



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

# INFORME12

## **INFORME12**

Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

Discurs Fernando Oteros



## Defensor de la ciutadania – discurs al Ple

Sra. Alcaldessa, regidors i regidores,

Sr. Secretari

Sr. Josep Giné, Síndic de Lleida i president del Fòrum de síndics i defensors locals.

Sra. M<sup>a</sup> Glòria Valeri, Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès.

Sra. Maria Palau, Síndica de Rubí.

Sr. Vicenç Vilà, Síndic Personer de Mollet del Vallès

Senyores, senyors,

Bona tarda a tothom,

L'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, estableix la presentació al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania de l'informe d'actuacions. Posem així de nou a l'abast de tots, responsables polítics i ciutadania, el resum de l'activitat desenvolupada des de la Oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2012.

Quisiera destacar que este no es para mí un informe más, y especialmente, después que en el pleno del pasado mes de febrero me hayan ustedes renovado en este cargo para un nuevo mandato.

Así pues, les agradezco la confianza que demostraron hacia la institución que tengo el honor de representar, y que se puso de manifiesto con el amplio consenso expresado entre los grupos municipales, más allá de la mayoría cualificada que requiere la elección del Defensor.



Asumo también y respeto las abstenciones que se manifestaron en la votación por parte de un grupo. Conozco sus motivos y sé que en ningún momento se expresaron en contra de la institución o como un cuestionamiento a mi propia actuación, sino como un planteamiento crítico respecto a las fórmulas alternativas que quisieran encontrar para la elección de un defensor local.

En este marco, les informo a ustedes que no tengo la intención de agotar este mandato de cinco años. Se acerca la hora de mi jubilación y entiendo que llegará el momento de ceder el paso a una nueva persona, defensor o defensora, que pueda dar un impulso y una renovación a lo que supone para Santa Coloma esta institución.

También quiero destacar que me he marcado el objetivo de actualizar, cuando sea posible y dentro de este período, el Reglamento del Defensor de la Ciudadanía, en función de lo que el mismo Parlament de Catalunya establezca para la institución en la futura Ley de Gobierno Local, en la cual, junto al resto de compañeros síndicos y defensores locales hemos presentado algunas propuestas.

También asumo este tramo final de mi mandato en relación a mi propio compromiso adquirido como vocal en la Junta Directiva del FòrumSD.

Nada más sobre mi persona. Lo que acabe haciendo es totalmente secundario y lo que tiene realmente valor es el papel que debe ejercer la institución en la ciudad, su futuro y lo que desde ella se pueda hacer en beneficio de los derechos de la ciudadanía y la buena administración. Espero en este sentido haber conseguido en algún momento promover alguna mejora.



## Datos actuaciones – 2012

Este es el resumen de los datos de las actuaciones de 2012, en el informe podrán consultar su detalle.

- Expedientes abiertos: 363
- Intervenciones de información y asesoramiento: 194 (53,44%)
- Quejas: 168 expedientes (46,28 %)

En cuanto a lo que supone para la oficina la atención del total de los 363 expedientes cabe destacar que se han gestionado más de 1.100 entrevistas en la oficina, sin contabilizar las gestiones y numerosos contactos efectuados también a través de la vía telefónica y el mismo correo electrónico.

De estos 168 expedientes de quejas, 117 (69,64 %) se han admitido a trámite, mientras que un total de 51 (30,35 %) 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: 50
- Quejas estimadas: 22
- Quejas desestimadas: 42
- Quejas archivadas por desistimiento: 3

Como valoración rápida de estos datos podemos señalar que:



- El 46,28 % de todas las consultas atendidas se han registrado como expedientes de queja.
- Las actuaciones de información y asesoramiento siguen siendo un activo y un valor destacado de la oficina. En una primera entrevista –donde habitualmente el ciudadano se expresa en términos de queja- puede ser fácil resolver malentendidos, dar una información más ajustada, ofrecer alguna orientación o ajustar la definición de expectativas de forma que consigamos que una dificultad no termine en un problema, una queja y una instancia ante la administración.
- El 69,64 % de las quejas recibidas han sido admitidas a trámite. De estas, el 35,89 % se han desestimado por entender que la actuación municipal ha sido correcta y el 61,53 % se han conseguido cerrar con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía.
- La solución amistosa ha conseguido resolver un 52,43 % de las quejas admitidas.
- El Ayuntamiento ha aceptado el 77,27 % de las recomendaciones formuladas sobre las quejas estimadas.

