



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

Exmo Sr. Alcalde,
Sras. Concelleiras e Concelleiros,

De acordo co Regulamento Orgánico da Comisión especial de suxestións e reclamacións e do Valedor do Cidadán no seu Título II, artigo 8.1 apdo 4 *“Anualmente, mediante informe, dará conta da súa xestión á Comisión, informe que se acompañará ao que preceptivamente eleve a Comisión o Pleno. Por outra parte, elaborará aqueles outros informes e memorias que estime oportunas”*.

Este informe preséntase con absoluta independencia e autonomía perante o Pleno Municipal, mantendo que é comunmente aceptado que o perfil da función de calquera Valedor debe incluír tres características peculiares e diferenciadoras:

- Máis autoridade que poder.
- Máis xustiza que dereito.
- Máis humanismo que burocracia.

Á función principal é a de evitar, tanto como sexa posíbel, o recurso a institucións xudiciais por causa dos conflitos que se producen no ámbito local, utilizando procedementos áxiles e gratuítos, dotados de flexibilidade.

O obxectivo do Valedor do Cidadán non é fiscalizar senón colaborar coa Administración Local, independentemente da súa ideoloxía, pois o fin supremo das súas funcións reside na consecución dun viguismo integrador, para o cal debe dar a coñecer os defectos observados no funcionamento desa Administración co obxectivo de que resolvan sen imposicións senón con Recomendacións ao Pleno, admitindo que, nalgunhas ocasións, pode haber diverxencias cos órganos executivos. Este informe está escrito con obxectividade, que é, ao fin e por último, a capacidade de analizar unha situación desde diferentes ángulos. Vocábulo que nos permite tamén ser conscientes das propias debilidades e avaliar así as virtudes con realismo.

A eficacia dunha acción pública ven presidida pola axilidade na resolución dos expedientes e trámites até a adopción de medidas tendentes a resolver os problemas da vida cotiá. O que verdadeiramente transcende é que a Administración sexa efectivamente un instrumento da sociedade ao servizo dos intereses xerais, e non caia na frecuente tentación de erixirse nun fin en si mesma.

Lembrar que o principal papel da sociedade futura reside en harmonizar progreso económico con progreso social, e formar cidadáns ceibes, tolerantes e solidarios. Pois, non todo é taxábel ou medíbel, ao igual que na política,



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

unitario non quere dicir uniforme. Unha sociedade sen paixóns e estacionaria por iso o verdadeiro progreso social consiste en innovarse.

No Informe Anual que se presenta, teñen Vostedes, ao igual que os editados en anos anteriores, un resumo estatístico das actuacións desenvolvidas ao longo do ano pasado, tanto as de Oficio como a Instancia de parte. Estas últimas dividíronse en Entrevistas, Consultas, Intervencións e Expedientes. De forma sucinta e en aras de plasmar unha visión fixa de todas elas, descríbense estas actuacións por áreas temáticas.

De acordo con estes considerandos, o desenvolvemento metodolóxico deste informe está dividido en catro partes diferenciais: Na primeira parte son descritas as Actuacións de Oficio. Na segunda parte dáse conta das Actuacións a Instancia de Parte. Nunha terceira parte faise un resumo estatístico da web da Oficina do Cidadán. Finalmente, recóllense unhas reflexións de carácter xeral e específica sobre o asociacionismo cultural no municipio de Vigo, a modo de recomendacións.

De acordo con este esquema, comezamos coa antedita primeira parte.

PARTE I. Actuacións de Oficio

Son as realizadas a iniciativa da Valedoría do Cidadán, feito que se pon de manifesto na publicación de monografías ou informes sobre algúns temas que afectan á cidadanía viguesa. Os estudos publicados foron:

- *Hábitos de consumo. Perspectiva comparada e estudo específico no municipio de Vigo.*
- *Seguranza cidadá. Aplicación ao municipio de Vigo e perspectiva comparada*
- O número total de enquisas realizadas para os dous estudos foi de 3.291.

Sobre o primeiro, o tema obxecto deste estudo está relacionado co consumo sustentábel, isto é, hábitos de cidadanía sobre o consumo de enerxía, auga, xeración de residuos e consumo responsábel (comercio xusto, agricultura e gandaría ecolóxica,...).

Co propósito de coñecer de forma directa as pautas de comportamento dos consumidores e analizar a actitude dos europeos respecto de este tema, a Comisión Europea levou a cabo distintas enquisas do Eurobarómetro que serven para recompilar informacións respecto ao grao de coñecemento da cidadanía sobre o consumo sustentábel e a disposición dos consumidores a adoptaren pautas de consumo responsábel.



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

Os parámetros analizados superan positivamente e de forma maioritaria a aqueles mesmos analizados seis anos antes. A razón deste corolario pode ser debida, alén dos factores condicionantes relacionados coa crise económica, a unha mellor sensibilidade cívica das persoas entrevistadas cara os comportamentos ambientais e unha maior e máis equilibrada cimentación de dereitos e deberes na cidadanía. Feitos que deben proseguir para consolidar uns hábitos de consumo que constitúen a esencia da implementación de boas prácticas ambientais.

En relación á segunda das monografías realizadas, na hora de delimitar o concepto de seguranza cidadá pódese falar de dous tipos de seguranza, a obxectiva e a subxectiva. A primeira refírese aos datos sobre a actividade delituosa que se inclúen nos rexistros policiais ou das forzas de seguridade. É un dato medíbel aínda que a miúdo nunca se chegan a rexistrar todos os delitos cometidos. Por outro lado, a seguranza subxectiva defínese como a situación na que un individuo se atopa perante certas situacións que considera inseguras e está determinada pola construción social da realidade. Esta compoñente subxectiva implica que non todas as persoas perciban a inseguridade da mesma forma e, en consecuencia, os sentimentos de inseguranza distribúense de distinto xeito. O coidado específico e a protección dos membros máis vulnerábeis da sociedade debe ser un elemento prioritario no modelo social europeo.

A seguranza subxectiva depende, en suma, das probabilidades de tornarse en vítima involuntaria dun delito, isto é, do medo a ser vítima da delincuencia, así como de factores como as condicións persoais, as circunstancias sociais, as redes de socialización e hábitos de vida e a maior ou menor vulnerabilidade ou sensibilidade á mensaxe dos medios de comunicación. Restablecer o equilibrio entre as dúas visións ou variábeis (obxectiva e subxectiva) tórnase nunha necesidade social para que o nivel de incerteza ao que o ser humano se ve submetido se manteña suportábel.

En relación a Vigo, a análise realizada dos datos consistiu na obtención das porcentaxes de cidadáns que están en cada tramo para os distintos seguimentos da poboación:

- Global
- Por idade
- Por xénero
- Por situación sociolaboral
- Por zona de residencia

En relación co traballo que se entrega (*SMART CITY. Implantación dun sistema intelixente de estacionamento en espazos libres na cidade de Vigo*), este iniciouse en setembro do ano pasado e foi culminado en maio deste ano.



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

Segundo o estudo *Mapping smart cities in the EU*, publicado en xaneiro de 2014 polo Parlamento Europeo, unha cidade intelixente é aquela que tenta abordar os asuntos de interese público a partir do uso de medidas innovadoras, apoiándose no uso das tecnoloxías da información e das comunicacións (TIC) e sobre unha iniciativa conxunta de partes interesadas con base municipal.

Unha cidade intelixente é aquela na que se implantou ao menos unha iniciativa ligada cunha ou máis das seguintes seis características ou ámbitos concretos: administración intelixente, cidadanía intelixente, vivir de forma intelixente, mobilidade intelixente, economía intelixente e ambiente intelixente.

Este estudo tamén clasifica as iniciativas *smart* segundo o seu nivel de “madurez”, isto é, levando en conta até que punto se chegou a implantar dita iniciativa na cidade e o nivel de consecución dos obxectivos fixados. O grao de madurez das iniciativas pódese clasificar en catro niveis, que van desde o nivel 1 (planeamento dalgunha estratexia) até o nivel 4 (pleno funcionamento de, polo menos, unha iniciativa de tipo intelixente).

O traballo analiza un total de 468 cidades europeas de, polo menos, 100 mil habitantes, das cales 240 (51,3%) foron clasificadas como cidades intelixentes.

O 88,5% das 52 cidades de máis de 500.000 habitantes dos Estados membros da Unión Europea implantaron algún tipo de iniciativa de cidade intelixente.

O 43% das cidades cunha poboación entre 100.000 e 200.000 habitantes desenvolveron algunha iniciativa no ámbito smart city e traballan para a consecución do proxecto.

As iniciativas *smart city* ligadas ao Ambiente Intelixente/*Smart Environment* (33%) son as que teñen máis representación, seguidas das asociadas á Mobilidade Intelixente/*Smart Mobility* (21%)

No estudo “*Análisis de las Ciudades Inteligentes en España*” realizado en 2011 pola firma IDC tamén incorpora unha valoración das *smart cities* en función dunha serie de indicadores, ocupando las cinco primeiras posicións as cidades de Málaga, Barcelona, Santander, Madrid e San Sebastián.

O proxecto de implantación dun sistema intelixente de estacionamento en espazos libres como o que se propón neste estudo para a cidade de Vigo require dúas partes diferenciadas. Na primeira delas, realizar un estudo detallado dos tempos de estacionamento en catorce zonas representativas da malla urbana. A segunda parte, a partir das conclusións tiradas da primeira, recolle o desenvolvemento dunha proposta no ámbito da Smart City que mellore os resultados dos parámetros considerados no estudo, aplicando un sistema de estacionamento intelixente nunha das zonas máis críticas entre as



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

avaliadas, que foi a zona Centro (eixo formado polas rúas Areal, Rosalía de Castro e García Barbón).

O traballo de campo, desenvolvido en dúas fases (a primeira delas, entre setembro-outubro de 2013 e a segunda entre marzo-abril de 2014) realizouse seguindo un procedemento padrón consistente en tomar un punto de referencia por zona. Para a medición do tempo de estacionamento partiuse dese punto, procurando en coche un lugar de estacionamento nas rúas máis próximas ao punto de referencia, e tomando como distancia máxima válida a equivalente á obtida camiñando durante dez minutos a pé desde o punto de referencia até o lugar de estacionamento.

Así mesmo, en cada percorrido observouse a taxa de ocupación dos lugares de estacionamento reservados para as actividades de carga e descarga, así como os de uso exclusivo para persoas con mobilidade reducida (PMR).

Nas páxinas 74-94 pódense consultar os resultados do traballo de campo realizado, mostrando, en función da zona, o tipo de día (útil, sábado e domingo) e faixa horaria o tempo medio de estacionamento e as taxas de ocupación dos lugares de estacionamento reservados para actividades de carga e descarga e para persoas con mobilidade reducida.

Así mesmo, o estudo inclúe uns cadros resumo (páxs. 94-97) que mostran os máximos e mínimos de cada parámetro avaliado en función da zona, tipo de día e faixa horaria.

Analizados os tempos de estacionamento na cidade de Vigo, como se experimentou un incremento na última década e se detectou a existencia de zonas críticas, a mellora que se propón para a súa redución é a implantación dun Sistema de Estacionamento Intelixente.

A proposta consiste en instalar nesa zona piloto unha serie de sensores situados en calquera tipo de lugar de estacionamento (rotación/zona azul, carga e descarga ou destinados a persoas con mobilidade reducida). Isto permitirá coñecermos a ocupación dos tres tipos de lugar de estacionamento e detectar rapidamente infraccións por superación do tempo máximo permitido nas zonas de estacionamento de rotación e nas reservadas para carga e descarga. Alén diso, situaranse paneis luminosos nas entradas das rúas para informar sobre o número de lugares de estacionamento libres dispoñíbeis na zona.

Paralelamente, deberase desenvolver unha aplicación móbil que sirva de apoio a fin de que os usuarios podan coñecer a existencia de lugares de estacionamento libres na zona á que se dirixen, trasladándose directamente, e



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

así reducir o impacto ambiental do seu desprazamento e aumentar a súa satisfacción.

A implantación da mellora proposta baseada nun sistema de xestión intelixente de estacionamento require das seguintes fases na zona Centro escollida:

Paso 1: Selección dunha zona piloto de implantación (páxs. 132-133)

Paso 2: Análise da situación actual da zona piloto (páxs. 134-143)

Paso 3: Ámbito de aplicación dentro da zona piloto (páxs. 143-144)

Paso 4: Implantación do sistema intelixente de estacionamento (páxs. 144-152)

Paso 5: Modalidade de implantación (páxs. 152-153)

Paso 6: Plano de comunicación (páxs. 153-154)

Paso 7: Revisión e seguimento (páxs. 155-156)

O *Anexo I* inclúe un cronograma de implantación do sistema intelixente de estacionamento proposto.

Quixera agradecer á Policía Local que nos tivese fornecido os datos sobre o número de estacionamentos en zona azul, de carga e descarga e os reservados para persoas con mobilidade reducida.

PARTE II. Actuacións a Instancia de Parte

En relación coa segunda parte, Entrevistas, Consultas, Intervencións e Expedientes, o seu número ascendeu a 1488 (un 12,0% máis que no ano 2012).

Consultas diarias: Son actuacións máis frecuentes que permiten cumprir cos obxectivos de orientación e información á cidadanía sobre queixas relacionadas coas actividades propias desta institución. Calquera cidadán/á pode realizar estas consultas acudindo persoalmente á Oficina do Valedor do Cidadán ou ben a través do teléfono ou correo electrónico.

Entrevistas: Correspóndense con iniciativas que se levan a cabo por parte da cidadanía, sen presentar queixa por escrito, para expor temas que afectan ao recorrente.

Intervencións: Realízanse fundamentalmente mediante xestións persoais, perante os responsábeis das distintas administracións ou institucións, públicas ou privadas, con obxecto de recibir a oportuna información en breve tempo, para encontrar así unha solución rápida ao problema formulado. Son, xunto coas consultas diarias, actuacións que permiten resolver o obxecto da queixa sen ningún escrito.

Expedientes: Actuacións para a resolución de casos nos que é preciso actuar por escrito para pedir informes ou solicitar ditames e que conclúen cunha



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

recomendación á administración local. En xeral, a maioría dos expedientes iníciáanse despois de levar a cabo unha consulta e fallar as intervencións ou mediacións.

Todas as diferentes formas de actuación explicitadas anteriormente deben servir para dar solución aos problemas tratados e contribuír a un mellor funcionamento da administración local, para impregnar así unha cultura da responsabilidade e do respecto.

De acordo con este esquema, o número de consultas diarias e entrevistas persoais que deron lugar a intervencións e mediacións foi de 1294 (un 17,2% máis que no ano 2012).

A súa distribución por temáticas foi a seguinte:

- Benestar Social: 81 (6,3%)
- Cultura e Animación Sociocultural: 42 (3,3%)
- Educación: 36 (2,8%)
- Medio Ambiente: 136 (10,5%)
- Mobilidade e Seguranza: 143 (11,1%)
- Participación Cidadá: 24 (1,9%)
- Servizos Xerais: 72 (5,6%)
- Urbanismo e Vivenda: 170 (13,1%)
- Xestión Municipal: 87 (6,7%)
- Outros: 503 (38,9%) Neste apartado destacan as consultas/entrevistas relacionadas con outras administracións (181), consumo (162) e cuestións civís (160).

Ao igual que o observado no ano 2012, as entrevistas que se engloban dentro do apartado “outros” non están estritamente vinculadas con conflitos relacionados co Concello, incrementáronse deste xeito: 0 en 2009, 100 en 2010, 338 en 2011, 449 en 2012 e 503 en 2013. Estas últimas están relacionadas con asuntos variados: pagamento de hipotecas desemprego, dificultades económicas para chegar ao fin de mes, asuntos xudicializados, conflitos de convivencia entre veciños, desconformidade nas facturas de consumo,...

O número de consultas por correo electrónico ascendeu a 194 (un 19,0% máis que no ano 2012). Por temáticas a súa distribución foi:

- Asuntos sociais: 24 (12,4%)
- Benestar social: 21 (10,8%)
- Medio ambiente: 14 (7,2%)
- Mobilidade e Seguranza: 52 (26,8%)
- Servizos Xerais: 17 (8,8%)
- Urbanismo e Vivenda: 19 (9,8%)
- Xestión Municipal: 13 (6,7%)



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

- Outros: 34 (17,5%)

No tocante aos Expedientes, este tipo de actuacións teñen lugar cando fracasan as mediacións expostas no apartado anterior. En total, resolvéronse 73 expedientes, segundo o seguinte esquema:

Foron concluídos 48 expedientes pertencentes a anos anteriores:

- En 2006, 4 de Urbanismo e Vivenda e 1 de Mobilidade e Seguranza
- En 2007, 3 de Mobilidade e Seguranza, 1 de Urbanismo e 1 de Medio ambiente
- En 2008, 3 de Mobilidade e Seguranza e 2 de Urbanismo e Vivenda.
- En 2009, 3 de Mobilidade e Seguranza e 1 de Urbanismo e Vivenda
- En 2010, 3 de Mobilidade e Seguranza e 1 de Urbanismo e Vivenda.
- En 2011, 5 de Mobilidade e Seguranza e 2 de Urbanismo e Vivenda
- En 2012, 11 de Mobilidade e Seguranza, 4 de Xestión Municipal, 1 de Educación, 1 de Patrimonio e 1 de Urbanismo e Vivenda.
- En 2013, 14 de Mobilidade e Seguranza, 3 de Urbanismo e Vivenda, 3 de Xestión Municipal, 3 de Medio ambiente, 3 de Benestar Social, 1 de Comercio e Industria, 1 de Educación, 1 de Distritos e 1 de Participación Cidadá.

No momento de editar este Informe foron concluídos (até 31 de marzo) 5 expedientes, todos eles pertencentes ao ano 2013.

Así pois, unha resposta moi positiva que se ve empañada por algúns casos, poucos, dos que non se obtiveron respostas malia a reiterada petición para o seu informe por parte de esta Valedoría.

Queixa en relación coa tala e poda considerada polo recorrente como abusiva das árbores da Avenida de Castelao, tendo solicitado, sen resposta, o informe sobre o estudo que xustifique tal operación.

recorrente ten presentado 11 peticións no 2013 e 9 no 2014 sen recibir resposta algunha.

Por outra banda, en apoio do pedimento do interesado, achegan solicitudes da Asociación Veciñal Camiño Vello de Coia, informes técnicos e gráficos, fotografías.....

Circulación nunha praza publica.

8 reiteracións de petición de informe no 2013 e outras 8 no 2014.

A problemática ven dada pola circulación en senso contrario de numerosos vehículos, mesmo vehículos oficiais, así como estacionamento continuo nas



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

beirarrúas, circulación por zonas dedicadas a uso dos nenos como lugar de recreo.

Sería necesaria a instalación de bolardos, alzamento de parte da calzada que obriga a moderar a velocidade, pasos peonís,

Queixa sobre o traslado dun Centro de atención social (SEREOS).
3 solicitudes de petición de informe no 2013 e 8 no 2014.

Sen recibir resposta algunha.

Apelo a unha resposta destes expedientes, para así incrementar o número de expedientes resoltos que, desde o inicio das actividades desta Valedoría do Cidadán até o momento actual é do 94,3%, cifra que supera á media das cidades españolas nas que existe esta figura.

PARTE III. Outras actuacións

Sobre a terceira parte, temos que comezar dicindo que en relación a CONAMA (Congreso Nacional de Medio Ambiente) que cada dous anos se celebra en Madrid, esta Valedoría do Cidadán ten participado cun stand nos dous últimos certames, onde se mostran as achegas que desde Vigo se fixeron sobre a sustentabilidade; isto é, o equilibrio social, económico e ambiental en ámbitos locais como o do municipio de Vigo. Dado que as técnicas e métodos operativos dos traballos realizados son comúns para todas as cidades europeas que presentan os seus resultados dentro dos criterios explicitados nos Indicadores ou Medidores de Sustentabilidade, estes poden ser comparados entre eles e así establecer rankings onde se pode valorar a situación da cidade de Vigo en aspectos como mobilidade, contaminación acústica, emisións de CO₂,...

No stand, preséntanse todos os estudos que se pormenorizan no díptico que se adxunta, que serve para dar a coñecer a cidade de Vigo nesta temática.

Esta 12ª edición de CONAMA, recién celebrada os pasados 24-27 de novembro, abarcou aos países latino-americanos, ademais de España e Portugal, e, dentro das súas xornadas técnicas houbo unha dedicada a smart cities baixo o título "*Smart Cities. La inteligencia al servicio de la ciudadanía*". Participei nesas xornadas nas que se publicaron os traballos aceptados, un deles centrado no libro que lles acabo de entregar e que tivo grande acollida.

A coincidencia en datas coas III Xornadas Técnicas "*Smart Cities & Communities*", celebradas en Vigo entre os días 25-26 de novembro, impediu a miña presenza neste evento, pois a programación de CONAMA foi pechada



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

con anterioridade. Non obstante, un coautor deste traballo estivo presente nestas xornadas.

No tocante á páxina web do Valedor do Cidadán (<http://hoxe.vigo.org/oconcello/valedor>), pomos en coñecemento do Pleno que rexistrou no ano 2013 un total de 18.998 visitas e descargas de documentos.

Os informes e monografías máis solicitadas foron *Gestión de la contaminación acústica. Análisis de la legislación estatal y propuestas de aplicación para la administración local* (786), *Pobreza e exclusión social* (737), *Discapacidade* (389), *Rutas de carrís para bicicletas no concello de Vigo* (352), *Percepción social do fenómeno do botellón. Aplicación ao municipio de Vigo* (347), *Encuesta sobre aparcamentos disuasorios. Análisis de los factores condicionantes para su planificación* (289), *Indicador común europeo de sustentabilidade A-4. A accesibilidade aos servizos básicos. Aplicación ao municipio de Vigo e comparación con outras cidades europeas* (282).

Finalmente, aproveitando a oportunidade que me ofrece este Pleno Extraordinario, considero que debo comunicar que se concluíu un estudo sobre o asociacionismo cultural (cultura de base) no municipio de Vigo, levado a cabo a partir dunha enquisa enviada por correo postal ás entidades do tecido asociativo vigués.

O número total de asociacións inscritas nos rexistros da Xunta de Galicia e do Concello de Vigo ascenden a 680 (unha cifra que, se fose real, batería todos os records no número de asociacións culturais por habitantes). Unha análise pormenorizado delas indica que 19 responderon que están inactivas, 132 foron devoltas con indicación do destinatario descoñecido usando os enderezos facilitados polos rexistros oficiais citados e 354 non responderon despois de tres envíos nos meses de maio, xullo e setembro, supondo que na súa maioría están inactivas neste momento.

Así pois, en función dos datos obxectivábeis obtidos, parece como se a cidadanía viguesa tivese unha inclinación a asociarse a xeito de “estrela fugaz” e con pouca consistencia no tempo. Por iso recoméndase que:

- Habería que definir con claridade o concepto de cultura, reagrupando aquelas entidades que non se axusten a este termo dentro doutros apartados.
- Requírese levar a cabo un seguimento das baixas que se podan producir para a súa eliminación dos listados municipais.
- Esixir de estar ao día no cumprimento das esixencias estatutarias para estar incluídas como asociacións culturais.



Intervención do Valedor do Cidadán perante o Pleno do Concello

1 de decembro de 2014

Desta maneira contribuiríase a evitar a confusión que a calquera persoa ou entidade pode causar a existencia, sobre o papel, de case 700 entidades de tipo cultural cando, na realidade, aproximadamente o 10% destas parecen estar realmente a cumprir os seus obxectivos.

Moitas grazas pola súa atención.