

## **Intervención del Defensor de la Ciudadanía de Jerez al Pleno del Ayuntamiento celebrado el 26 de Julio de 2011**

Sra. Presidenta de la Corporación, Sra. Oficial Mayor de Secretaria General, Sr. Interventor, Sras. Y Sres. Concejales. Ciudadanas y ciudadanos:

En primer lugar deseo expresar a la anterior Corporación Municipal el agradecimiento por el apoyo y colaboración de cada uno de sus miembros. Las representaciones políticas cambian en cada legislatura, pero el cuerpo funcional y laboral permanece más allá del circunstancial gobierno de la ciudad. El personal municipal, de acuerdo con las directrices del gobierno local, ejecuta su trabajo, y ésta es la tarea más agradable que puede tener un trabajador público: atender las diferentes demandas para que se haga realidad la prestación de servicios, y el derecho a la ciudad que tiene los jerezanos, como explicaba hace muchos años Henry Lefebvre.

Si el mandato del Defensor de la Ciudadanía se efectúa por cinco años, es para no hacerlo coincidir con la legislatura y por tanto mantener la independencia ante el gobierno de turno.

La memoria está lista desde finales del mes de Abril. Debido a la ausencia de plenos municipales en las últimas semanas de la anterior legislatura, se presenta ahora y a partir de este momento queda a disposición de todos los ciudadanos de manera completa, en nuestra Web.

En general ha sido un año difícil para la ciudadanía, que desarrollaremos posteriormente.

Para la ODC también fue difícil. La demanda planteada por acoso laboral contra el Defensor y el Director de la ODC pesó en la Oficina durante más de un año, hasta que fue desestimada por el juez, que dictó sentencia favorable a los acusados. En nombre de la plantilla de la ODC, agradecemos a los abogados defensores, tanto del Gabinete Jurídico del Ayuntamiento, a D. José Manuel Ruiz Servillera, como a la abogada de CC.OO. D<sup>a</sup> Sonia Sierra Martín y al abogado D. Fernando Martín Mora, la profesionalidad y sensatez que demostraron en el tratamiento y en el desarrollo del juicio. La pasividad de la Delegación de Recursos Humanos del Ayuntamiento ante los hechos probados por la sentencia, que justificaban el inicio de actuaciones en materia disciplinaria contra la persona denunciante, han provocado una profunda decepción en el Defensor y en los integrantes de la ODC.

En algunos momentos, a pesar de ser austeros en el gasto del presupuesto anual, que no hemos agotado, se ha padecido la crisis de liquidez del Ayuntamiento en lo referente a material fungible y ausencia de reuniones con otros Defensores Locales. Esa falta de liquidez no ha impedido la relación con la ciudadanía, pero la ha lentificado.

La ausencia de la relación de puestos de trabajo afectó al desarrollo del trabajo de la ODC, porque en algunos momentos hemos tenido la sensación en referencia a los mandos intermedios, de un cierto desconcierto en las tareas de decisión, que se deberían haber atajado rápidamente.

Hasta aquí la información interna sobre la ODC.

Un año difícil para la ciudadanía, debido a las dificultades en los servicios cedidos a empresas privadas, al aumento del desempleo, que no ha sido aún mayor gracias a las iniciativas municipales. Difícil por la ejecución de hipotecas. Los bancos y las cajas de ahorros provocan la

crisis y la pagan los ciudadanos. Difícil por la lentitud en la entrega de determinadas promociones de viviendas, por la falta de subvenciones a diferentes ONG's que repercuten en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Las quejas presentadas han sido aceptadas, total o parcialmente, en el 83 % y no aceptadas en un 14 %. El resto se han desestimado porque considerábamos que el Ayuntamiento había actuado adecuadamente. Las Delegaciones que han tenido más quejas han sido las de siempre: las que tienen mayor acumulación de tareas a desarrollar: Urbanismo y Medio Ambiente y Consumo. También señalar que importando la cantidad, creemos que en cada queja hay una persona o un colectivo que sufre. Todos los datos y los resúmenes de las actuaciones en cada queja están recogidos en la Memoria presentada, que estará disponible para todos los ciudadanos en nuestra web.

