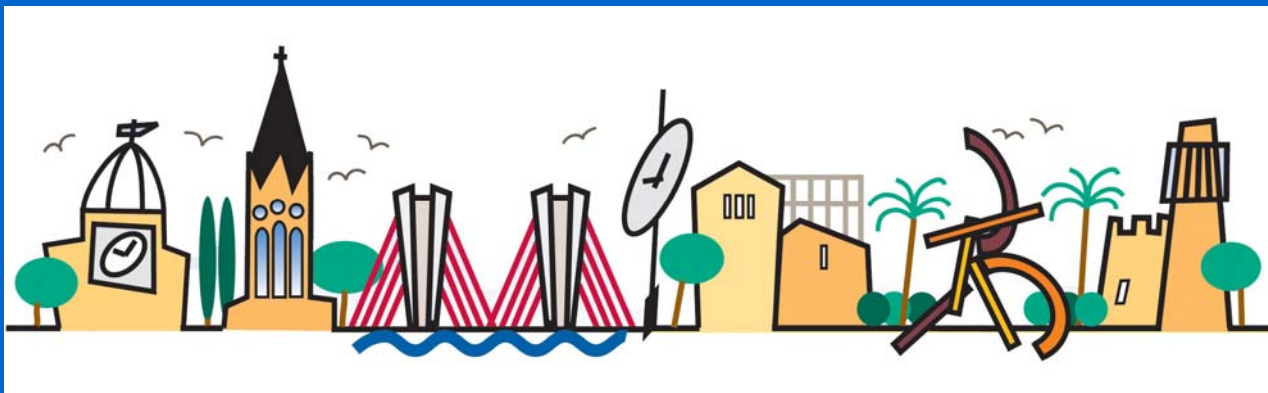


# INFORME AL PLE 2004

Discurs de presentació de l'informe  
Sr. Fernando Oteros



**Defensor de la Ciutadania**  
Santa Coloma de Gramenet



Sr. Alcalde, Concejales y Concejalas,  
Señoras y señores,  
Amigas y amigos,

Buenas tardes a todos

Cumpliendo con el artículo 30 del Reglamento del Defensor/a de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet, se presenta hoy al Pleno del Ayuntamiento y a toda la ciudadanía el informe de actuaciones del año 2004.

El pasado noviembre este mismo Pleno depositó de nuevo en mi persona la confianza para un segundo mandato como Defensor de la Ciudadanía. Por esto en este informe intento hacer un cierto balance y resumen de estos cinco años de mandato. De algunas metas alcanzadas y de las que tenemos pendientes para los próximos cinco años, por parte del Defensor y por parte del Consistorio.

Como ustedes saben, el Defensor de la Ciudadanía es un mecanismo más, como este mismo Pleno, de control municipal. El Defensor resuelve las quejas de la ciudadanía y si es necesario, se manifiesta de forma diversa a como lo haya hecho el Ayuntamiento, teniendo en cuenta que su resolución no es vinculante y que el Consistorio, cada servicio y departamento, es el único responsable de aceptar o rechazar la resolución, la sugerencia o la recomendación.

El Defensor no es un político ni hace política de partido, sin dejar de asumir que todo posicionamiento, actuación y compromiso público

siempre es política. Tampoco su actuación es una acción alternativa de gobierno. La institución del Defensor fomenta y refuerza los mecanismos de la democracia participativa que tiene el Ayuntamiento, pero nunca los substituye. Y la responsabilidad del gobierno de la ciudad se encuentra en sus representantes políticos: los miembros del equipo de gobierno y los representantes de la oposición.

Pero vayamos a los datos de este último año:

El número de **expedientes** abiertos en la oficina del Defensor de la Ciudadanía en 2004 ha sido de **479**.

Esto ha supuesto la realización de un total de **532 consultas** de diversos ámbitos hechas en más de **1300 entrevistas** y atenciones personalizadas. Un mismo expediente puede incluir más de una consulta y afectar a dos o más ámbitos.

Las intervenciones de **información y asesoramiento** han supuesto un total de **316 expedientes** que corresponden a la realización de **347 consultas** en diversos ámbitos.

En cuanto a las **quejas** se han abierto **163 expedientes** lo que ha supuesto la realización de **185 consultas** de diversos ámbitos.

Del total de las 163 quejas recibidas, esta es su distribución: **Quejas admitidas: 133** y **Quejas no admitidas: 30**.

