

Sr. Alcalde, regidors i regidores

Sr. Frederic Prieto, Síndic Municipal de Greuges de Cornellà

Sr. Francisco Amaya, Síndic Personer de Mollet

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

En compliment de l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2007.

L'informe del defensor implica fer públic el resum de les actuacions fetes en el darrer any i de les recomanacions que es considera que cal fer al govern municipal. També serveix per a informar a la ciutadania de les actuacions desenvolupades en defensa dels seus drets.

La presentación al Pleno del informe anual no es tan sólo un trámite. No lo es para para mi y espero que tampoco lo sea para ustedes. Nuestro sistema democrático es el mejor posible. Y sigo creyendo en que todos, gobierno y oposición, instituciones, asociaciones, entidades y ciudadanía compartimos unos objetivos conjuntos de bienestar, desarrollo y promoción de las personas y de nuestra ciudad.

Y estoy convencido que la mejor y unica forma posible de conseguirlo es con la palabra, los acuerdos, la negociación y el consenso. Y el pleno municipal el lugar dónde ustedes, los representantes y servidores públicos, deben conseguir demostrar a sus ciudadanos que trabajan y comparten todos estos valores.

Mi función, como defensor de la ciudadanía, es relativamente simple: escuchar a las personas para después sugerir y recomendar. La institución –el defensor- no pretende vencer porque nunca está en guerras ni batallas con nadie, sino convencer y convencerles de lo que es justo, coincida o no, con lo legal...

Y saben que nuestra práctica y estilo habitual de relación, tanto con la ciudadanía como con ustedes, es la discreción. Frente a las normativas y al derecho, optamos por lo justo. Frente a los procedimientos y la burocracia, optamos por las personas, la buena administración y las buenas prácticas. Frente a las discrepancias y las discusiones optamos por los acuerdos.

Ustedes creyeron en la institución del Defensor, la crearon desde este Pleno y me otorgaron la responsabilidad de ser el defensor.

Desde mi función me corresponde manifestar la opinión en asuntos que asumo que son difíciles y complejos para resolver. Pero por este mismo motivo, les pido a ustedes, responsables políticos, equipo directivo y responsables técnicos, que sigan creyendo, entendiendo y aceptando el papel que le corresponde a la institución.

También, y especialmente, cuando el informe o la recomendación les pueda resultar más difícil.

El número de **expedientes** abiertos en el año 2007 ha sido de **277** lo que ha supuesto la realización de un total de **298 consultas**. Un mismo expediente puede incluir más de una consulta y afectar a más de un ámbito de actuación.

Este volumen de expedientes supone para nuestra oficina la realización de más de **1.000 entrevistas** y contactos directos con la ciudadanía, sin contabilizar la atención a las consultas telefónicas que también se producen en nuestra oficina.

Las intervenciones de **información y asesoramiento** han supuesto un total de **153 expedientes** que corresponden a la realización de 160 consultas.

En cuanto a las **quejas** se han abierto **123 expedientes** lo que ha supuesto la realización de 136 consultas.

Del total de las 123 quejas recibidas esta ha sido su distribución: **Quejas admitidas, 92** y **Quejas no admitidas, 31.**

También se ha efectuado **1 actuación de oficio** con la presentación de una recomendación sobre el proyecto de Can Zam.

La distribución de las **quejas admitidas** según su resolución ha sido la siguiente:

Solución amistosa	57
Quejas Estimadas	12
Quejas Desestimadas	22
Archivadas por desistimiento	1

Las principales conclusiones de estos datos son:

Más de la mitad de las demandas que se han recibido (un 55%) han sido actuaciones de información y asesoramiento derivadas a los canales normalizados de atención a la ciudadanía.

En cuanto a las quejas (un 45% de nuestra atención) cabe destacar que una cuarta parte de las quejas admitidas han sido desestimadas al considerar que habían sido resueltas correctamente por el Ayuntamiento y que un 75% -tres de cada cuatro quejas- han podido ser resueltas con una resolución favorable a los intereses de la ciudadanía, entre las quejas estimadas y las resueltas con una solución amistosa.

En cuanto a los ámbitos más recurrentes de presentación de quejas no hay muchas novedades con respecto a los anteriores informes.

Los cuadros con los datos incluidos en el informe señalan los temas, áreas y servicios, en los cuales recibimos mas demandas tanto de información como de quejas: la disciplina urbanística, los servicios municipales, la atención a las personas y los servicios sociales, la vía pública, la seguridad ciudadana... son los ámbitos recurrentes que en cada edición de nuestro informe debemos reflejar. Y cada queja concreta de cada uno de estos ámbitos ya ha recibido la respuesta y resolución puntual de su caso.

Aún así, y en vistas a los contenidos de este informe, ya saben que los criterios que se utilizan desde nuestra oficina no se rigen tan sólo por el número de quejas.

Nuestra ventaja –nuestro privilegio- es poder dar la misma importancia a cualquier tema, mayor o menor, pero siempre importante para la persona que nos lo presenta. Y poder pasar también de la visión de los casos concretos a los temas y ámbitos de carácter más general.

