

Presentación Informe de actuaciones año 2002

Sr. Alcalde, Concejales y Concejales,

Sr. Jordi Puigderrajols, Defensor del Ciudadà de Mataró

Sra. M. Glòria Valeri, Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès

Señoras y señores,

Amigas y amigos,

Buenas tardes a todos

Cumpliendo con el reglamento de la institución, se presenta hoy al Pleno de la Corporación y a todos los ciudadanos y ciudadanas, el informe de actuaciones del año 2002.

Este mantiene una estructura de dos partes diferenciadas.

La primera parte contiene los aspectos generales de información sobre el funcionamiento interno.

En la segunda parte del informe, se incluyen los datos y el resultado de las actuaciones. Es aquí dónde se incorporan las recomendaciones que se formulan al Pleno, como resumen de la atención de cada una de las quejas individuales.

Con la presentación de este informe de actuaciones del año 2002, finaliza el primer período de cuatro años de ejercicio del cargo de Defensor del Ciudadano en Santa Coloma de Gramenet.

Los cambios en la normativa de la ley municipal y de régimen local de Catalunya, suponen un avance importante en la consolidación de la función del Síndic o Defensor local. La aprobación de esta normativa, unifica la duración del cargo en cinco años, desvinculándose así, de forma definitiva, el nombramiento y ejercicio del cargo de los procesos electorales locales.

Así, junto a la presentación de este informe y como segundo punto del orden del día de este Pleno, iniciamos el trámite legal de la adaptación del Reglamento del Defensor del Ciudadano de Santa Coloma de Gramenet a los dictados vigentes de la ley.

Por este motivo, con esta presentación del informe del año 2002, pongo el cargo de Defensor del Ciudadano de Santa Coloma de Gramenet a disposición del plenario que salga elegido por la ciudadanía en las próximas elecciones municipales del día 25.

Personalmente, quiero destacar que ha sido un gran honor ser el primer Defensor del Ciudadano de Santa Coloma de Gramenet, habiendo recibido la confianza de muchos ciudadanos y ciudadanas que nos han expuesto sus problemas.

Por mi parte he intentado corresponder desde la coherencia con las funciones asumidas y mi proximidad ante los ciudadanos y ciudadanas.

En cuanto al Ayuntamiento, ha sido una satisfacción haber podido contar durante todo este período con la confianza de cada una de las personas y grupos políticos que componen este Consistorio. Pienso que todos, responsables políticos y técnicos, hemos compartido actitudes de prudencia, respeto y colaboración conjunta. Sin estas actitudes, la institución difícilmente hubiese podido avanzar.

El período 2002-2003 también ha sido importante para nosotros por más motivos, puesto que hemos asumido la coordinación anual de los Síndics y Defensores locales, así como la quinta "Trobada de Síndics i Defensors", celebrada en nuestra ciudad el pasado 27 de marzo. La institución crece por toda Catalunya y cada vez hay más pueblos y ciudades del resto del estado, que asumen este reto.

De todo esto se habla en este informe, pero ahora pasemos a repasar los aspectos más importantes que a mi entender cabe destacar:

En cuanto a los datos, estos son los números:

El número de **expedientes abiertos** en la oficina del Defensor del Ciudadano en el año 2002 ha sido de **444**.

Esto ha supuesto la realización de un total de **512 consultas** planteadas en más de **1200 entrevistas**. Cabe recordar que un mismo expediente puede incluir más de una consulta y afectar a dos o más ámbitos.

En cuanto a las intervenciones de **información y asesoramiento**, estas han supuesto un total de **263 expedientes** que corresponden a la realización de **303 consultas**.

El total de quejas recibidas, entre los expedientes tramitados desde una actuación de mediación y los tramitados estrictamente como quejas suponen un total de **181 expedientes**.

Las intervenciones de **mediación** se han planteado en un total de **108 expedientes** junto a la realización de **129 consultas** en diversos ámbitos.

En cuanto a los casos trabajados directamente como **quejas**, durante el año 2002 se han abierto formalmente un total de **73 expedientes**, lo que ha supuesto un total de **80 consultas** de diversos ámbitos.

Las actuaciones de **mediación** facilitan la resolución del tema con una solución amistosa. Así, el porcentaje de casos trabajados y resueltos desde una mediación alcanza el 60% de todas las quejas recibidas.

Nuestra valoración sobre estos datos puede resumirse en los siguientes puntos:

PRIMERO:

En cuanto a las actuaciones de "Información y Asesoramiento", se mantiene un porcentaje de actuaciones similar a las del ejercicio anterior.