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

<b><i>Solución amistosa</i></b>	<b><i>72</i></b>
<b><i>Quejas Estimadas</i></b>	<b><i>15</i></b>
<b><i>Quejas Desestimadas</i></b>	<b><i>39</i></b>
<b><i>Archivadas por desistimiento</i></b>	<b><i>5</i></b>
<b><i>En trámite</i></b>	<b><i>2</i></b>

Con estos datos podemos resumir que un tercio de nuestras atenciones son expedientes de queja y los dos tercios restantes son cuestiones de información y asesoramiento. Y en cuanto a los expedientes de queja valoramos de forma positiva que el 54 % se ha podido resolver con una solución amistosa.

Los criterios que aplicamos para la aceptación y trámite de una queja son restrictivos. No es porque sí. Se trata de asumir una tarea pedagógica entre la ciudadanía para que pueda utilizar adecuadamente los mecanismos y vías que la administración tiene establecidos –y que deben funcionar adecuadamente- en primera instancia.

Destacamos de nuevo como indispensable la colaboración de los responsables técnicos y políticos del Ayuntamiento y que la tardanza de las respuestas a los requerimientos de información y consultas que plantea el Defensor de la Ciudadanía es una de las principales cuestiones –una asignatura pendiente- que debería corregirse.

### ***La información y el asesoramiento***

En este punto siempre intentamos destacar que se desdibujan las fronteras entre lo que es la demanda de información, la consulta, las expectativas no cubiertas o la necesidad de un asesoramiento, todo ello expresado bajo un sentimiento de malestar y en forma de queja.

También nos gusta destacar que las intervenciones se dan normalmente con sectores de la ciudadanía que disponen de escasos recursos personales y sociales. Estos sectores pueden sentirse desatendidos, desorientados y desprotegidos respecto a sus derechos, por el desconocimiento de los trámites y gestiones a realizar. La intervención, más allá de una simple información, intenta compensar, al menos parcialmente, esta desigualdad.

Sobre los procedimientos y derivaciones, su detalle está dentro del Informe y después de cinco años de informes, ya los conocen ustedes perfectamente.

### ***Las quejas***

La queja supone la manifestación de un desacuerdo entre la ciudadanía y la administración. Puede suceder por una decisión incorrecta, por un atraso o falta de respuesta a alguna petición o por la discrepancia en la aplicación de algún criterio o normativa municipal. La queja provoca la rotura de la confianza de la ciudadanía hacia el Ayuntamiento.

La solución de las quejas es el objetivo principal de nuestra actuación. Por este motivo, siempre que sea posible, intentamos resolver la queja con el diálogo y la mediación, de forma que podamos cerrar el caso como una solución amistosa.

Como ya he comentado, este informe pretende plantear un cierto puente de continuidad entre el primer y segundo mandato del Defensor de la Ciudadanía. En el informe se destacan, en función de las áreas afectadas, algunas de las quejas y ejemplos más habituales que se han puesto de manifiesto en estos años. Así pues, para esta presentación, y aunque algunas nos puedan sonar como repetidas, quisiera presentar muy resumidamente, algunas de las valoraciones y recomendaciones que en los informes se han ido formulando ante este Pleno.

La valoración y evaluación final, empezando por la que yo mismo tenga que hacer de mi propia actuación, deberá ser hecha y asumida personalmente, de forma que para todos, ciudadanía, Ayuntamiento y Defensor, pueda ser el punto de partida de las mejoras que hay que alcanzar en este nuevo período de cinco años.

*Disciplina urbanística.*

Sigue siendo necesario incrementar la dotación de personal, técnico y administrativo de este departamento para que pueda asumir el volumen de trabajo que comporta su actividad. Y la responsabilidad de esta decisión corresponde a los responsables de los servicios de Urbanismo junto a los responsables de los Recursos Humanos.

Ustedes lo saben. La administración tiene el deber de tramitar y resolver los expedientes en los plazos correspondientes y el Defensor de la Ciudadanía debe velar "para que la Administración municipal resuelva en tiempo y forma adecuado las peticiones y los recursos que le han sido formulados o presentados".

*La vía pública. El mantenimiento. La limpieza.*

El mantenimiento y cuidado del mobiliario urbano, o la misma limpieza de la ciudad es una responsabilidad compartida entre el Ayuntamiento, que debe disponer de los recursos adecuados para su cuidado, y la ciudadanía que debe demostrar su grado de civismo en sus actitudes.

