorar el funcionamiento de nuestra administración, tampoco se presentan necesariamente “en clave de futuro”, sino en los términos de un presente que, entre todos ya podemos trabajar.



Datos actuaciones – 2010

Para cumplir con los términos que establece nuestro reglamento, este es el resumen de los datos del ejercicio 2010. Como siempre, disponen de su detalle en el informe y no voy a extenderme más sobre ellos:

- Expedientes abiertos: 336
- Intervenciones de información y asesoramiento: 181 (54 %)
- Quejas: 155 expedientes (46 %)

De estos 155 expedientes de quejas, 125 (un 81 %) se han admitido a trámite, mientras que 30 (un 19 %) 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: 59
- Quejas estimadas: 31
- Quejas desestimadas: 24
- Quejas archivadas por desistimiento: 10
- En tramite: 1

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Con referencia a los ejercicios de 2008 y 2009, el año 2010 se ha incrementado en 4 puntos (del 68% al 72%) el porcentaje de las quejas que se han resuelto con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.



- Se mantiene el 25% de quejas desestimadas por entender que la actuación municipal ha sido correcta.
- Se han aceptado el 84% de las recomendaciones propuestas.
- Un 47 % de las quejas se han resuelto directamente con una solución amistosa con la colaboración del área.

Estos son los datos y el resultado de nuestra atención a la ciudadanía.

Pero mucho más importante son aún las actitudes de escucha, respeto a los derechos de la ciudadanía y voluntades para la solución de conflictos y problemas que se ponen en juego en la relación entre las personas, ciudadanía y la administración: ayuntamiento.

Hoy es la primera vez que ustedes y yo nos encontramos públicamente en este Pleno. Por este motivo quiero aprovechar para recordar, brevemente, a ustedes y a la ciudadanía, los compromisos que adquieren, no conmigo, sino con la institución que represento: el Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet.

En 1999 el pleno del Ayuntamiento aprobó por unanimidad la creación de la institución del Defensor del Ciudadano.

Las diferencias con relación a ese momento son que hoy tenemos la representación de dos nuevos grupos políticos dentro de este mismo Pleno.



Quiero entender que simplemente por su presencia en esta sala de plenos, el parlamento de nuestra ciudad, y lo que supone de la aceptación de la reglas del juego de nuestra democracia, también comparten ese compromiso con los Derechos Humanos que, en el ámbito local, se pudo concretar en la institución del Defensor de la Ciudadanía, como una figura que vela, en el ámbito local, por los derechos humanos de proximidad, y su materialización como derechos económicos, sociales y culturales, así como por la buena administración.

En la definición de la institución nuestro reglamento señala en el artículo 1 que:

“El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet es la persona que, en el ámbito local, tiene por misión velar por los derechos y libertades de las personas reconocidos en nuestro ordenamiento jurídico, en relación con la actuación ejercida directamente por la administración municipal o a través de los organismos públicos con personalidad jurídica propia dependientes de esta, las empresas municipales de capital total o parcialmente público y las empresas contratistas de la administración en la medida que realicen funciones públicas o presten servicios públicos encargados por la administración municipal.”

Así mismo, corresponde al/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania velar por el buen gobierno administrativo, respetando la legalidad vigente.”



Y en cuanto a sus funciones, el artículo 2 señala que:

"Las funciones del/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania son las siguientes:

- a) Proteger los derechos y libertades de las personas reconocidos en nuestro ordenamiento jurídico.*
- b) Supervisar la actividad de la administración municipal y de los organismos señalados en el artículo 1, con el objetivo de defender los derechos señalados.*
- c) Procurar que los servicios públicos se presten correctamente y denunciar la deficiente coordinación administrativa que pudiera producirse.*
- d) Sugerir nuevos criterios de actuación o recomendar cambios normativos dirigidos a preservar de forma activa los derechos señalados en el apartado a), así como promover el funcionamiento eficaz de la Administración."*

Finalmente, y como uno de los principios centrales que se señalan en la misma concepción y creación de la institución, cabe destacar que el reglamento establece que:

"El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania no está sujeto a ningún mandato imperativo; no recibe instrucciones de ninguna autoridad y cumple sus funciones con autonomía y según su criterio, basando su actuación en los principios de independencia y objetividad."