Han disminuido el número de quejas y el número de consultas. Les informamos que en relación al número de habitantes de esta ciudad, tenemos el mismo porcentaje de quejas que el Defensor del Pueblo Andaluz. Estamos normalizados con las quejas en otras ciudades y en la Comunidad Autónoma. El Ayuntamiento en su conjunto va modificando actuaciones, y mejorando el servicio a la ciudadanía.

Las consultas nos pueden mostrar la falta de orientación existente en la población, porque la pregunta general es de procedimiento, ¿a quién se tiene que dirigir el ciudadano?, ¿Qué puedo hacer?, ¿Es justo, es legal?

Resaltamos las quejas que consideramos manifiestamente mejorables:

La Junta Arbitral de Consumo no se reúne desde hace tres años. En el informe al Pleno del pasado año hice referencia a este problema. La información dada por las páginas Web del Ayuntamiento sobre los beneficios del sistema de arbitraje no se cumple porque los miembros de las diferentes secciones no se reúnen a causa de un problema presupuestario. Sugerimos, que se arreglen esos problemas presupuestarios, o se suprima el servicio de la Junta Local de Arbitraje entre consumidores y comerciantes. Estamos convencidos de lo bondadoso que es la mediación en el conflicto y por lo tanto lo mejor es resolver el problema. Lo tienen en la página 134-135 de la memoria, expediente 10/106.

En materia de venta ambulante hemos recibido quejas por el retraso en la adjudicación de puestos vacantes en los mercadillos (10/019), cuyo expediente ha sido cerrado por falta de respuesta a nuestras reiteradas peticiones de información, con falta de colaboración por parte de la Delegación.

Resaltamos la falta de respuesta a los pocos casos planteados a la Delegación de Recursos Humanos, pues al no actuar con diligencia y transparencia en los casos presentados se ha deteriorado el desarrollo del trabajo de la ODC, o ha afectado los derechos ciudadanos de algunos trabajadores municipales.

No se escapa a nuestro conocimiento la crisis de la construcción, que afecta a los ingresos municipales, al empleo y al desarrollo de la ciudad, y por lo tanto también afecta a los promotores que iniciaron la edificación de solares y lo han tenido que dejar por un largo tiempo sin edificar. No obstante, existen unas obligaciones de mantenimiento de los edificios para evitar derrumbes; obligaciones de limpieza, ornato y salubridad de solares, sean privados o

municipales. Si la disciplina urbanística obliga a ciudadanos e instituciones, a construir, conservar, y sanear los solares, la Delegación de Urbanismo tiene que ejecutar o hacer ejecutar las resoluciones a los incumplimientos urbanísticos. Esto afecta a la calidad de vida de los vecinos. Vean los expedientes 10/047; 10/61; 10/62; 10/70; 10/94; 10/104.

Igual ocurre con los locales de hostelería respecto a la emisión de gases de las cocinas o de los ruidos de origen diverso. La prioridad debe ser la salud del ciudadano y la privacidad del domicilio. Una vez comprobado que se incumplen las suficientes y numerosas leyes y ordenanzas, sean locales, autonómica, estatales o europeas, se debe forzar la corrección para evitar las molestias a terceros. Existen suficientes sentencias para obligar a disminuir el ruido en las ciudades. Van apareciendo sentencias de jueces contra los emisores de ruidos y contra los Ayuntamientos por dejación de responsabilidad.

Si bien la Delegación de Urbanismo tarda en resolver los problemas de ruidos, el origen del problema no está solo en Urbanismo, sino en los emisores de ruidos: empresarios y particulares que tienen actitudes incívicas. Algunos ciudadanos ruidosos, creen que tienen el derecho a hacer lo que quieran en el interior de su negocio o de su vivienda. La Delegación de Urbanismo les debe mostrar que ese derecho no existe, sea por la advertencia o por la sanción ejecutada.

La ODC, en el mes de septiembre, publicó un pequeño folleto con el título: "¿Ruidos? ¡No! Gracias", que está en la página web, sobre las quejas presentadas desde que se inició esta ODC. El folleto monográfico consta de los apartados: ¿Qué es el ruido?; El origen y los efectos del mismo; datos estadísticos, legislación existente, y procedimiento para actuar contra esta contaminación del ambiente y las personas. Por política propia de austeridad lo hemos publicado en CD.

Los ciudadanos también tienen que ser respetuosos con la ciudad, tanto en la emisión de ruidos como el caso de algunos incívicos que depositan las basuras en cualquier lado. Si bien la empresa concesionaria afirma haber tenido problemas de liquidez, esto no se debe reflejar en el servicio, pues la concesionaria debe cumplir con exquisitez el contrato del servicio a la ciudad.