Para esto hay que mantener una atención permanente en varios ámbitos a la vez: el control sobre las concesionarias del servicio, el incremento y mejora de los recursos humanos y técnicos que actúan en la ciudad, así como la coordinación entre las actuaciones que se ejecutan desde los Servicios Municipales con los que se plantean desde el Servicio de Vía Pública: instalación de papeleras, obras de mejora de aceras y calles, ubicación de contenedores, mantenimientos generales...

*La seguridad ciudadana.*

En todos los informes, y tampoco es gratuito, hemos querido destacar que en la percepción de la seguridad hay componentes diversos: aspectos de orden público, de civismo, de vigilancia, del control de los delitos o de la misma visibilidad de los mossos de esquadra y la policía local en las calles, de forma que es necesario abordar conjuntamente todos estos aspectos.

Es en este contexto que hemos intentado evitar caer en la simple transmisión de la queja ciudadana que reclama, legítimamente, más seguridad, para poder abordar este fenómeno en toda su complejidad

Las estadísticas sobre delitos dicen que Santa Coloma es una ciudad segura. Sin embargo, y todos somos conscientes de ello, la ciudadanía nos sigue haciendo llegar su percepción de inseguridad. La coordinación de la Policía Local con los Mossos d'esquadra ha supuesto una mejora y un incremento del número de efectivos en las calles, y parece conveniente recomendar un incremento de los controles y las actuaciones directas y preventivas para garantizar el orden público y la seguridad.

Pero en esto también somos conscientes de lo fácil y simple que parece resultar reclamar más seguridad, si por seguridad entendemos tan sólo un planteamiento represivo de más policías en las calles y más "mano dura". Con el delincuente no se negocia, ni se discute. Hay que detenerlo y ponerlo a disposición del juez para que la sociedad le reclame sus responsabilidades. Sin embargo, con el control y la represión no basta si no se actúa en la educación, bienestar, en el civismo y en la convivencia.



*Servicios Sociales.*

Ya nos hemos referido a ello en el punto anterior. Y los servicios sociales sólo son una pequeña parte de la políticas de Bienestar Social. Hay que conseguir incrementar los presupuestos del conjunto de las políticas de bienestar social dónde el Ayuntamiento tiene competencias y posibilidad de actuar: servicios sociales, vivienda, trabajo, educación, salud, cultura y especialmente para los sectores de la población más desfavorecidos.

*Las empresas concesionarias de servicios públicos en la ciudad*

Cada vez hay un número más elevado de actuaciones y servicios públicos prestados mediante la intervención de empresas. Algunas son empresas municipales, con control y capital público. Las demás son empresas privadas que han obtenido la correspondiente concesión después de la presentación a un concurso.

Con esta fórmula se asumen encargos públicos tan importantes como son: la construcción de viviendas de protección oficial o la ejecución de obras públicas como equipamientos, calles o aparcamientos. También se gestionan servicios como la recogida de muebles, el mantenimiento y cuidado de parques y jardines, la recogida de basuras, el servicio de transporte adaptado, el depósito municipal, el cementerio, las instalaciones deportivas, la grúa municipal, el servicio de ayuda a domicilio para las personas mayores o el servicio de cocina para los usuarios del Centro de Día, entre otros.

La normativa legal sobre este tipo de contratos públicos garantiza el control sobre el sistema de concesión y prestación de servicios, de forma que los intereses empresariales y comerciales no puedan afectar ni reducir las coberturas que hay que garantizar a la ciudadanía. El servicio puede ser prestado por la empresa, pero la responsabilidad siempre es pública.

A favor de este sistema se señala que se gana una mayor agilidad, rapidez de la gestión y ejecución de los proyectos, así como una reducción y abaratamiento de sus costes. Los argumentos en contra destacan que este sistema puede provocar la reducción en la calidad del servicio prestado, una pérdida de su control, la precarización de los puestos de trabajo y una cierta dejación de la responsabilidad pública.

Por tanto, teniendo en cuenta la extensión de este tipo de concesiones, queremos centrar nuestro interés en garantizar los derechos de la ciudadanía, instando a una aplicación rigurosa de los mecanismos de control público que hay previstos para el seguimiento de estas empresas. Y en especial, cuando el acceso al servicio supone el pago de un precio público, aprobado en un Pleno del Ayuntamiento, dónde habrá que dar cuenta y garantizar la adecuación de los precios a los costes y a la realidad social y económica de la ciudad.

*Un breve resumen de otras cuestiones*

En este punto quisiera incluir alguna referencia sobre temas que, aunque se han podido iniciar en el año 2004, sus novedades se han concretado en los primeros meses del año 2005. También hemos querido incluir algunas afirmaciones presentadas en anteriores informes que debemos volver a recordar.

*La inmigración*

Los flujos migratorios continúan generando cambios en nuestra ciudad, aunque esto para nosotros no debería ser ninguna novedad. Es importante que sepamos recordar nuestros propios procesos de migración y recordar las dificultades que tuvimos para conseguir encontrar nuestro lugar en el destino al cual llegamos.

La cultura es una mezcla de ideas, creencias, costumbres, formas de vivir, formas de pensar y de manifestarse. Pero todos compartimos la misma base, los mismos derechos y deberes: los derechos humanos, los derechos de ciudadanía. La convivencia entre todos es perfectamente posible: ejerciendo nuestros derechos, respetando los de los demás y cumpliendo con nuestras obligaciones.

En este contexto, y aunque no sea una competencia municipal, las dificultades que muchos inmigrantes han tenido para su regularización en el último proceso abierto en el estado no nos pueden dejar indiferentes.

Los criterios aplicados en la regularización ha supuesto que un elevado número de personas, ciudadanos y ciudadanas, vecinos y vecinas nuestros, tan sólo por cuestiones burocráticas de la falta de algún papel, se encuentren hoy más excluidos y en una posición prácticamente irreversible respecto a su residencia irregular.

Los Ayuntamientos no tienen la competencia sobre la regularización de inmigrantes pero aquí es donde viven y aquí seguirán. Este es el reto de todos.

#### *La atención a la ciudadanía*

La organización municipal y los trabajadores y trabajadoras municipales han de compartir la misma visión del *Ciudadano* como el actor, protagonista y destinatario de los derechos de proximidad y ciudadanía, individuales y colectivos, a quien sirve la administración local.

Nuestra oficina trabaja con las quejas que se nos presentan pero nunca con las felicitaciones. De esta forma tenemos la oportunidad de conocer como funcionan y trabajan estos servicios. Y también hay que destacar la calidad y nivel que habitualmente demuestran los trabajadores y trabajadoras municipales. Ellos son nuestra fuente básica de información, y también los que a menudo nos facilitan de primera mano, las pautas que deberían contener nuestras recomendaciones para mejorar los servicios.

Por esto, también les felicitamos públicamente y les agradecemos su colaboración.

En esta misma dirección, y una vez que finalizado el proceso de regularización de los inmigrantes, quisiera hacer constar, de forma particular, mi felicitación y reconocimiento al personal y responsables de la Oficina de Información y Atención Ciudadana, OIAC, así como al personal de las diversas áreas, Servicios Sociales, Ciape y resto de servicios implicados, por el nivel de profesionalidad, calidad y cuidado en la atención a los inmigrantes, que han demostrado, más allá de las dificultades que comportan los papeles, los trámites o las posibilidades de regularizar su situación.

*Las grandes decisiones estratégicas de ciudad.*

La ciudad sigue haciendo un esfuerzo importante para alcanzar cambios que impliquen una mejora de la calidad de vida y bienestar de la ciudadanía. Y hay un gran número de actuaciones en marcha: el frente fluvial, las actuaciones previstas dentro de la Ley de barrios en el Fondo, Raval, Santa Rosa y Safaretjos, la línea 9 del metro, el complejo de la Avenida Pallaresa, el plan de aparcamientos, el futuro de Can Zam, la Rambla, el PERI de Ciutat vella...

Pero el desarrollo también comporta dificultades y renunciaciones. Por esto, y mediante la aplicación de los mecanismos que se disponen a partir del Reglamento de Participación Ciudadana, hay que garantizar el máximo diálogo, consenso y participación, en todas estas decisiones, con vistas a conseguir el mayor equilibrio posible entre las necesidades y los intereses generales de la ciudad, integrando las sensibilidades de todas las partes afectadas.

