



Excmo. Sr. Alcalde,
Señores/as concelleiros/as,

Ao igual que o ano 2007, é a segunda vez desde que se iniciou a andaina desta institución do Valedor do Cidadán que o Informe Anual se presenta despois dos meses de abril ou maio, como viña sendo habitual. A razón áchase en que no mes de maio houbo eleccións municipais e non se levaron a cabo convocatorias de Plenos municipais extraordinarios. Co regreso á normalidade administrativa, hoxe estou perante Vdes. para dar cumprimento á normativa que rexe as funcións deste órgano denominado Valedor do Cidadán.

Este Informe ao Pleno do Concello, ao igual que os rendidos en anos anteriores, plasma un resumo estatístico das actuacións desenvolvidas ao longo do pasado ano. Estas dividíronse en Actuacións a instancia de parte por medio de consultas diarias, intervencións, mediacións, entrevistas e expedientes e Actuacións de oficio dentro do seu ámbito competencial que se circunscribe, de forma exclusiva, ao Concello. De forma sucinta e en aras de plasmar unha visión fixa de todas estas actuacións, clasifícanse por áreas temáticas mantendo, en todo momento, e para unha mellor comparación, ese necesario punto de obxectividade e de equilibrio.

As Actuacións a instancia de parte ascenderon a 1036 e, pola primeira vez desde o inicio desta Valedoría, hai oito anos, superouse a cifra do millar. A evolución anual foi incrementándose de forma notábel. Así, no ano 2006 estas actuacións foron 484, que ascenderon a 532 en 2007, a 579 en 2008 e 846 en 2009.

Portanto, estas actividades duplicáronse nos últimos catro anos.

As Actuacións a instancia de parte distribuíronse da seguinte forma: 110 consultas (vía correo electrónico) que deron lugar a intervencións, 844 entrevistas que supuxeron xestións ou avinzas. Nesta cifra só se contemplan o número total das distintas solicitudes, non o daquelas reiteradas polo cidadán/á. Ademais abríronse 81 expedientes cando non se logrou a avinza.

En relación coas Actuacións de Oficio foron publicadas dúas monografías *“Encuesta sobre aparcamientos disuasorios. Análisis de los factores condicionantes para su planificación”* e *“La accesibilidad a los servicios básicos. Aplicación al municipio de Vigo y comparación con otras ciudades europeas. Indicador común europeo de sostenibilidad A-4”*. Por outra parte, o número de enquisas realizadas para o desenvolvemento destas monografías foi de 3.300.

Por outro lado, recóllense tamén outras actividades levadas a cabo debidas ao exercicio das súas funcións: III Encontro Estatal de Defensores Locais en Vitoria-Gasteiz e a participación no 10º Congreso de CONAMA.



En relación ás Actuacións de Oficio, xa presentadas ao longo do ano pasado, referir que foron dúas. Unha delas, baixo o título *“Encuesta sobre Aparcamientos Disuasorios. Análisis de los factores condicionantes para su planificación”*, o seu principal obxectivo centrouse en obter unha información fidedigna e actualizada sobre a opinión que teñen os automobilistas que acceden a Vigo con respecto a unha proposta de estacionamento disuasorio, e deste xeito establecer medidas de actuación e/ou adecuación necesaria, perante unha realidade concreta e medíbel. Estas actuacións céntranse en coñecer a importancia relativa que a cidadanía outorga a este servizo, determinar as vantaxes e funcións prioritarias, detectar as posíbeis dificultades e cuantificar o potencial que poida ter esta proposta.

Realizouse un cuestionario anónimo que consistiu en dez preguntas sobre a valoración da proposta dun estacionamento disuasorio aplicado ao municipio de Vigo, ás que se agregaron outras sobre datos persoais dos inquiridos. Para elaborar as cuestións relativas a esta proposta, tivéronse en conta experiencias de enquisas semellantes realizadas noutras cidades europeas.

Desta forma, cremos que se poden determinar diversos aspectos desta temática, tales como: o principal motivo de desprazamento a Vigo, o medio de transporte utilizado e a frecuencia para este desprazamento, as facilidades para estacionar na cidade, o transporte empregado unha vez que entrou en Vigo así como comentarios xerais sobre este tipo particular de estacionamentos.

