



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME11

INFORME11

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Discurs Fernando Oteros

RESUM INFORME / DISCURS AL PLE | 2011



Defensor de la ciutadania – discurs al Ple

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores, Sr. Secretari
Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès i
presidenta del Fòrum de síndics i defensors locals.
Sr. Frederic Prieto, Síndic de Cornellà de Llobregat.
Sr. Vicenç Vilà, Síndic Personer de Mollet del Vallès
Sr. Josep Escartin, Síndic municipal de Greuges de Sabadell.
Sra. Isabel Marquès, Síndica de Greuges de Terrassa

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 2011.

L'informe dona a conèixer a la ciutadania, el recull de les actuacions de
l'oficina, així com les conclusions i recomanacions que la institució presenta a
l'Ajuntament. També es presenta amb la intenció d'incrementar el
coneixement i difusió de la institució entre la ciutadania, entitats i
associacions com un dels mecanismes a la seva disposició com a garantia i
defensa dels seus drets davant l'administració local.

La crisis golpea duramente en nuestra ciudad. Y nuestra sociedad afronta
retos y dificultades que hace poco nos parecían inimaginables. Las medidas
contra la crisis se centran básicamente en la contención y racionalización del
gasto público pero con demasiados recortes a nuestro estado del bienestar:
reducción de prestaciones y servicios en el sistema de salud, la educación,
las coberturas del paro, las condiciones laborales...



No se trata de negar las dificultades, que son las que son. Pero quizás sea necesario recordar que son las personas a quien hay que "rescatar" y las que deben estar en la primera línea de las prioridades de las respuestas y estrategias para salir de la crisis.

Presento este informe en el mismo Pleno dónde se presenta el Plan de actuación del mandato, elaborado a partir de las propuestas de los grupos que conforman el gobierno municipal y que ha integrado las aportaciones y propuestas de un buen número de ciudadanos que se han querido implicar. La oposición ejerce también su papel, desde la crítica, la defensa de sus propias propuestas y los consensos allá donde sea posible.

Trabajemos todos juntos. Nuestra ciudadanía se merece lo mejor de todos nosotros, en compromiso, trabajo, voluntad y talante. Lo que nos une debe ser más, mucho más de lo que nos separa.

Datos actuaciones – 2011

Este es el resumen de los datos de las actuaciones de 2011, en el informe podrán consultar su detalle.

- Expedientes abiertos: 421
- Intervenciones de información y asesoramiento: 262 (62 %)
- Quejas: 159 expedientes (38 %)



En cuanto a lo que supone para la oficina la atención del total de los 421 expedientes cabe destacar que se han gestionado más de 1.300 entrevistas en la oficina, sin contabilizar las múltiples gestiones y contactos efectuados también a través de la vía telefónica i correo electrónico.

De estos 159 expedientes de quejas, 105 (66 %) se han admitido a trámite, mientras que un total de 54 (34 %) 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: 37
- Quejas estimadas: 35
- Quejas desestimadas: 28
- Quejas archivadas por desistimiento: 4
- En trámite: 1

Como valoración de estos datos podemos señalar:

- Las actuaciones de información y asesoramiento siguen siendo un gran valor y un activo principal de la oficina. En una primera entrevista puede ser fácil resolver malentendidos, facilitar una información más ajustada, mejorar y ajustar la definición de expectativas, ofrecer alguna orientación que consiga que una dificultad no termine en un problema, una queja y una instancia ante la administración.



- El 66 % de las quejas recibidas han sido admitidas a trámite. De estas, el 26,6 % de se han desestimado por entender que la decisión municipal ha sido correcta y el 68,5 % se han podido finalizar con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- En un 51,3 % de las quejas admitidas se ha podido plantear y resolver con una solución amistosa.
- El Ayuntamiento ha aceptado el 80 % de las recomendaciones formuladas sobre las quejas estimadas.

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

No encontrarán en el informe muchas diferencias respecto a las quejas que constan en ejercicios anteriores. Y aunque no encontremos muchas diferencias en cuanto a su número o a su tipo, sí que quisiera destacar las quejas que tienen como eje central de su problema a la crisis y sus consecuencias respecto a las dificultades con las necesidades básicas de alimentos, vivienda, trabajo, salud...