### *La pobreza*

Los expertos señalan que las características de la pobreza en Cataluña –en nuestra ciudad- son de carácter estructural: la pobreza no está condicionada por la evolución de los ciclos económicos, sino porque nuestro sistema económico y social es un sistema injusto. También definen que la pobreza se concentra en mujeres solas, con responsabilidades familiares y en pensionistas mayores de 65 años. La incidencia de la pobreza que se calcula en nuestra ciudad afecta a más de 20.000 personas.

Así llegamos otra vez a la frontera del debate recurrente sobre el bienestar social, la responsabilidad y competencias de la administración local o la misma limitación de los recursos. Sin embargo, los problemas que siguen sufriendo algunas familias en nuestra ciudad sólo podremos mejorarlos consiguiendo más recursos finalistas y desarrollando políticas sociales comprometidas en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

### *El boletín municipal: L'Ajuntament Informa*

El 25 de febrero de 2005 se publicó el primer número de la nueva etapa del boletín municipal. Con el nuevo formato y con la inclusión de la página de opinión para los portavoces de los grupos municipales, se avanza un nuevo paso en la aceptación y cumplimiento de las resoluciones emitidas sobre los medios de comunicación municipales.

El objetivo principal de los boletines municipales es transmitir una información institucional. Este objetivo es plenamente compatible con el mantenimiento del pluralismo político y social que deben mantener todas las publicaciones oficiales. Entendemos que con este nuevo formato y la inclusión de esta página de opinión, se mejoran las garantías que el Ayuntamiento ofrece y que debe garantizar sobre la pluralidad y libertad de información de sus medios de comunicación.

Los trabajos de la comisión sobre los medios de comunicación creada a partir de los acuerdos del Consell de Ciutat serán el complemento definitivo para alcanzar en este punto el máximo nivel posible de regulación y acuerdo en el ámbito ciudadano y político.

#### *El reglamento del Cementerio – Servicios Municipales*

En todo este período también se ha trabajado con diversas quejas sobre la aplicación del Reglamento del cementerio municipal, en cuanto a las limitaciones aplicadas sobre la transmisión de los derechos funerarios y sus plazos de vigencia para los sucesores.

En el pleno de febrero de 2005 se ha ratificado la propuesta de los Servicios Municipales de modificación de la disposición dónde se delimitan los plazos de vigencia que tendrán las concesiones administrativas de las sepulturas y/o nichos del cementerio municipal. Así, con esta modificación del Reglamento del Cementerio Municipal consideramos también aceptadas y aplicadas las recomendaciones propuestas a los Servicios Municipales.

Y hasta aquí llega el resumen de las quejas.

Y si me permiten un comentario más distendido, no es que el discurso sea largo... aunque quizá lo es para los que pueden sentirse más aludidos.

En fin... para esta parte final, quisiera destacar muy brevemente algunas actuaciones y líneas de trabajo que han sido importantes en este período de actuación.

### ***La Sindicatura de Greuges de Catalunya***

Las relaciones entre la Sindicatura de Greuges de Catalunya y los Defensores locales han iniciado una nueva etapa de colaboración y proximidad. Desde su nombramiento, el Síndic Ribó expresó la voluntad de incrementar la relación, ofreciendo su colaboración y reconociendo el trabajo y las funciones que ejercen los defensores y defensoras locales, desde el respeto institucional y la independencia de las propias actuaciones.

Así, se ha conseguido el reconocimiento formal del Síndic de Greuges de Catalunya con la firma, el pasado 20 de diciembre, de un convenio de colaboración entre las dos instituciones del cual se informó en el Pleno del pasado enero de 2005.



### ***Día Universal de l'Infant***

El sábado 21 de noviembre de 2004 se celebró la séptima edición de este día en la ciudad. La jornada, dedicada a mantener la atención sobre la protección de los derechos de los menores, puso un especial énfasis en el principio de la declaración que hace referencia a la libertad religiosa y a la no-discriminación.

Las diversas actividades incluyeron talleres, juegos, lectura de cuentos, música y animación y La organización estuvo a cargo del conjunto de Esplais y entidades infantiles y juveniles del tiempo libre: Grup de Joves de Singuerlin, esplai Pájaro Loco, Grup Nemo y Món Lúdic, con la ayuda y colaboración de la concejalía de Infancia y Juventud del Ayuntamiento de Santa Coloma y nuestra misma institución.