Finalmente, a xeito de epílogo, téñense que dar certas condicións para que un aparcamento disuasorio sexa eficiente pois non ten sentido cando o transporte público non proporciona un acceso perfecto ao centro da cidade ou cando os intervalos de servizo son longos ou irregulares. Polo tanto, antes de construír aparcamentos disuasorios débese optimizar o transporte público.

En relación ao estudo *“La accesibilidad a los servicios básicos. Aplicación al municipio de Vigo y comparación con otras ciudades europeas. Indicador Común Europeo de Sostenibilidad A-4”*, cabe destacar que o indicador A4, “Disponibilidade de servizos básicos”, é un parámetro recoñecido internacionalmente como esencial para a determinación da calidade de vida da cidadanía. De feito, ten sido adoptado pola maioría de cidades europeas. Este indicador determina a porcentaxe de poboación do municipio que reside a unha distancia menor ou igual a trescentos metros desde a súa vivenda a zonas públicas abertas e servizos básicos.

Para este estudo, considéranse os seguintes servizos básicos: Parques e espazos públicos, servizos sanitarios, paradas de transporte público, escolas de ensino obrigatorio, comercios de alimentación, centros cívicos e sociais, puntos de recollida selectiva de residuos, entidades financeiras e espazos deportivos.



Por todo iso, esta Monografía permitirá á Administración Local determinar, de forma concreta, aquelas medidas que deben ser adoptadas co fin de mellorar a calidade de vida do seu administrado baixo o criterio dun desenvolvemento sustentábel.

Sobre as actividades levadas a cabo en relación ao exercicio das súas funcións, no III Encontro Estatal de Defensores Locais, celebrado en Vitoria-Gasteiz, tratáronse os seguintes relatorios: 1. Exemplo de boas prácticas relacionadas con temas de accesibilidade; 2. Movemento asociativo en pro dos dereitos e da calidade de vida das persoas con deficiencias; 3. Plano de mobilidade sustentábel e espazo público; 4. Igualdade de trato e xestión da diversidade nos servizos públicos; 5. Os defensores na encrucillada das democracias e 6. O ruído urbano: un fenómeno social posmoderno, relatorio do que fun o seu redactor.

E sobre a participación no 10º Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) por medio dun stand, a Valedoría do Cidadán do Concello de Vigo deu a coñecer a situación de Vigo en relación coa súa sustentabilidade. A edición e distribución de dípticos serviron para a súa difusión así como tamén por medio da páxina web (<http://hoxe.vigo.org/oconcello/valedor>).

Consideramos que a difusión a nivel de todo o Estado, especialmente entre os Concellos, debe ser notábel. Nos oitos meses en que é operativa esta páxina web, o número de descargas e de visitas ascendeu a 17.148.

Alén diso, o Valedor do Cidadán de Vigo participou nese 10º Congreso dentro do Grupo de Traballo G-15, "Planos de acción contra o ruído", sendo un dos catro relatores do Informe final, no que participaron 45 colaboradores técnicos de concellos, universidades, centros públicos e privados ao longo de varias sesións de traballo.

Finalmente, e antes de pasarmos a expor as Actuacións a Instancia de Parte, resulta preceptivo indicar que en setembro do pasado ano comezouse un estudo sobre "*Pobreza e exclusión social*", dado a coñecer recentemente.

A razón deste traballo, peculiar e diferenciador fronte a outros xa realizados e publicados por esta Valedoría do Cidadán, áchase en que do total das actuacións a instancia de parte destacan as entrevistas que deron lugar a xestións ou avinzas e cuxo número ascendeu a 844, das cales 123 non estaban relacionadas coa Administración Local. Estas entrevistas relacionábanse con asuntos variados pero con similares problemas expostos: pagamento de hipotecas, desemprego, dificultades económicas para chegar con diñeiro ao fin do mes, pensións..., temáticas que, en principio, non tiñan cabida dentro das competencias estatutarias que rexen a figura do Valedor do Cidadán.

Motivados por esta situación, no pasado mes de setembro tomouse a decisión de analizar as causas da pobreza e exclusión social desta cidadanía que expuña con preocupación estes problemas. Con este obxectivo realizáronse, en primeiro lugar, estudos que permitisen observar o tema



dunha perspectiva do máis xeral ás realidades máis concretas: mundo, Unión Europea, España e Galicia. O seguinte paso consistiu en centrarse en Vigo e para iso planificáronse enquisas, con certa similitude ás doutras cidades europeas, para coñecer a opinión da cidadanía viguesa e poder así levar a cabo unha comparación entre as respostas obtidas en nivel local e as situacións, españolas e europeas, máis xerais. Neste sentido, quero agradecer expresamente a colaboración prestada na fase inicial deste estudo pola anterior Concelleira de Benestar Social, María Xosé Méndez Piñeiro.