Mi propia trayectoria personal y profesional me ha dado la oportunidad de estar, en otros momentos, cerca de los ámbitos de la Salud y los Servicios Sociales. Y ciertamente, hoy más que nunca, la ciudadanía necesita hoy de todos nosotros un sobreesfuerzo para conseguir reducir los impactos que esta crisis esta provocando en las familias.



Aunque el informe expone los datos relativos a las quejas del ejercicio 2011, no quiero dejar de señalar algunas actuaciones que considero positivas para la mejora de nuestra administración, básicamente con las medidas dirigidas a ofrecer ayuda a las familias y que durante todo este año se han puesto en funcionamiento.

En este sentido quiero hacer referencia a los protocolos creados desde el Área de Serveis Personals, Benestar i Famílies para la concesión de “prestaciones y ayudas económicas de urgencia social” destinados a evitar las situaciones de dificultad respecto a la pérdida de la vivienda, la “Caixa pro infància” o el seguimiento y aplicación del programa de Alimentos solidarios. Y quiero destacar especialmente el amplio acuerdo alcanzado en su aprobación por este Pleno y la misma oportunidad que como defensor, pude tener de presentar aportaciones en su fase de redacción.

También quisiera destacar los diversos convenios y acuerdos firmados y que se mantienen con diversas entidades como la Cruz Roja y el programa de Alimentos; el firmado con los responsables de los Centres Oberts Germina, Moisès y Rialles, para dar soporte a las actuaciones de prevención y atención a la infancia y adolescencia en situación de riesgo social, el acuerdo con la Sociedad General de Aguas para poder cubrir las deudas en el suministro de agua en familias con dificultades o el convenio firmado con Cáritas para la creación de la Oficina municipal de asesoramiento a las personas en riesgo de perder la vivienda donde pueden acceder al Servicio de Mediación que ofrece esta entidad.



Será preciso que el Ayuntamiento consiga mantener la suficiente dotación en sus presupuestos para 2013 y garantizar la máxima cobertura posible de estos protocolos ante las situaciones de necesidad de las familias colomenses que sufren, con mayor virulencia, esta situación de crisis.

También será conveniente garantizar y mantener las posibilidades de participación, implicación y corresponsabilidad de la sociedad civil en los instrumentos que ya funcionan como el mismo "Consell municipal de Serveis Socials"

La empresa municipal Grameimpuls mantiene también su trabajo para promover la inserción laboral de los parados y, especialmente, de los jóvenes y las mujeres. En este sentido, programas como "treball als barris", los planes de ocupación, los programas para mujeres, jóvenes o los de formación profesional ocupacional, entre otros, pretenden conseguir estos objetivos y obtener, a la vez, actuaciones de mejora en la ciudad.

También quisiera destacar como mecanismos de participación y de "más democracia" propuestas como las de promover el acercamiento del Gobierno a la ciudadanía a través de las regidorías de distrito, el programa "L'Alcaldia als Barris" y el mismo proceso para la definición y aprobación del Programa de Actuación Municipal.

Seguimos necesitando más civismo en la ciudad. Pero el civismo no es "un programa". El civismo es una actitud –un conjunto de actitudes- que facilitan nuestra convivencia. Cuidar nuestro entorno, tener en cuenta a nuestros vecinos, controlar –y reducir- el ruido que hacemos, no ensuciar y conseguir mantener limpia y en orden la ciudad no es sólo una tarea de los Servicios Municipales de limpieza o de la Policía Local.



Necesitamos mantener las actuaciones i la tarea conjunta de todos: los Servicios Municipales, los agentes cívicos, los controles necesarios de inspección, la intervención básica con el alumnado en las escuelas –también con las actuaciones previstas en los programas educativos que se desarrollan con este fin- y, cuando sea necesario, desde el papel activo de la policía de proximidad, con las multas y sanciones que sea preciso aplicar por parte de los agentes de la policía local.

Para acabar, también quisiera destacar las actuaciones que, desde la Oficina del Defensor y el mismo Ayuntamiento se han planteado para asesorar a la ciudadanía afectada por productos financieros tóxicos como han sido las participaciones preferentes, la deuda subordinada y otras similares. Nuestra oficina, en colaboración con el Servei de Consum y la misma OMIC, hemos podido ofrecer –y seguimos ofreciendo- a las personas afectadas un plus de atención más allá del asesoramiento habitual.