### ***El Forum de Síndicos y Defensores locales.***

Nuestra oficina asume la sede y administración del Forum de Síndicos y Defensores locales. El Forumsd aglutina a todas las sindicaturas locales y ejerce de secretaria y apoyo a la tarea de su coordinación. El Forumsd responde al acuerdo de los Síndicos y Defensores para utilizar las nuevas tecnologías como la vía de trabajo, contacto e intercambio cotidiano.

El equipo de trabajo lo forman los coordinadores del Forumsd, Sr. Francesc Palacín, Síndic Municipal de Greuges de Reus, hasta abril de 2004 y posteriormente el Sr. Miquel Torrents, Defensor del Ciutadà de Manlleu.

Por nuestra parte, además del mismo Defensor, el equipo se completa con el técnico adjunto, Sr. J. Antoni Martínez y la colaboración de la Sra. Joana Ricardo, asesora jurídica.

Este es un breve listado de temas trabajados:

- información y consultas sobre casos.
- Elaboración de artículos para prensa.
- Metodología de actuación.
- Preparación de encuentros y sesiones de trabajo internas.
- Relaciones con la Sindicatura de Greuges de Catalunya: propuesta de convenio.
- Propuestas para el nuevo Estatut d'Autonomia.
- Propuestas para la futura normativa de régimen local.
- Relaciones externas del Fòrumsd: Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Parlament de Catalunya...
- VI encuentro anual de Síndicos y Defensores. Reus 29 de abril.

En cuanto a las prioridades, se han centrado en las propuestas de inclusión del nivel local de la institución dentro del texto del nuevo Estatut d'Autonomia y las de la futura ley de régimen local. Para esto se han incrementado las relaciones con el Parlament y concertado reuniones con los diputados de los grupos que forman parte de la Comisión del Estatuto.

También se han mantenido contactos con el Sr. Joan Saura, Conseller de Relacions Institucionals i Participació, delegado para el impulso del nuevo Estatut, y con el Sr. Joan Carretero, Conseller de Governació i Administracions Públiques, en relación a la futura normativa de régimen local que deberá aprobar el Parlament de Catalunya.

En cuanto a las actividades y presencia en actos institucionales y de representación, quisiera destacar que se ha hecho un importante trabajo para el mayor conocimiento, difusión, implantación y crecimiento de nuestra institución.

### ***Objetivos para el 2005***

Los objetivos de la institución para el año 2005 son los siguientes:

- Como objetivo de carácter general y permanente, mantener la calidad de la atención a la ciudadanía.
- Conseguir una reducción de los plazos de respuesta sobre las consultas enviadas a servicios y departamentos.
- Publicación y edición del informe anual.
- Elaboración de una campaña de difusión de la institución.
- Actualización de la página Web del Defensor de la Ciudadanía.
- Mantenimiento de la gestión y administración del Fòrumsd.
- Continuidad de los trabajos para la inclusión de la institución en el nuevo estatuto.
- Elaboración de la propuesta definitiva de articulado sobre las sindicaturas locales para la futura normativa de régimen local.

Y por fin llegamos al final, así que solo me queda expresar algún agradecimiento:

En primer lugar, al Alcalde y a los concejales y concejalas de todos los grupos políticos del Ayuntamiento. Gracias por la confianza que por segunda vez y para un nuevo mandato de cinco años, han depositado en mi persona.

También quiero agradecer muy especialmente la colaboración del personal del Ayuntamiento, trabajadores y trabajadoras de base, comprometidos en el servicio y atención a la ciudadanía. Vosotros sois los primeros defensores de los derechos. Y con vuestro compromiso y trabajo podemos demostrarlo cada día.

Gracias a la ciudadanía que deposita en mi persona la confianza para resolver sus dificultades. No lo conseguimos siempre, pero lo intentamos.

Gracias a mis compañeros y compañeras, síndicos, sindicadas, defensores y defensoras, y a todos vuestros colaboradores, por la oportunidad de trabajar conjuntamente, convertir al Forumsd en una verdadera red de apoyo y tener la oportunidad de construirlo juntos.

Y por último a mi equipo:

Encarna Escudero, que hoy tiene un nuevo destino, suerte y gracias por la dedicación.

Marta González, gracias por venir con nosotros.

Joana Ricardo, letrada y asesora jurídica de nuestra oficina.

Joan Antoni Martínez, técnico adjunto al Defensor de la Ciudadanía.

Gracias por vuestro apoyo y por seguir creyendo en este trabajo.