Considerando que o estudo ficaba aínda incompleto, planificouse unha serie de enquisas co fin de solicitar datos e opinións dos profesionais e voluntarios de centros e institucións públicas e privadas vinculadas con diversos colectivos relacionados coa pobreza e exclusión social. No total foron 45 os centros que colaboraron fornecendo informacións sobre os seus obxectivos e actividades que, na súa maior parte, son referidas á axuda humanitaria que emprestan aos sectores sociais máis carenciados: fornecemento de alimentos e/ou roupa, inmigrantes, asesoramento xurídico-laboral, persoas sen abrigo, sen ingresos suficientes ou desempregadas, atención a doentes, alcohólicos, prostitución, doenzas mentais crónicas, maternidade e infancia, coidados integrais,... De forma complementar, e por medio dos responsábeis deses centros, levouse a cabo outro tipo de enquisas para solicitar a opinión das persoas que utilizan estes servizos.

Sobre as Actuacións a Instancia de Parte e dentro do apartado “Entrevistas”, leváronse a cabo un total de 844, distribuídas porcentualmente en: servizos xerais (12,5%), urbanismo (11,1%), medio ambiente (10,3%), mobilidade e seguranza (8,6%), xestión municipal (6,2%), benestar social (4,6%), participación cidadá (4,4%), cultura e animación socio-cultural (3,4%) e educación (1,5%). De resto, no apartado de “outros” (14,1% de consumo, 8,5% de varios e o 14,6% da xa referida “outras”) completan o 100%. Por temáticas, en valores absolutos, predominan as relacionadas con contaminación acústica (49), vías e obras (40), sancións de tráfico (39), limpeza (37), obras ilegais (37) e acumulación de lixo (27).

Sobre as Consultas por correo electrónico, as 111 recibidas e tratadas distribúense proporcionalmente en: mobilidade e seguranza (31,5%), servizos xerais (18,9%), asuntos sociais (9,0%), medio ambiente (8,1%), urbanismo (7,2%) e xestión municipal (5,4%). En valores absolutos destacan: sancións (14), mobilidade (12), seguranza (9), parques e xardíns (7), outras administracións (7), consumo (6) e obras ilegais (4).

As principais temáticas nestas dúas actuacións (entrevistas e consultas por correo electrónico) expostas pola cidadanía foron:

- Mobilidade e Seguranza 131 (fundamentalmente por sancións de tráfico)
- Urbanismo: 116 (principalmente por obras ilegais)
- Medio ambiente: 106 (en especial por contaminación acústica)
- Servizos xerais: 138 (basicamente por temas de vías e obras, seguridade viaria).



A modo de epílogo dentro deste apartado é preceptivo lembrar que as entrevistas se levan sempre a cabo sen limitación de tempo algún para que a cidadanía que acode a formular a súa queixa poida expresarse sen présas. Por outra banda, o incremento destas actuacións (1036) non implicou un aumento no número de expedientes, feito que vén confirmar que o tempo dedicado ás consultas, entrevistas e avinzas repercute nunha diminución de expedientes, proceso que só se leva a cabo cando se esgotan as vías de consenso ou porque houberse unha clara violación dos dereitos da cidadanía ante unha determinada actuación municipal.

Sobre as entrevistas realizadas, 123 destas estaban relacionadas con outras administracións (fundamentalmente coa autonómica e tamén, en menor grao, con concellos limítrofes). Todas elas son atendidas igualmente, orientándoos sen redactar ningunha Recomendación xa que non é competencia desta Valedoría. Este labor, xunto coa mediación, foi moi satisfactorio, permitíndonos tratar a unha cidadanía da que aprendemos moito sobre a vida cotiá na cidade.

Así pois, podemos indicar que a función específica de calquera Valedor Local reside en orientar, mediar e formular recomendacións que melloren a calidade dos servizos públicos e desenvólvese sempre no marco das relacións entre a cidadanía e as administracións no ámbito das súas competencias.