Las basuras las depositan los ciudadanos. No vale hacer dejación de responsabilidad, alegando: "que lo recoja el Ayuntamiento porque para eso pago los impuestos".

Sobre los medios de comunicación municipales, creemos que es importante afirmar su utilidad como medio público que llega a la población con facilidad y que por las referencias que nos dan algunos ciudadanos tiene bastante audiencia. Al cierre de la memoria en abril, tenemos información que están elaborando un estatuto del trabajador de Onda Jerez, que solucionaría algunos problemas sobre la cobertura a las diferentes sensibilidades políticas presentes en la ciudad.

El crecimiento del paro, tanto de trabajadores y trabajadoras en activo, como la incorporación de jóvenes, es un problema grave que afecta a muchas familias jerezanas. Muchas quejas en materia de vivienda y por situaciones de vulnerabilidad social, hacían también referencia a la falta de puestos de trabajo en la ciudad. Creemos que es la iniciativa privada quien tiene que crear empleo, con imaginación, con ayuda de las instituciones. Mientras tanto todas las administraciones, la municipal incluida, tienen que garantizar la cobertura social a los ciudadanos que estén en esta situación de vulnerabilidad.

Sobre la vivienda las quejas presentadas se han reenviado a EMUVIJESA porque llegaron de primera instancia. Posteriormente algunas nos volvieron a llegar como queja a la falta de atención suficiente.

Durante este ejercicio hemos constatado una disminución significativa en las quejas en materia de infraestructuras (re-asfaltado, bacheado, arreglo de aceras, imbornales, arquetas).

Cada vez que se acerca la celebración de la cabalgata de Reyes Magos o la Feria, surgen algunos problemas: Los caramelos sin gluten para los infantes que padecen la enfermedad celíaca, así como elección de los participantes como miembros en las carrozas de la cabalgata. Los aparcamientos de la Feria, así como el excesivo ruido de algunas casetas que perjudican a las casetas vecinas, como a las viviendas de alrededor. Problemas que han sido solucionados en parte, pero no a total gusto de los ciudadanos.

Existe un problema sin resolver, a pesar de los diversos esfuerzos de reuniones con técnicos de Urbanismo, JEREYSSA, Diputación, y con la Delegación de Presidencia sobre la discrepancia entre la Ordenanza Fiscal y los criterios generales en la aplicación del Planeamiento del PGOU. Es el aspecto referente a la tasa de vados, y las condiciones necesarias para concesión de la licencia administrativa que decide la Delegación de Urbanismo. En resumidas cuentas, se trata de aquellos casos en que al ciudadano se le exige la obligación de pagar la tasa por utilización de la acera para introducir el vehículo en el garaje, y sin embargo la Delegación de Urbanismo no le concede la licencia de vado porque su calle no reúne las condiciones urbanísticas para ello. La interpretación legal es muy fina y tejida con hilos de seda. Creo que esta discrepancia debe ser resuelta de la manera siguiente: En caso de duda el beneficio sea para el ciudadano.

Deseamos que se normalice la ley llamada de "grandes ciudades" con el reglamento de funcionamiento de la comisión especial del Pleno de "Sugerencias y Reclamaciones".

Todo lo tienen en la memoria, que les recomiendo lean y saquen conclusiones tanto de las consultas como de las quejas. Todo es mejorable en el servicio a la ciudadanía por parte de las trabajadoras y trabajadores municipales, y cuyas prioridades tienen que marcar los representantes del pueblo en diálogo y escucha a la ciudadanía.

Agradecemos a la Delegación de Presidencia, especial mención a D<sup>a</sup> Milagros Pérez, a JEREYSSA, a JESYTEL. A Infraestructura, Planeamiento y Licencia de la Delegación de Urbanismo, a los mandos de la Policía Local, a la Delegación de Bienestar Social, a los medios de comunicación privados y municipales, la atención recibida en nuestros planteamientos. Y a Vds. Señoras y Señores representantes del pueblo, por haberme dado la oportunidad de servir a la ciudadanía desde esta función.

Muchas gracias.

Francisco Reinoso Cobo  
Defensor de la Ciudadanía de Jerez

Jerez de la Frontera, 26 de Julio de 2011