Ya que estamos en tiempo de verano y de final de curso, cuando han llegado las notas a casa, me van a permitir que utilice el símil escolar: nadie merece un suspenso, tampoco es nuestra misión, y además, sería claramente injusto, pero algunas de estas áreas y servicios –y posiblemente algunas actitudes- se debaten entre el “progreso adecuadamente” y el “necesita mejorar”.

Necesitamos mejorar la atención y respuesta al ciudadano. La OIAC es el primer punto clave, visible y determinante en la relación que el Ayuntamiento mantiene con los ciudadanos, pero tan sólo en la primera fase de los procedimientos. Me consta el alto nivel de profesionalidad y buen trabajo que mantiene todo su personal.

Pero para mantener este nivel de calidad y exigencia que su diseño pretende habrá que revisar su dimensión en función del volumen de atenciones, tiempos de espera y cantidad de demandas que recibe.

Necesitamos mejorar los circuitos previstos para los trámites. Toda la segunda fase de la relación con los ciudadanos, dependiente de cada área y servicio, que se pone en funcionamiento después de la entrada inicial de una instancia: la apertura del expediente correspondiente, los informes, inspecciones, notificaciones, plazos, alegaciones... todo un mundo burocrático donde la buena, y también la mala administración, cuando la hay, se pone de manifiesto.

Necesitamos mejorar la coordinación interna entre departamentos, áreas y servicios. En todos sus niveles, desde los responsables políticos hasta los técnicos y el resto de personal de base. La transversalidad, además de una teoría y un discurso, supone unas prácticas reales y leales entre todos.

Necesitamos mejorar en la capacidad de escuchar al personal que trabaja en nuestro Ayuntamiento: técnicos, auxiliares y los mismos responsables municipales de los servicios. Sus valoraciones, diagnósticos y propuestas son habitualmente más motivadas y acertadas que las que podemos hacer nosotros mismos. Y después de escuchar... hay que tomar decisiones.

La política local es la más cercana y directa que, para lo bueno y para lo malo, afecta a los ciudadanos. Y hablar de política local es hablar de la gestión y asignación de recursos, económicos y humanos. Conozco las dificultades que hay para conseguir su mejor distribución posible. Por esto mismo, por que conozco su trabajo, les planteo estas preguntas, sobre unos ámbitos muy concretos y relacionadas con los casos atendidos, con la intención de que puedan debatir entre ustedes y encontrar la mejor respuesta posible:

- ¿ Se necesitan más recursos y personal, inspectores, técnicos o administrativos trabajando con los expedientes de disciplina urbanística ? ¿ Seria conveniente revisar y mejorar los circuitos internos, la organización y la distribución del trabajo ?

Necesitamos reducir los plazos de respuesta, disminuir los retrasos en los trámites de estos expedientes, eliminar el silencio administrativo y los casos de falta de actuación municipal.

- ¿ Se necesitan más recursos y personal trabajando en el campo del trabajo social ? Educadores/as, asistentes sociales, trabajadores familiares, animadores socio-culturales...
- ¿ Se necesitan más recursos y personal trabajando también con todos los temas de civismo, convivencia y orden público, desde los mismos mediadores hasta, cuando sea preciso, los mismos policías?

Necesitamos tener la capacidad y los recursos suficientes para atender las demandas que llegan.

En cuanto a las situaciones: poder atender los problemas de convivencia, civismo y cuestiones de orden público que se presentan.

En cuanto a las dificultades de las personas: personas mayores, mujeres solas, menores en riesgo, personas dependientes, excluidas o en riesgo de exclusión, con graves carencias y necesidades: atención a la personas, ayudas, becas...

Si no es así, no se garantizan sus derechos ni se asumen las obligaciones y las competencias municipales hacia ellos.

Aun así, la falta de recursos jamás debería condicionar un derecho.

Y para finalizar este apartado permítanme un comentario sobre dos temas, que trascienden tanto la misma temporalidad del informe como el propio ámbito competencial del municipio, compartido en los dos casos con otras administraciones.

Hace pocos días el Síndic de Greuges presentó un informe extraordinario sobre "La segregación escolar a Catalunya". El informe expone una realidad que viven cotidianamente municipios como el nuestro. Y formula unas recomendaciones muy interesantes para la ciudad, como pueden ser, entre otras, de mejoras en la planificación educativa, la ubicación de centros, oferta escolar, revisión y homogeneización de las zonas, medidas para evitar la segregación, limitación de la "matrícula viva", ratios, revisión de los baremos y todo ello desde una mayor corresponsabilidad entre el Departament d'Ensenyament y los municipios.

Saben ustedes que en la enseñanza nos jugamos también el modelo de ciudad. Por eso creo que podemos aprovechar este informe en beneficio de Santa Coloma.

El segundo tema que quisiera destacar es la realidad con que se han encontrado algunas personas cuyas viviendas, por el interés general de la ciudad, han sido expropiadas y se les facilita el acceso a una nueva vivienda. La dificultad se produce por la excepcional situación del mercado hipotecario.