Sobre as Actuacións a Instancia de parte relacionadas cos expedientes abertos, a súa distribución pormenorízase da seguinte forma:

Actuacións a instancia de parte de anos anteriores que foron concluídas no ano 2010:

Ano 2002 (2): 2 de urbanismo

Ano 2004 (4): 3 de mobilidade e seguranza e 1 de urbanismo

Ano 2005 (3): 2 de urbanismo e 1 de medio ambiente

Ano 2006 (6): 3 de urbanismo, 2 de medio ambiente e 1 de mobilidade e seguranza.

Ano 2007 (5): 3 de urbanismo, 1 de medio ambiente e 1 de mobilidade e seguranza.

Ano 2008 (5): 3 de urbanismo, 1 de servizos xerais e 1 de medioambiente.

Ano 2009 (29): 7 de mobilidade e seguranza, 6 de urbanismo, 5 de medio ambiente, 4 de servizos xerais, 3 de participación cidadá, 2 de xestión municipal, 1 de deportes e 1 do gabinete da Alcaldía.

Ano 2010 (44): 11 de mobilidade e seguranza, 9 de servizos xerais, 8 de xestión municipal, 6 de medio ambiente, 3 de participación cidadá, 2 de normalización, xuventude e igualdade, 2 de outros e 2 anulados e 1 de urbanismo e vivenda.

Así pois, o número de expedientes resoltos foi de 98: 54 correspondentes ao período 2002-09 e 44 ao ano 2010.

En función dos datos que se acaban de referir, preséntanse dúas consideracións, unha de tipo xeral e outra particular. Sobre a primeira,



conclúese que se resolveron máis expedientes que os que se corresponden co ano 2010, seguindo a tendencia xa observada ano anterior. Por iso, en termos globais e sen diferenciar as concellerías, o proceso ten sido positivo, máis insuficiente.

As consideracións de tipo particular dividirémolas en tres grupos:

1.- Os meus parabéns en nome da cidadanía pola celeridade nas respostas que se requiriron, para dar solución aos conflitos presentados, por parte das concellerías relacionadas con: Xestión Municipal, Servizos Xerais (vías e obras), Educación, Participación Cidadá e Benestar social. Así como tamén a de Medio Ambiente (neste caso, recordándolle que están aínda sen rematar un tema pendente do 2008 e outro do 2009).

2.- A segunda consideración de tipo particular é referida á Área de Urbanismo, cuxa concellaría foi declarada o ano pasado, en función da normativa que rexe o funcionamento da Oficina do Valedor do Cidadán, como hostil e entorpecedora. Se temos en conta que no ano 2010 só se resolveu 1 dos 14 expedientes abertos, podería ratificarse esta cualificación. Porén, despois de varias entrevistas mantidas co seu titular a raíz da presentación do anterior Informe anual comprometeuse a axilizar os expedientes, comezando polos que levaban máis tempo sen resolver. En consecuencia disto concluíronse expedientes que estaban sen resolver desde o ano 2002 (2 de 2002, 1 de 2003, 2 de 2005, 3 de 2006, 3 de 2007, 3 de 2008 e 6 de 2009). A estas cifras habería que acrecentar en 8, até o momento de concluír (1/3/2011) a redacción deste Informe que teñen Vdes., cuxa casuística é pormenorizada nos Anexos desta publicación. Así pois, serían 28, ademais de outros 10 en tramitación. Una evolución positiva comparada coa colaboración do ano anterior, que foi practicamente nula. Solicítase celeridade na tramitación dos expedientes aínda pendentes.

3.- O terceiro grupo destas consideracións particulares refírese á Concellaría de Mobilidade e Tráfico. Convén recordar que a resolución dos expedientes atravesaba por ciclos. Hai anos, a Concellaría de Mobilidade e Tráfico era a menos colaboradora, rectificándola a súa postura en etapas sucesivas. Igualmente aconteceu coa Concellaría de Medio Ambiente, con moi pouca colaboración na súa primeira etapa da lexislatura anterior e que tamén rectificou moi favorabelmente. Da de Urbanismo xa referimos a súa peculiar evolución. No entanto, a modo de ciclos, volta a Concellaría de Mobilidade e Tráfico a dar mostras de pouca colaboración. Os datos son elocuentes, xa que aínda fican 5 expedientes sen resolver pertencentes ao ano 2008, 7 do 2009 e 8 do 2010. Estes datos poderían mitigarse se ao longo do presente ano houbera vontade de o facer. Mais nos sete primeiros meses deste ano non se respondeu nen resolveu ningún dos 12 expedientes presentados.