Por tanto, la creación y la implantación del Defensor de la Ciudadanía en el ámbito local supone un compromiso explícito, voluntario y democrático del Gobierno local ante la ciudadanía. Así, el Ayuntamiento -y el propio Defensor- asumen ante la ciudadanía la materialización de este compromiso en actitudes y valores concretos:

Un compromiso por la buena administración y las buenas prácticas: promoviendo una mayor transparencia administrativa, consiguiendo simplificar y mejorar los trámites burocráticos, haciendo a la administración más comprensible, permeable y cercana a las personas.

Un compromiso para asumir, demostrar y ejercer un mayor control sobre la política local.

Un compromiso para activar a la ciudadanía en el ejercicio de sus propios derechos y deberes.

Un compromiso para cambiar y mejorar las actitudes de los trabajadores, políticos y la misma ciudadanía.

Un compromiso para ayudar a restablecer la confianza con la administración cuando hay errores, discrepancias o dificultades.

Un compromiso por la ética, la justicia y la equidad...

Y todo esto, desde el valor que permite la proximidad en el ámbito local.



Proximidad en la atención, en el trato, en la disponibilidad del tiempo, en el conocimiento real y efectivo de los problemas y quejas que recibimos: de una calle, de una asociación, una comunidad de vecinos, sobre el trámite de una licencia de obras, de actividades, de la problemática específica de un barrio... y con unos procedimientos flexibles, directos, sin burocracias, pero garantizando todo el valor y rigor en nuestra actuación.

Como final, y a la vez para empezar...

Recomendaciones al Pleno

Estos son, a la vez, los objetivos y las recomendaciones que deseo poner hoy sobre la mesa y que son objeto del propio plan de trabajo que como Defensor de la Ciudadanía quisiera desarrollar.

Algunas son propuestas que quedaron sobre la mesa y pendientes del anterior mandato y que, por tanto, hoy les pido a ustedes, alcaldesa, gobierno y oposición que asuman:

- Aprobación de un Código ético de buen gobierno. En la presentación de mi último informe se manifestó el compromiso de poder disponer de este código ético en este mandato. Otras administraciones públicas, algunos ayuntamientos, 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".



La misma *Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans* de la Diputació de Barcelona dispone también de propuestas similares en esta dirección. Considero que es el momento adecuado para materializar este compromiso, a partir de un trabajo conjunto y consensuado del equipo de gobierno y con la complicidad y compromiso democrático de los grupos de la oposición.

- Actuación de oficio - "Informe sobre buenas practicas en la admisión y trámite de solicitudes de empadronamiento". La actuación y el informe que presentamos sigue siendo plenamente vigente. Todavía nos llegan personas que nos relatan impedimentos que no deberían producirse. El Ayuntamiento debe ser especialmente cuidadoso en el respeto y cumplimiento de la legalidad vigente, sin incorporar obstáculos añadidos.

- Aprobación de un Reglamento para los medios de Comunicación y creación de un consejo de redacción. También es una recomendación y una obligación dictada por la actual normativa vigente que este Ayuntamiento tiene todavía como asignatura pendiente.

En cuanto a otras propuestas, correspondientes a nuestro propio plan de trabajo, les informo de las principales líneas de trabajo que pretendemos desarrollar:



- Como un objetivo común, compartido con todos los defensores locales de Catalunya y de resto del estado, y teniendo en cuenta la grave situación de crisis, social y económica que afrontamos, los síndicos y defensores locales nos hemos comprometido a efectuar un seguimiento del impacto de los eventuales recortes en las políticas públicas de protección social, con el objeto de poner de manifiesto aquellas acciones u omisiones que puedan suponer un detrimento o reducción de prestaciones que lesionen los contenidos esenciales de los derechos sociales.

Los Servicios Sociales soportan en la actualidad una mayor demanda de prestaciones, sin embargo no es tan simple para los municipios, ni para este mismo Ayuntamiento, garantizar el suficiente aumento de sus presupuestos sociales.

Soy plenamente consciente de estas dificultades y de nuestras mismas limitaciones en estas materias, sin embargo, intentaremos mejorar también nuestra propia actuación ante estos puntos concretos:

- 1.- Ofrecer una información más clara y concreta sobre los recursos sociales.
- 2.- Supervisar el cumplimiento de los plazos administrativos.
- 3.- Ante el incremento del volumen de consultas relacionadas con la crisis y sobre aspectos ajenos a las competencias municipales (problemas de vivienda – hipotecas; salud - listas de espera, recortes en prestaciones y otras similares) garantizar el mejor asesoramiento, información y derivaciones posibles (servicios de orientación jurídica, Síndic de Greuges de Catalunya, entidades del tercer sector...).



Con respecto a los presupuestos de 2012 que ustedes deben estar ya trabajando, recomendar especialmente que no se disminuya ninguna de las partidas dedicadas a los programas sociales en tanto correspondan a los servicios fundamentales que se encuentran recogidos en los artículos 25, 26 y siguientes, de la Ley de Bases de Régimen Local.

- Difusión de la institución: estamos preparando una nueva campaña de difusión de la institución con el objetivo de incrementar el conocimiento entre la ciudadanía.

A nivel institucional intentaremos trabajar por mantener y reafirmar el papel y la presencia del Defensor de la Ciutadania en todos los ámbitos de la participación ciudadana del municipio: desde el Consell de Ciutat, a los nuevos consejos sectoriales, de distrito o comisiones que se puedan crear en el consistorio.

Es el momento de los agradecimientos.

Y no son en absoluto vacíos ni protocolarios... Son agradecimientos que surgen de la colaboración, de las actitudes positivas y las lealtades institucionales. Con el reconocimiento de los aciertos y de la buena gestión que se practica pero también con la aceptación de las discrepancias y la capacidad de enmienda de los errores.



Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. A ustedes les corresponde conseguir que nuestra ciudad siga avanzando en estos momentos de crisis económica y social, especialmente difíciles para las instituciones y ciudadanía. Y necesitaremos su máxima capacidad de negociación y la voluntad efectiva de conseguir pactos, también con la oposición, para conseguir, entre todos, mejorar la calidad de vida de nuestra ciudadanía.

Gracias a los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento. Seguimos contando con su profesionalidad y sus conocimientos para poder desarrollar nuestro propio trabajo.

Y ante las difíciles circunstancias actuales que la situación de crisis nos obliga a afrontar a todos, les tengo que pedir a las dos partes: responsables políticos, ahora como empresa, y a los trabajadores y sindicatos, como parte social, la máxima capacidad de negociación y acuerdos, con vistas a garantizar el mantenimiento de los puestos de trabajo y, a su vez, el mantenimiento de las condiciones sociales y los salarios.

Quiero agradecer también el apoyo de mis compañeros, síndicos y defensores locales del Fòrum de síndics. Trabajar junto a ellos, en nuestra red, nos permite también sumar experiencias y conocimientos. Y esto permite también mejorar nuestra actuación.

Gracias a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics, y quien ha sido desde la creación de la institución nuestra asesora jurídica. Gracias por haber entendido siempre, y mantener este criterio desde sus actuales funciones, que todos trabajamos por lo mismo: la ciudadanía y con la mejor administración posible.



Y finalmente, el agradecimiento a mi equipo: Antonio Sánchez y J. Antoni Martínez. Un equipo consolidado y comprometido con la oficina, más allá de sus obligaciones formales, para intentar resolver todos los problemas que se nos presentan.

A todos ellos mi agradecimiento.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
2 de novembre de 2011