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

Aunque me permitirán que les destaque una queja más, aunque ahora sea para exponerla sobre nuestro propio trabajo.



Los casos que han tenido por objeto una consulta, información o derivación al equipo de los mediadores municipales se han contabilizado por error en la tipología de Servicios Sociales, cuando este servicio se encuentra bajo las competencias del área de Seguridad Ciudadana. Las necesidades de la agregación y clasificación de los casos y una excesiva automatización de algunas tablas nos ha llevado a este error.

Es evidente que tampoco tenemos el patrimonio de la perfección y les reconozco que necesitamos mejorar la clasificación de nuestras tipologías. Les pedimos disculpas, especialmente a las áreas afectadas, y haremos constar esta circunstancia en una nota del mismo informe.

Quisiera ahora plantear alguna reflexión más general que nos surge de los mismos datos y de las percepciones que nos llegan de la atención, análisis y resolución de algunos de estos casos.

La primera reflexión es muy básica y con toda seguridad será ampliamente compartida por todos ustedes y en línea con lo que ya hemos ido expresando en anteriores informes. Tanto en las solicitudes de información y asesoramiento, como en las quejas, la situación de crisis, el paro, las demandas de prestaciones sociales diversas, ayudas para necesidades básicas o vivienda, son el objetivo principal que de las personas que acuden a la oficina intentando encontrar una solución a sus problemas.

Y que independientemente del número – mayor o menor - de casos de cada tipología, ya sean de Servicios Sociales, sobre Impuestos, Trabajo, Disciplina Urbanística o Vivienda, detrás de cada expediente encontramos a una persona o una familia con dificultades, que se queja y que reclama directamente ayuda a su Ayuntamiento, sin demasiado interés por escuchar



discursos y explicaciones sobre cual es la administración a la que le corresponde asumir las competencias de su problema.

Como citaba José Ángel Cuerda, quien fue un gran alcalde de Vitoria y refiriéndose a los problemas de sus vecinos: "si no es de mi competencia, es de mi incumbencia". Y este es el valor positivo de la proximidad que se tiene y se ejerce desde el ámbito local. Tanto desde las administraciones, la estatal o la autonómica, frente a la local. O en la relación de proximidad que el Defensor local consigue mantener frente al Síndic, a nivel autonómico o el Defensor del Pueblo, a nivel estatal.

Pero sigamos con el trabajo de nuestra Oficina. Nuestra actuación ya la conocen ustedes. De entrada, escuchar lo que nos tienen que decir. Aunque normalmente, también lo saben ustedes, se trata de volver a escucharlos, las veces que sea preciso ...

De este modo, a menudo nos encontramos con personas que ya han contactado con los Servicios Sociales, Grameimpuls o cualquiera de los servicios de atención a la ciudadanía de que dispone el Ayuntamiento. Personas que han contactado con responsables técnicos de las áreas y hasta con ustedes, en sus mismos despachos, en las concejalías de distrito, en los desplazamientos de la Alcaldía en los barrios o en cualquier calle de nuestra ciudad.

Su trayecto es, a menudo, el recorrido de la desesperación y de la angustia que les provocan los recibos pendientes de pago de la hipoteca, las deudas de alquiler o de los suministros, el paro o la finalización de las prestaciones por desempleo, el pago de impuestos (el impuesto de bienes inmuebles o las plusvalías generadas en un desahucio), los retrasos en la concesión de la Renta Mínima de Inserción que puede ser de unos seis meses, como poco,



según nuestras últimas consultas o del retraso en el pago de esta prestación, otros seis meses más, en la versión “corta” y “optimista” del retraso (la Generalitat califica a estas Rentas mínimas como “pendientes de nómina” por su falta de liquidez para poder atender todas estas obligaciones).

No me corresponde entrar en la discusión sobre las deficiencias que pueda haber en la financiación de estas prestaciones y la responsabilidad que le corresponda a cada administración, estatal, autonómica o local.

Sí me corresponde señalar que estos retrasos, estas limitaciones, vulneran derechos de nuestros ciudadanos, de familias, de personas mayores y niños en nuestra ciudad, afectando directamente a sus derechos fundamentales.

La sensación que demasiadas veces nos queda es que vamos en dirección contraria: tenemos más pobreza, más paro, más personas que no encuentran salida ni ven un futuro posible, jóvenes sin trabajo y con nulas esperanzas de poder encontrarlo. Cada vez más personas en situación de mayor vulnerabilidad.

Las memorias del Ayuntamiento destacan que en el año 2012 se otorgaron un total de 1.439 ayudas económicas del fondo de contingencia que dieron cobertura a un total de 4.527 personas. Un total de 935 ayudas se destinaron a aspectos relacionados con la vivienda y 290 se otorgaron para cubrir deudas por alquileres, de hipotecas o para desahucios. Desde Servicios Sociales se consiguió paralizar un total de 63 desahucios y se otorgaron 115 ayudas para acceder a una vivienda de alquiler.





Por cierto – y gracias al concejal de Servicios Sociales por facilitarnos el dato - 7 de cada 10 ayudas se concedieron a población autóctona de Santa Coloma.

"Será preciso mantener los esfuerzos en la dotación suficiente de presupuestos para garantizar estas situaciones de necesidad que sufren las familias de nuestra ciudad a quien la crisis afecta con mayor virulencia". Es un párrafo del Informe de 2012 ... y encontraremos referencias similares en los informes anteriores. Mucho me temo que en los presupuestos que dentro de poco empezarán a trabajar para 2014 deberán mantener ustedes todas estas prioridades.

Alguna reflexión más sobre casos puntuales –realmente han sido pocos casos- que nos aportan alguna pista sobre aspectos que podemos mejorar.

Procedimiento administrativo. En algún caso puntual algún ciudadano se ha quejado de las dificultades que ha tenido para acceder a su expediente o para recibir, en los plazos señalados por los procedimientos, respuesta a sus solicitudes. En estos casos no hemos detectado ninguna voluntad manifiesta de esconder ninguna información, pero sí hemos constatado las dificultades que en algunos momentos se puede dar para elaborar los informes o las resoluciones correspondientes dentro de los plazos establecidos.

También debo confirmar que las quejas tramitadas con esta dificultad hacen referencia a expedientes que conllevan unas tramitaciones y resoluciones complejas: inspecciones de actividades, requerimientos y verificación de documentaciones, certificaciones de obras o instalaciones, elaboración de informes diversos, gestión de expedientes de reclamación patrimonial y otros de diversas áreas y servicios municipales. Y en la gran mayoría de casos, nuestra simple llamada interesándonos por el asunto consigue, si no hay



dificultades añadidas resolver estos expedientes, mediante la colaboración del área, con una solución amistosa.

Continúan los trabajos en comisión para la elaboración del nuevo Reglamento Orgánico Municipal. El Defensor ha participado en algunas sesiones y ha expresado su opinión sobre algunas de las propuestas que se van formulando. En estos últimos días también se han presentado las propuestas –los artículos– que consideramos que el nuevo Reglamento debe incorporar sobre la institución del Defensor.

Cuando esté finalizado se podrán iniciar los trabajos para el Código ético que tenemos como compromiso pendiente. Y confiamos que sea también así para el reglamento de los Medios de Comunicación municipales y su correspondiente comité de redacción.

En una línea de acción complementaria a todas estas propuestas y en la misma dirección de promover prácticas de buen gobierno también quisiera destacar la creación del portal de la transparencia que el consistorio puso en funcionamiento el último trimestre de 2012. La transparencia supone el acceso a la información. Pero principalmente la transparencia es una actitud en la actuación y en la gestión de todo lo que es público y afecta a toda la ciudadanía. Un paso más en este compromiso de todos.

Respecto al programa de "Educació en Valors – el síndic local – La protecció dels Drets de la Ciutadania" tan sólo destacar que mantenemos nuestra presencia en los institutos de la ciudad. Y que desde que empezamos, en el curso 2007/2008 hasta hoy ya hemos podido desarrollar esta sesión con más de 1.500 alumnos.