De este modo, pudimos convocar una sesión informativa que se celebró el 25 de abril en la Sala de Actos del Museo Torre Balldovina, con la colaboración y participación de abogados y expertos del Colectivo Ronda. Igualmente se han ofrecido, entre junio y julio, 8 sesiones de un asesoramiento personalizado, por parte de expertos, en diversos centros cívicos de la ciudad, complementario a la continuidad del asesoramiento que desde la misma OMIC y nuestra propia oficina, se facilita a la ciudadanía.

En la actualidad continúan ustedes trabajando en una comisión que elabora un nuevo Reglamento Orgánico Municipal, dónde –así me consta- se incluye el debate sobre la elaboración de un Código Ético y que incluirá diversos aspectos de interés para la cotidianidad de su trabajo como concejales y concejalas.



En este reglamento se aborda, entre otros aspectos, el estatuto de los miembros de la corporación, la organización municipal, los derechos y deberes de los concejales o el mismo papel institucional del Defensor de la Ciudadanía, con la intención de promover, aún más, las dinámicas de transparencia, participación y buena administración en nuestro Ayuntamiento.

Y no quisiera finalizar este apartado, y mucho menos en estos tiempos de crisis, sin poner en valor lo que ustedes hacen, mayoritariamente, en esta misma Sala de Plenos: dialogar para conseguir la mejor calidad de vida para nuestra ciudadanía. Desde opciones diversas, buscando acuerdos y pactos. Desde los partidos del gobierno y con la oposición. Y pedir, una vez más, a todos, el máximo respeto a los valores de la convivencia y de la democracia, a quien todos servimos y de la cual debemos ser ejemplo.

Sería injusto no acabar este informe – menos aún en los tiempos en que se presenta – sin tener un recuerdo, esta vez muy especial, para el personal de Gramepark que ha resultado afectado por el Expediente de Regulación de Ocupación.

Hoy parece sencillo decirlo y tengo la suerte de no ser quien ha tenido que tomar las decisiones. Me consta que no ha sido fácil para nadie, aunque especialmente para los afectados.

El proceso histórico de Gramepark da hoy para revisar muchas cosas, pero básicamente para aprender de los errores cometidos en su modelo de desarrollo y de gestión, excesivamente condicionado al crecimiento y a la crisis del mercado inmobiliario.



Un modelo de gestión en el que todos –unos más que otros- nos vimos inmersos y del cual deberemos asumir la parte de responsabilidad que nos corresponda, por acción, por pasividad, por omisión o por no haber podido prever mejor cómo iban a funcionar las cosas.

Aún así, desde este mismo acto, en la presentación del Informe al Pleno, vaya también mi agradecimiento y un saludo para los afectados y afectadas. En su trabajo han sabido demostrar su valía y su profesionalidad. Y mis mejores deseos para su futuro profesional y personal.

Intentaré ser breve en los agradecimientos...

Señora alcaldesa, concejales, miembros del equipo de gobierno y de la oposición. El momento y la tarea no es fácil. De nuevo les manifiesto mi reconocimiento en su compromiso por el futuro y el bien de nuestra ciudad y les agradezco su actitud de escucha cuando les hacemos llegar nuestros casos.

Gracias a los defensores y defensoras locales, los que están presentes y los que no... Compartir dudas y soluciones nos hace mejorar a todos.

Una vez más, gracias a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics. Saber que compartimos un mismo objetivo, conseguir lo mejor y las decisiones más justas para la ciudadanía, nos mantiene las puertas abiertas para encontrar la mejor solución.

Gracias a mi equipo, mis compañeros, Antonio y Toni, Antonio Sánchez y Joan Antoni Martínez.



Y para acabar, quiero hacer constar mi agradecimiento muy especial a los trabajadores y trabajadoras municipales, funcionarios o laborales, pero todos ellos servidores públicos. Es el mayor valor –nuestro mayor capital- como empresa. A ellos tampoco nadie les regala nada. Han ganado sus plazas en concursos públicos y sus salarios y condiciones laborales también son objeto de recortes.

Y aunque parezca mentira, ellos tampoco tienen la culpa de la crisis...

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Desembre de 2012