Quisiera recordar que, en nuestro caso, esta información viene motivada por una dimensión más o menos explícita de queja, así como por el requerimiento de un asesoramiento ante casos donde el ciudadano puede sentirse desatendido o desorientado ante los trámites y gestiones burocráticas que ha de plantear no sólo con el Ayuntamiento, sino ante organismos y servicios de otras administraciones.

Por este motivo valoramos también de forma especial estas actuaciones que englobamos en el concepto de "Información y Asesoramiento", dónde se trasciende el concepto estricto de información, que pueden ofrecer otros servicios y oficinas.

SEGUNDO:

Se consolidan los porcentajes de casos atendidos y resueltos como "mediación" y como "queja", consiguiendo en el computo global de estos casos más de un 63% de soluciones amistosas. En los casos planteados directamente como "mediación" el porcentaje de soluciones amistosas asciende a más del 91%.

TERCERO:

Hay un incremento del número total de casos presentados por los ciudadanos como quejas. La valoración que hacemos de este aspecto es positiva en la medida en que hace evidente un mayor conocimiento y uso por parte de los ciudadanos de nuestra institución.

En cuanto a las cuestiones de Información y Asesoramiento de carácter general el informe destaca ya las líneas generales de sus contenidos.

En cuanto a la diversidad de temas dónde nuestra actuación está limitada por el respeto al ejercicio de nuestras propias competencias, quisiera aprovechar esta ocasión para mostrar mi solidaridad, respeto y apoyo a las demandas expresadas ante la Conselleria d'Ensenyament, tanto por las asociaciones de afectados como por los profesionales de la enseñanza, en cuanto al necesario incremento de recursos que hay que dedicar en la ciudad para la integración escolar de todos los alumnos.

A continuación destacaré los puntos principales y comentarios que como recomendaciones más generales se formulan en este informe anual:

Disciplina Urbanística:

De nuevo tenemos que destacar los retrasos excesivos en la tramitación y resolución de expedientes de disciplina urbanística, ya sea por el control y seguimiento de actividades, como por irregularidades urbanísticas de particulares o comunidades.

Aunque conseguimos resolver un elevado número de casos con solución amistosa, la situación no es satisfactoria puesto que se confirma un incumplimiento o atraso acumulado en cuanto a plazos, resoluciones, la falta de aplicación de medidas correctoras y su verificación, el incumplimiento de órdenes y otros requerimientos por parte de los ciudadanos. También constatamos las dificultades del consistorio para poder hacer cumplir de forma efectiva estas órdenes.

Debemos recordar a la administración el deber de tramitar y resolver los expedientes en los plazos adecuados. El propio reglamento del Defensor del Ciudadano manifiesta explícitamente que este debe velar "para que la administración municipal resuelva en el tiempo y forma adecuados las peticiones y los recursos que le hayan sido formulados o presentados".

Me consta que el porcentaje de quejas sobre el total de resoluciones y expedientes tramitados es bajo pero, aún así, reitero la recomendación de revisar los procesos y recursos disponibles en la actualidad en este departamento para cumplir con los plazos que las normativas determinan.

Seguridad Ciudadana y la Circulación.

Una vez más quiero destacar el alto nivel de exigencia que los ciudadanos expresan sobre la actuación de la Policía Local en nuestra ciudad. La seguridad ciudadana es uno de los temas más sensibles entre la ciudadanía y de nuevo se atribuye a la Policía Local toda la responsabilidad del control del orden público y la seguridad en la ciudad.

La seguridad ciudadana es un fenómeno subjetivo relacionado con muchas otras dimensiones de la vida ciudadana como las conductas incívicas y el mantenimiento del orden público, además de la vigilancia, el control de los delitos o la misma visibilidad en las calles de los distintos cuerpos de policía. Así pues, debemos explicar mejor a la ciudadanía los datos sobre delitos en la ciudad, donde se puede constatar el nivel real de seguridad de nuestra ciudad.

En cuanto a las relaciones que nuestra Oficina mantiene para la resolución y trámite puntual de cada caso, destacamos de nuevo la labor desarrollada desde la Policía Local por parte del Departamento de atención al ciudadano. Además de una atención personalizada a los ciudadanos, este departamento nos facilita de forma abierta, rápida y directa el análisis y revisión de los contenidos de cada queja. Así, compartimos plenamente la concepción y filosofía de atención a la ciudadanía que mantiene este Departamento.

Limpieza Viaria

El 2002 ha sido el año de la puesta en marcha de las medidas que se habían incluido en la nueva contrata de limpieza de la ciudad. Las condiciones de este nuevo contrato han incorporado aspectos que hace tiempo que se reclamaban como el incremento de las actuaciones del fin de semana, la puesta en funcionamiento de la recogida lateral de contenedores, el incremento y mejora de los recursos técnicos empleados o el trabajo de las brigadas de acción inmediata.

Todavía hay dificultades sobre esta cuestión ya que continuamos recibiendo quejas sobre puntos conflictivos, con mayor acumulación de suciedad o abandono de muebles y trastos en la calle, así como por discrepancias en la ubicación de los contenedores, ya sean de basuras o de recogida selectiva.

Es evidente que la visión y la intervención de nuestra oficina siempre es por definición, subjetiva puesto que se inicia a raíz de una queja. Aún así, pensamos que se ha experimentado una mejora de la situación global de la limpieza en la ciudad. Ahora cabe esperar que sea posible también incidir, y lo más importante, mantener esta mejora sobre el resto de aspectos más puntuales y reducir los porcentajes de quejas individuales que se manifiestan.

La Vía pública y el mantenimiento de la ciudad

Como ya expresamos en nuestro anterior informe, las grandes actuaciones urbanísticas suponen una mejora y la reducción y menor incidencia de las quejas más cotidianas. Sin embargo continuamos con la recepción de quejas que ponen de manifiesto las limitaciones de la capacidad de respuesta e intervención de los servicios de mantenimiento de la ciudad ante las reparaciones más puntuales y cotidianas.

De nuevo la colaboración con los responsables técnicos y políticos de estos servicios nos permite resolver la mayoría de expedientes con una solución amistosa, pero es determinante el desequilibrio y escaso margen de actuación que se dispone entre la dotación de presupuesto y los requerimientos de actuaciones que deberían afrontarse.

Por este motivo, debo recomendar el incremento de los recursos disponibles para el mantenimiento cotidiano de la ciudad. Sólo así se podrán mantener actuaciones transitorias y de mantenimiento puntual a la espera de otras actuaciones globales de mejora sobre las cuales las previsiones no se pueden plantear a corto plazo.

La atención a la ciudadanía.

La creación de nuestra institución ha significado aún más la necesidad de mejorar el funcionamiento de los circuitos de recepción, trámite y respuesta de consultas y quejas del ciudadano que en numerosas ocasiones hemos definido como quejas y consultas en “primera instancia”.

Debemos continuar el trabajo para que toda la organización municipal comparta la visión del *Ciudadano/Ciudadana* como el actor y destinatario de los derechos de proximidad y ciudadanía, individuales y colectivos, tal y como se refleja en la “Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad” firmada en Saint Denis el 18 de mayo de 2000 y ratificada por el Pleno del Ayuntamiento de Santa Coloma el 27 de julio de 2000.

Una mayor coordinación del seguimiento y control de la calidad de los servicios de la administración municipal, conseguirá sin duda incrementar todo el proceso de mejora de la calidad de la atención al ciudadano.

Los usuarios de drogas Ilegales.

En el último trimestre del año 2002 salieron a la luz pública ciertas dificultades de convivencia entre algunos usuarios de drogas ilegales y otros vecinos de la ciudad, centralizados en la plaza de la Vila y su entorno más cercano de Can Sisterè y la Biblioteca central. Estos conflictos generaron la aparición de algunas manifestaciones por parte de algunos medios de prensa y comunicación poco afortunadas puesto que sus contenidos favorecían muy poco las actitudes de diálogo y respeto mutuo.

En cuanto a la solución de los conflictos, yo tampoco tengo "la solución" del problema, si por solución entendemos alguna acción más o menos directa o casi "*mágica*" que pudiera hacer desaparecer por siempre los conflictos ciudadanos. Allá dónde convivan dos intereses siempre podrá surgir un conflicto, ya sea sobre derechos y cuestiones tan simples como el derecho de los mayores a pasear y el derecho de los niños a jugar en los parques y plazas o de otros más complejos como la convivencia con los usuarios de drogas ilegales.

De todas formas, todos tenemos los mismos derechos y los mismos deberes. Así pues, hay que recordar las reglas del juego: ante un delito o una agresión no hay tolerancia y se impone la actuación de los cuerpos y fuerzas de seguridad. Este es un límite y una condición determinante de nuestra convivencia. Los parques, las plazas y la vía pública son un bien común de todos pero su uso parte del diálogo y respeto mutuo.

Por este motivo, quiero agradecer la disponibilidad de los vecinos y comerciantes afectados directamente, de las asociaciones de vecinos, de AUPAM como portavoz de los usuarios de drogas afectados y de los diversos departamentos municipales, principalmente Policía Local, Servicios Sociales con el Equipo de Prevención de Drogodependencias, y resto de profesionales implicados, por la capacidad de diálogo y respuesta que todos ellos han demostrado.

En cuanto a la actuación de los medios de prensa y comunicación, partiendo del respeto al derecho de una información objetiva y a la libertad de expresión y opinión de cada medio, quisiera hacer un llamamiento para continuar compartiendo, cada uno desde su propio papel y función, el objetivo común de la mejora de nuestra ciudad.

Otras actuaciones

Para ir finalizando esta intervención, quisiera ahora destacar otras actuaciones desarrolladas también en el año 2002: la jornada de intercambio en el Centro Penitenciario de Quatre Camins y las tareas alrededor del Forum de Síndicos y Defensores locales.

En cuanto a la Jornada de Intercambio: La ciudad y el centro penitenciario de Quatre Camins, esta se celebró el 7 de mayo de 2002 y estuvo organizada conjuntamente entre el Defensor del Ciudadano, los Servicios Sociales, Grameimpuls, la Dirección General de Servicios Penitenciarios, la Dirección del Centro Penitenciario y AUPAM.

Esta Jornada ha sido el primer intercambio institucional de este tipo organizado entre los servicios de un centro penitenciario y una ciudad con el objetivo de conseguir el acercamiento de los recursos que el Ayuntamiento ofrece a los internos y sus familias, haciéndoles llegar el mensaje de que su ciudad recuerda y tiene en cuenta su situación personal.

Quisiera manifestar el agradecimiento a todos los responsables técnicos y políticos, del Ayuntamiento y de la "Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació", que hicieron posible la superación de las dificultades que comportaba la organización de una jornada de este tipo. Si las circunstancias y las voluntades lo permiten, nuestra intención es que podamos mantener con carácter anual este encuentro con los ciudadanos de Santa Coloma de Gramenet de este Centro.

El 20 de abril de 2002, se celebró en Girona la IV edición del encuentro anual con la participación de 21 Síndicos y Defensores locales.

Cabe destacar la incorporación por primera vez de Síndicos y Defensores del resto del estado, con la participación de la Sra. Zenáida Álvarez, Defensora del Ciudadano de Gijón y del Sr. Javier Otaola, Síndico-Defensor vecinal de Vitoria-Gasteiz.

En el encuentro se tomaron acuerdos importantes que implicaron la asunción de responsabilidades por nuestra parte, dado que fuimos escogidos como sede del encuentro del año 2003, así como coordinador anual de los Síndicos y Defensores locales.

Por este motivo, puesto que esta responsabilidad tiene una duración superior al período anual de este informe incluimos en este punto un resumen de las tareas y trabajos asumidos desde la coordinación anual así como en el V encuentro anual celebrado el 27 de marzo de 2003 en nuestra ciudad.

- Creación y puesta en funcionamiento del "*FORUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS, FORUMSD*". Se trata de una vía de transmisión, a través del correo electrónico, de informaciones, consultas sobre casos, artículos, cuestiones sobre metodología de actuación, preparación de encuentros, debates, propuestas de trabajo y cualquier otra propuesta que pueda ser de interés común. La administración, seguimiento y control del Foro, restringido a Síndicos, Defensores y su personal técnico, se efectúa desde Santa Coloma. A fecha de hoy tenemos 30 altas de 23 ciudades y se han enviado más de 160 correos.

- Organización de dos sesiones de trabajo en Santa Coloma con los siguientes temas de debate: metodología conjunta, propuestas para la redacción de la nueva ley, repercusiones de esta modificación, relaciones con la Sindicatura de Greuges de Catalunya, debate sobre los límites de las actuaciones y sobre la organización de la "Trobadà 2003".
- Redacción de un documento de unificación de metodología y terminología utilizada en las sindicaturas. Hemos sido los redactores del documento ratificado en el encuentro de Santa Coloma de Gramenet.
- Coordinación de las actuaciones conjuntas ante el Parlamento de Catalunya. "Llei 21/2002 de setena modificació de la Llei 8/87 municipal y de règim local de Catalunya". Redacción y envío de cartas al Parlament de Catalunya: presidencia, grupos parlamentarios y miembros de la Comisión redactora del borrador de la ley. Redacción y envío de la propuesta común de los Síndicos y Defensores.
- Reglamento de la institución. Redacción, por parte de nuestra asesora jurídica, Joana Ricardo, de una propuesta de reglamento con la adaptación de los artículos a los dictados de la nueva ley y la mejora de sus contenidos.
- Redacción y publicación de artículos conjuntos en prensa: 10 de diciembre de 2002, Día de los Derechos Humanos, artículo: "Globalitzem els drets humans". 14 de diciembre de 2002, artículo: "A què es dedica un Defensor".
- En cuanto a otras tareas de interés común, se ha asumido también la relación con los nuevos Síndicos y Defensores, la asistencia y participación en Jornadas y Debates sobre la institución, así como la preparación con el Defensor de la Ciudadanía de Badalona de una jornada de intercambio con Síndicos locales de Italia.

Respecto la creación y gestión del Forumsd, señalar que su puesta en marcha no sólo ha conseguido facilitar el envío y recepción de información, documentos, artículos de prensa, plantear y responder a dudas, abrir debates, o intercambiar alguna recomendación, sino que se ha convertido en una herramienta para mantener el contacto, acortar distancias físicas y crear una relación y un vínculo directo –una proximidad virtual- entre todos.

En cuanto a la valoración de la Jornada del pasado 27 de marzo, hemos recibido diversas felicitaciones de los Síndicos y Defensores tanto por los contenidos de la misma, como por el impulso dado este año desde Santa Coloma de Gramenet.

Este ha sido pues, el resumen de todo lo expuesto en el informe de actuaciones del año 2002.

Mis siguientes palabras tienen ahora un tono más personal.

Quisiera dedicar unos segundos a los que desde la ignorancia, el desconocimiento y hasta la mala fe, intentan desprestigiar, sembrar dudas y manchar el nombre de otros.

A estas alturas, muchos de vosotros me conocéis lo suficiente para tener vuestro criterio propio sobre mí. Mi vida privada y mi vida pública son ya suficientemente conocidas. Soy padre, esposo y abuelo. Tengo un negocio privado y tengo una dedicación pública. Soy un hombre de progreso, de izquierdas, nunca lo he negado. Creo en los valores que desde niño me enseñaron: la familia, el trabajo, la libertad, el respeto, la amistad y la honradez.

Creo en LA POLITICA, con letras mayúsculas, que como principal programa defiende y lucha por los derechos humanos. Creo en los políticos y en la dedicación a la gestión pública. Deseo un mayor progreso y justicia social para todos.

Hace años que acepté la propuesta de dedicarme a la ciudad desde una actividad pública. Más tarde, desde una dimensión totalmente diferente y más allá de la visión política de un partido, he tenido la oportunidad y el honor de ser el primer Defensor del Ciudadano de Santa Coloma de Gramenet.

Mi conciencia y mis ideales han sido el motor del trabajo y de mi trayectoria de todos estos años, con mis errores y mis aciertos, lo mejor y el máximo que he sido capaz de hacer. Y si alguien pretende alguna vez juzgarme, que lo haga por los hechos que pueden verificarse.

Gracias a mi ciudad por las oportunidades que me ha facilitado.

Gracias a mi familia por su forma particular de darme soporte y cariño.

Gracias a la ciudadanía por la confianza.

Gracias a los más críticos –de dentro y de fuera- por sus críticas y discrepancias: todas ellas nos ayudan a revisar y avanzar en nuestro trabajo.

Gracias a mis colaboradores, el Sr. Joan Antoni Martínez, adjunto al Defensor del Ciudadano y la Sra. Joana Ricardo, letrada de los Servicios Jurídicos del Ayuntamiento y asesora de nuestra Oficina. Con ellos he podido trabajar en equipo. A Encarna, le doy la bienvenida a la Oficina.

Gracias al Alcalde, concejales y concejales por escuchar las opiniones reflejadas en este informe: a ustedes les corresponde la toma de decisiones.

Mi compromiso estará siempre con todos ustedes.

Suerte a todos en las urnas y que el resultado sea lo mejor para Santa Coloma.

Fernando Oteros Salas

Defensor del Ciudadà de Santa Coloma de Gramenet

Mayo de 2003