Dos convocatorias que promovimos en el año 2012 y que vale la pena recordar:

25 de abril de 2012. Participaciones Preferentes y otros productos financieros de riesgo. En el 2012 colaboramos activamente con el Servicio de Consumo, la OMIC y la misma FAVGRAM en la convocatoria de una sesión informativa para dar un primer asesoramiento a los afectados, facilitando también otras oportunidades de asesoramiento individual, con expertos en la materia, por los distintos Casales de la ciudad.

La necesidad de mantener este asesoramiento para las personas afectadas, de nuevo más allá de las mismas competencias municipales, es la que finalmente ha motivado que el Ayuntamiento haya formalizado un convenio con el Colegio de Abogados o la misma creación del registro de afectados, acciones a las que quiero manifestar mi más completo apoyo.

7 de noviembre de 2012. Conferencia - Debate: Inmigración, racismo y xenofobia. Con la participación de Miguel Ángel Aguilar, Fiscal coordinador del Servicio de Delitos de Odio y Discriminación. Organizada el Defensor de la Ciudadanía y con la colaboración de Santa Coloma Conviu y el consistorio. Una oportunidad para conocer el buen trabajo de la Fiscalía y constatar a la vez cómo nos queda mucho camino para conseguir que se cumpla lo que dicta nuestro propio ordenamiento jurídico y que, a continuación, también quisiera brevemente recordar.

Ley Orgánica 6/2002, de 27 de junio, de Partidos Políticos

Artículo 6: *"los partidos políticos se ajustaran en su organización, funcionamiento y actividad a los principios democráticos y a lo dispuesto en la Constitución y las leyes"*.



En cuanto a los partidos políticos el artículo 9.1 señala que su actividad deberá *"...respetar en las mismas los valores constitucionales, expresados en los principios democráticos y en los derechos humanos"*.

El artículo 9.2 expone que un partido político será declarado ilegal: *"cuando su actividad vulnere los principios democráticos (...) mediante alguna de las siguientes conductas..."*

*"a) Vulnerar sistemáticamente las libertades y derechos fundamentales, promoviendo, justificando o exculpando los atentados contra la vida o la integridad de las personas, o la exclusión o persecución de personas por razón de su ideología, religión o creencias, nacionalidad, raza, sexo u orientación sexual."*

No son opiniones. Es lo que dice la ley.

No quisiera acabar esta presentación sin hacer referencia a las primeras Jornadas que sobre la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, hemos organizado los días 26 y 27. Hemos tenido a dos magníficos ponentes: Jaume Saura, presidente de l'Institut de Drets Humans de Catalunya y Carme Trilla, Cap d'Acció Social a Càritas y responsable del Servei de Mediació en l'Habitatge.

Ante su intervención quisimos situar a dos responsables municipales para que nos pudieran explicar las directrices y las acciones de las políticas municipales frente a cada uno de los temas. Agradezco pues al Sr. Francesc Sánchez y al Sr. Raúl Moreno, por su disponibilidad y colaboración en las mismas. Confiamos en mantener esta convocatoria anual, mejorar su difusión y asistencia, y mantener la calidad de los ponentes invitados.



Y ahora, sí... para acabar este discurso de presentación...

Quiero destacar de nuevo, como ya hice en mi pasado informe, el valor de lo que ustedes hacen y representan mayoritariamente en esta misma Sala de Plenos. Dialogar para conseguir la mejora de la calidad de vida de nuestra ciudadanía. Desde opciones diversas, buscando acuerdos y pactos. Desde los partidos del gobierno y con la oposición.

Como Defensor de la Ciudadanía, hoy les exijo 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.

Acabo con los agradecimientos.

Gracias al Ayuntamiento, Alcaldesa y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Gracias también especialmente a los trabajadores y trabajadoras. Les pido a todos ustedes que sigan viendo a la institución como un colaborador más en la mejora del servicio a la ciudadanía. Desde nuestras posibilidades y en lo que alcanzamos. Con nuestros propios aciertos y nuestros propios errores.

Gracias a mis compañeros, defensores y defensoras locales. Allí dónde no llega una oficina, consigue llegar otra... Entre todos sumamos.

Gracias a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics. Sigue defendiendo que el objetivo compartido del mejor servicio a la ciudadanía está siempre por encima de las discrepancias puntuales que podamos tener en la resolución de los casos.



Y finalmente a mi equipo, Antonio Sánchez y Joan Antoni Martínez.

A tots ells el meu agraïment, Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas  
Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet  
Juny de 2013