Isto é, portanto grave e que marca de novo a súa tendencia e comportamento observado, hai xa algúns anos, de pouca colaboración. Así pois, debe mudar de actitude polo ben da cidadanía.



En relación coa práctica xeral dos procedementos deste ámbito faise preciso comentar que o procedemento administrativo por definición implica a existencia dunha pluralidade de actos funcionalmente relacionados entre si; os actos de trámite e a resolución constitúen un todo complexo e, ao mesmo tempo, unitario. As actuacións administrativas terán de servir de garantía específica para o administrado, que poderá intervir persoalmente no procedemento e lograr por diversos medios (alegacións, probas, audiencia, recursos) a tutela efectiva dos seus dereitos.

As cuestións presentadas polo interesado/a nas súas peticións non definen por si mesmas exclusivamente o obxecto do procedemento senón que constitúen o contido mínimo do mesmo por canto ao resolverse polo órgano competente, este poderá decidir sobre todas as cuestións suscitadas, fosen ou non presentadas ou alegadas polo interesado.

Isto ven a rebater á Concellería competente cando, nalgúns expedientes, responde ás alegacións dos cidadáns coa consabida observación “*o axente ratifícase na denuncia*”.

Ante este eslamiado comportamento faise preciso recalcar que existen unha serie de medios de proba suficientes para substanciar axeitadamente unha resolución conforme a realidade, resolución que se debe fundamentar de forma razoada e na que se contemplarán as alegacións e probas presentadas, con especial referencia á citación de terceiros (testemuñas) que debe ser favorecida sempre coa finalidade de estender o asunto a todos os que participaron no feito. Ao rexeitar ás testemuñas pódese incorrer en desviación de poder.

O feito de non atender as peticións e os argumentos produce unha incongruencia no procedemento que debe ser rexeitada.

Para clarificar estas consideracións expostas faise preciso citar algúns supostos:

- Expediente sen resolver despois de 45 requirimentos. Vehículo retirado dunha zona de carga e descarga, onde estaba a realizar as tarefas que lle son propias, sendo multado; non obstante acredita proba escrita de testemuñas.
- Expediente: multas reiteradas de tráfico por realizar tarefas de descarga, na súa actividade de repartición de pan, que en ocasións encontra ocupadas as zonas reservadas para tales tarefas, e noutras non existen esas reservas para realizar os seus traballos.
- Expediente: reiteradas multas por realizar traballos de mantemento nun predio con acceso privado, constando autorización do Presidente da Comunidade e certificación de Arquitecto Municipal de que o sitio ocupado é propiedade privada. Foron anexadas certificacións e fotografías.



Son excepcións, naturalmente. Todos os estatutos do Defensor local, figura existente en 80 países, estipulan a obrigaón de dar a coñecer mediante un informe anual a casuística dos conflitos presentados, cuxo obxectivo reside en difundir as presuntas violacións dos dereitos da cidadanía así como tamén para que estas non se incrementen senón, polo contrario, diminúan.

Esta falta de colaboración contribuiu a que se estancase o número de expedientes resoltos desde o ano 2002, ano da abertura desta Oficina do Valedor do Cidadán, xa que no período 2002-2009 foi de 87%, cifra que é similar á do momento actual (88%). Coa esperanza e o desexo de que non nos quedemos neste algarismo e alcancemos a media da comunidade autónoma de Cataluña (un 94%), onde 42 defensores exercen as súas funcións noutros tantos concellos.

En Vigo, dos expedientes resoltos, que se corresponden co citado 88% de todos os tramitados, desde o 2002, un 65% o foron a favor da cidadanía recorrente.

Finalmente, a modo de P.D. podemos concluír que as Administracións públicas teñen de ser receptivas e, por antonomasia, resolutivas. A complexidade do entorno social obriga a un maior dinamismo e flexibilidade.

Por outro lado, a cidadanía ten un dereito recoñecido que se esquece a cotío, o dereito á información; dereito ao acceso de información contida nos expedientes administrativos, á documentación, á actuación municipal, a arquivos e rexistros.