Se trata de personas con una economía precaria o muy limitada y dónde la vivienda expropiada tampoco es objeto de una gran valoración. Por este motivo, y aun contando con la indemnización recibida por la vivienda expropiada, algunas familias se encuentran con que ninguna entidad financiera esta dispuesta a concederles una hipoteca.

Todas estas operaciones estan contempladas dentro de proyectos urbanísticos como el del Passatge Victòria o el llamado Fondo-Eix Bruc, en la conexión Valentí Escalas-Liszt y en el Passatge Sant Pasqual, gestionados conjuntamente desde el municipio con entidades como Regesa, l'Institut Català del Sòl o Gramepark.

Quiero agradecer la colaboración municipal y la sensibilidad que nos han demostrado estas mismas entidades, aceptando nuestras sugerencias y asumiendo que la situación economica y social de estas familias supone ajustar la realidad de los tratos, contratos y compromisos concretos que cada una podra asumir.

Finalmente, quiero agradecer también la atención que prestan a algunas, aunque no todas, de nuestras recomendaciones e informes: sobre las antenas de telefonía, el soporte a entidades sociales, la modificación de algunas ordenanzas o el mismo plan de Can Zam.

De la actividad conjunta con el FòrumSD quisiera destacar la celebración del IX encuentro – asamblea celebrada en Figueres en febrero y las II Jornadas de Formación, celebradas en Mataró, en octubre de 2007.

Seguimos impulsando, trabajando y desarrollando una red de defensores locales y aprovechando el apoyo del municipio, como se ha demostrado en la última firma del convenio de colaboración entre el FòrumSD y el Ayuntamiento. Y hasta aquí la presentación del Informe 2007.

Gracias a la ciudadanía por acudir a nuestra oficina con sus casos y dificultades. Queremos trabajar mejor, conseguir ser más efectivos y reducir el tiempo para dar respuesta a los casos. También estamos intentando mejorar los procesos internos de nuestra misma oficina.

Gràcies al Ayuntamiento, Alcalde y concejales del equipo de gobierno y de la oposición. Les sigo agradeciendo el respeto que muestran hacia la institución. A ustedes les corresponde la valoración final de nuestras recomendaciones y decidir si procede su consideración.

Muchas gracias a todo el personal del Ayuntamiento. Nos ayudan, nos sugieren y nos facilitan las soluciones de muchos casos. Y si discrepamos, nos escuchan y nos dan su opinión. Con todo ello nosotros también mejoramos.

Y finalmente, a mi equipo por su compromiso conmigo y la institución que represento: Joana Ricardo, en su dedicación como asesora jurídica; Marta González, administrativa –y suerte en tu nuevo destino-, Antonio Sánchez, administrativo –y bienvenido- y J. Antoni Martínez, técnico adjunto.

Moltes gràcies

Fernando Oteros Salas, Defensor de la Ciutadania
Juliol de 2007

Torn de réplica del Defensor a les paraules que es van demanar al Ple.

Sr. Alcalde, Concejales y Concejales,
Señoras y Señores,

Después de estas intervenciones, gracias de nuevo por concederme la palabra. No es costumbre –no lo ha sido hasta el momento- acabar la presentación del Informe del Defensor con un debate de réplicas y contra-réplicas...

Y si no lo es... no es porque ustedes, responsables políticos, ciudadanía y entidades no puedan tener –y expresar dónde consideren oportuno- su propia valoración sobre mi trabajo, mi estilo, mis formas o mis resoluciones. Acepto todas las opiniones, las comparta o no, y me alegro que hayan tenido la oportunidad de expresarlas.

Tampoco considero que este sea el lugar y el momento de tener que justificar mis decisiones. Mi oficina siempre está disponible y, hasta el momento, nadie me ha pedido más justificación de mis decisiones.

Todos ustedes saben que el Defensor de la Ciudadanía, y su mismo informe, no tiene ningún poder ejecutivo: las decisiones sólo expresan una opinión, exponen un criterio o proponen una recomendación.

El informe resume las recomendaciones y lo que entendemos que se debe mejorar por parte del municipio. Los grupos políticos fijan su posición – opinan- ante su contenido, y a ellos les agradezco que siempre lo hayan hecho desde el respeto a nuestra institución.

En este contexto y para cumplir la función que el Pleno me ha encomendado no espero, ni necesito, más acuerdos ni desacuerdos... Ya lo he dicho en mi discurso y lo repito ahora: La institución –el defensor- no pretende vencer a nadie. Sólo espero convencer a quien corresponda de lo que es justo, coincida o no, con lo legal...

Sé que algunas de mis decisiones han incomodado en más de una ocasión al Ayuntamiento. También sé que algunas de nuestras decisiones no han gustado a las personas o entidades que nos las han presentado. Son mis decisiones y como tales las asumo. No se redactan pensando a quién puedan gustar o disgustar, ni en la valoración que se pueda hacer de nosotros: positiva si damos la razón o negativa si no la damos.

Por último, les pido a todos que mantengan el respeto a la institución que represento. Y confío en que nadie considere al Defensor de la Ciudadanía como una forma de gobierno alternativo ni pretenda utilizarlo en su beneficio para ejercer la oposición.

Moltes gràcies

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciudadanía