



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

Este Informe anual preceptivo de acordo coa normativa que rexe o funcionamento da Valedoría do Cidadán debería terse levado a cabo o pasado mes de xuño, como é habitual, seguindo a esteira de anos anteriores. No entanto, se se fai no día de hoxe, e con este atraso, é debido exclusivamente á miña persoa e a ninguén máis.

A razón áchase en que quería presentar, alén do Informe, un estudo sobre a discapacidade, traballo que se iniciou no pasado ano e que se finalizou, a súa primeira redacción, hai dous meses. Porén, as distintas variábeis que inflúen neste proceso non sempre se poden coordinar para que a obra saíse á luz no tempo estipulado e previsto. E por iso, a edición en castelán estivo disponible apenas unhas semanas atrás. Así pois, con estes condicionantes, teñen vostedes un traballo do que falarei posteriormente, ao igual que outro, tamén iniciado no ano pasado, relativo ao Indicador de Sustentabilidade B-7, e que se finalizou de imprimir hai só uns días.

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.

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 reparen sen imposicións senón con Recomendacións ao Pleno, admitindo que, nalgunhas ocasións, pode haber diverxencias cos órganos executivos, mais lembrando a Heráclito, que nos deixou escrito que “a máis bela harmonía nace do confronto das diferenzas” e, xa que logo, calquera consenso que non implique a admisión de diferenzas, non ten espazo na nosa sociedade, constatando que é moito máis o que nos une do que nos separa.

O Valedor do Cidadán foi elixido polo Pleno municipal e, por iso, se dirixe a esta cámara, onde se atopan uns concelleiros que gobernan e outros que exercen democraticamente a oposición, todos xuntos buscando o ben común da cidadanía.



En cada Informe, que representa miles de horas de dedicación, plásmase pormenorizadamente e con toda imparcialidade, o desenvolvemento metodolóxico e cronolóxico dos casos obxecto de estudos, a modo dun notario que relata con fidelidade toda a documentación achegada polas partes en litixio.

Teñen vostedes hoxe, igual que en anos anteriores, un relato secuencial dos expedientes concluídos e dos non concluídos. Teñen todos vostedes unha documentación valiosa, tanto dos expedientes ou consultas, como das entrevistas, extensas, en xeral, todas elas.

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 principais conclusións do IV Encuentro Estatal de Defensores Locales; denominadas Declaración de Granada. As actuacións a instancia de parte son pormenorizadas nunha terceira parte; e unha análise específica de temas non municipais constitúe un apartado que se estuda separadamente.

Finalmente, danse a coñecer as principais conclusións do estudo que se presenta sobre a Discapacidade, iniciado no pasado ano e que, tal como se indicou, foi finalizado recentemente, ben como outro sobre o Indicador de Sustentabilidade B-7.

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

### **Parte I.- Actuacións de Oficio:**

Son aquelas realizadas a iniciativa da propia Institución do Valedor do Cidadán, feito que se pon de manifesto na publicación de monografías ou informes sobre algúns temas que afectan globalmente á comunidade viguesa, como consecuencia das consultas e queixas presentadas en relación a un tema determinado.

Sobre as Actuacións de Oficio, foron realizadas 4.028 entrevistas por un equipo de 15 enquisadores.

As monografías publicadas foron:

- *Pobreza e exclusión social. Perspectiva comparada e estudo específico do municipio de Vigo (edición en galego e castelán).*

En setembro de 2010 tomouse a decisión de analizar as causas da pobreza e exclusión social desta cidadanía que expuña con preocupación estes problemas. Considerando que o estudo ficaba aínda incompleto, planificouse unha serie de enquisas co fin de solicitar datos e opinións dos responsábeis dos centros e institucións públicas e privadas que acollían a 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 prestan 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.

- *Percepción cidadá sobre a calidade de vida-Aplicación ao municipio de Vigo e comparativa con outras cidades europeas.*

A enquisa de Percepción Cidadá sobre a Calidade de Vida realizada polo Urban Audit, publicada en 2010 pola Dirección Xeral de Política Rexional da Comisión Europea, foi o punto de partida para a realización deste estudo pois, pola primeira vez, foi posíbel comparar os resultados obtidos destas enquisas en 75 cidades europeas e que asinaron a Carta de Aalborg (Carta das Cidades e Poblacións Europeas cara á Sustentabilidade, 1994) cos de Vigo.

Por iso, levouse a cabo en Vigo durante os meses de xaneiro e febreiro de 2011 un estudo semellante, mantendo as mesmas técnicas e métodos operativos, para conseguir así criterios de medición uniformes que servisen para comparar os valores obtidos para Vigo coa media e con cada unha das cidades do estudo Urban Audit.

Aproveitando esta circunstancia, analizáronse tamén as valoracións cidadás obtidas sobre diferentes indicadores que definen a calidade de vida da cidade de Vigo a partir de tres perspectivas: global, a súa comparativa con outras cidades do seu entorno e a súa evolución desde 2007. Por outra banda, foi analizada especificamente a valoración cidadá sobre os servizos municipais.

## **Parte II.- IV Encuentro Estatal de Defensores Locales.**

En relación ao *Encuentro Estatal de Defensores Locales*, refírese que no pasado 5-7 de outubro de 2011 tivo lugar en Granada o IV Encontro Estatal de Defensorías Locais. A seguir reproducimos as conclusións, propostas e acordos tomados nese encontro, recollidas como DECLARACION DE GRANADA.

“Reunidos en Granada, no IV Encuentro Estatal de Defensores Locales, despois de compartillar as nosas experiencias e opinións sobre os relatorios presentados, acordamos as seguintes conclusións, propostas e acordos:



O necesario respecto polo propio exercicio das competencias das defensorías locais, relativamente á protección dos dereitos da cidadanía, perante a administración municipal, non exclúe á vez, a súa capacidade e función de mediar, informar e orientar a aquelas persoas que se encontran en situación de precariedade.

Detéctase un aumento das demandas de prestacións sociais que nalgúns casos chegaron ás propias Defensorías, no entanto, non se produciu en xeral un aumento do orzamento social. Os Defensores Locais estamos plenamente conscientes das nosas limitacións nestas materias, aínda que entendemos que podemos desenvolver determinadas medidas, tales como:

1. Información máis clara e concreta sobre os recursos sociais.
2. Propor a creación de Mesas cívicas, compartidas co terceiro sector para construír consensos nesta materia.

**Parte III- Actuacións a instancia de parte:** 1250 (un 11% máis que no ano 2010).

**Consultas diarias e entrevistas persoais que deron lugar a intervencións e mediacións:** 1034 (un 22,5% máis que no ano 2010).

A súa distribución por temáticas foi a seguinte:

- BENESTAR SOCIAL: 59 (5,7%)
- CULTURA E ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL: 42 (4,1%)
- EDUCACIÓN: 21 (12,1%).
- MEDIO AMBIENTE: 125 (12,1%)
- MOBILIDADE E SEGURIDADE: 109 (10,5%)
- PARTICIPACIÓN CIDADÁ: 44 (4,3%)
- SERVIZOS XERAIS: 93 (9,0%)
- URBANISMO: 117 (11,3%)
- XESTIÓN MUNICIPAL: 86 (8,2%)
- OUTROS: 338 (32,7%) Neste apartado destacan as consultas/entrevistas relacionadas con Consumo (136), cuestións cívicas (98) e outras administracións (104).

**Consultas por correo electrónico:** 152 (un 36,9% máis que no ano 2010).

Por temáticas a distribución foi:

- ASUNTOS SOCIAIS: 14 (9,2%)
- MEDIO AMBIENTE: 17 (11,2%)
- MOBILIDADE E SEGURIDADE: 41 (27,0 %)
- PARTICIPACIÓN CIDADÁ: 6 (3,9 %)
- SERVIZOS XERAIS: 23 (15,1%)



- URBANISMO: 14 (9,2 %)
- XESTIÓN MUNICIPAL: 9 (5,9 %)
- OUTROS: 28 (18,4%)

### **Expedientes:**

O incremento destas actuacións (1250) 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 perante unha determinada actuación municipal.

Por terceiro ano consecutivo, o número de expedientes resoltos (73) supera aos que se rexistraron por primeira vez no ano 2011 (64).

Foron concluídos 34 expedientes pertencentes aos anos anteriores, 3 (2006), 5 (2007), 3 (2008), 3 (2009), 20 (2010), alén de 40 do ano 2011.

Hai que felicitar ás áreas de Educación, Benestar social, Medio ambiente, Participación cidadá, Promoción Económica e Emprego, Servizos xerais e Xestión municipal por teren resoltos os expedientes obxecto de conflito en tempo e forma. En relación ás áreas de Urbanismo e Mobilidade e Seguridade, sempre son os expedientes máis complexos e requiren máis trámites e prodúcense máis demoras, dadas as réplicas, contrarréplicas e dúplicas, nalgúns casos polo longo proceso que se leva a cabo para a súa conclusión, realidade constatada nos informes anuais das demais defensorías españolas.

No caso concreto de Urbanismo, ao acabar o primeiro semestre do ano actual, concluíranse todos os expedientes presentados no ano 2011, salvo dous, así como tamén culminado un do 2007, dous do ano 2009 e un do 2010. Feito novidoso que nunca acontecera até entón, ao resolver en menos de dous anos practicamente os expedientes presentados no ano anterior. En relación á área de Mobilidade e Seguridade resolvéranse, para este mesmo período, oito expedientes, ficando cinco do 2011 en tramitación.

O problema con este tipo de expedientes non reside, tal como se indicou, nos anos 2010 e 2011, senón que existe, desculpen a expresión, “un tapón” de 18 expedientes, pertencentes aos anos 2006, 2007 e 2008 con 8, 2 e 8 expedientes sen concluír, respectivamente, na área de Urbanismo. En segundo lugar, nesta orde de prioridade sitúase a área de Mobilidade e Seguridade, con 15 expedientes sen resolver entre os anos 2006-09<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Exemplos: Queixa tramitada en 2008 referente ás alturas dunha construción (segundo inspección “infórmase que a altura da edificación axústase, en xeral, ao proxecto presentado no 2004”). As resolucións non deben adoeecer de falta de precisión. Ten razón o recorrente. Sanción e retirada de vehículo con licenza habilitada para carga e descarga, aportando ademais probas testificais. Sen resposta desde 2007 despois de múltiples solicitudes.



Se se resolvesen todos estes, e desde aquí fago un chamamento neste sentido en prol dos recorrentes, o número de expedientes resoltos para o período 2002-11 aproximaríase ao 96%, cifra que se situaría entre as máis altas de todas as defensorías locais do Estado español. Actualmente é do 90,4%, dos cales un 65% foron resolvidos a favor do recorrente.

Desde que se iniciou a andaina desta Valedoría do Cidadán no ano 2002 o proceso relacionado coas actuacións a Instancia de Parte seguiu un mecanismo semellante ao do orballo galego; isto é, impregnar devagar e ano a ano ao principal obxecto desta institución, que é a defensa da cidadanía perante algunha actuación municipal que puidese violar os seus dereitos. Esta impregnación está relacionada, portanto, coa capacidade de asumir as responsabilidades cívicas tanto do administrado como do administrador.

O proceso foi lento, sen dúbida nengunha, mais foi calando pouco a pouco de forma continuada sen decrecementos. Este feito constátase se temos en conta que no ano 2002 o número de actuacións levadas a cabo na Oficina do Valedor do Cidadán foi de 200 e que no 2011 ascenderon a 1250.

Tamén confirma esta impregnación o feito de que na páxina web Valedor do Cidadán: (<http://hoxe.vigo.org/oconcello/valedor>) rexistrou no ano 2011 un total de 14.543 visitas e 10.920 descargas de documentos.

Os informes e monografías máis solicitadas foron:  
*Informes ao Pleno (3154), Rutas peonís do municipio de Vigo (1901), Percepción social do fenómeno do botellón . Aplicación ao municipio de Vigo (1150), Hábitos de consumo sobre enerxía, auga, xeración de residuos e produtos que fomentan a sustentabilidade (820), Gestión de la contaminación acústica. Análisis de la legislación estatal y propuestas de aplicación para la administración local (809).*

#### **Parte IV.- Análise específica de temas non municipais**

Até o pasado ano 2010 as actuacións a instancia de parte que leva a cabo esta Valedoría do Cidadán circunscribíanse exclusivamente a actividades relacionadas con consultas, intervencións ou entrevistas que encaixaban no ámbito exclusivo municipal, que é o único ao que lle incumben competencias ao Valedor do Cidadán. Porén, ese ano un centenar de actuacións non tiñan relación con temas municipais. Así o fixen constar no pasado ano, no Informe anual presentado perante o Pleno, onde se detallaban as casuísticas deste bloque temático que, até entón, era atípico nas queixas recibidas. Lonxe de ser unha circunstancia peculiar e diferenciadora, no pasado ano, e tal como se detalla no Informe que teñen vostedes, este número ascendeu a 338.

Encontrámonos, portanto, perante un feito do que convén facermos unha profunda reflexión.



As temáticas que a cidadanía expuxo nas consultas e entrevistas que deron lugar a intervencións están relacionados con aspectos tan variados como:

1. Cuestións de consumo: 136
2. Cuestións civís:.....98
3. Outras administracións: 104

Entre as cuestións tratadas, cítanse:

- Litixios xudiciais entre particulares (problemas perante a xustiza)
- Defectos en bens de uso e consumo, non atendidos polo subministrador (produtos que están en garantía, en grandes almacéns,...)
- Desconformidade nas facturas de consumo de enerxía eléctrica (gas, electricidade,...)
- Hipotecas, saldos, retencións e taxas bancarias.
- Discrepancias en comunidades de veciños (conflictos de convivencia, por exemplo, ruído entre vivendas...)
- Sancións de tráfico non municipais (Policía Nacional, Guarda Civil,...)
- Vivenda protexida (Xunta e municipio)
- Contaminación acústica de ámbito non municipal (aeroporto, autovías fora do municipio,...)
- Comunicación viaria non municipal (curvas, estado da calzada, estradas, rúas, aldeas...)

Todas elas son atendidas igualmente, orientándoos sen redactar ningunha recomendación xa que non é competencia desta Valedoría e informando, segundo o caso, dos trámites a seguir perante a entidade correspondente, concluíndo que o obxectivo final reside en coordinar esforzos para o ben da cidadanía. E dado que este ano este feito non ten diminuído, dei conta desta temática á Comisión de Suxestións e Reclamacións e ao Sr. Alcalde.

Por outra parte, e para concluír este apartado convén lembrar novamente que nas entrevistas que mantivemos sempre se levan a cabo sen limitación de tempo algún para que a cidadanía que acode a formular a súa queixa poda expresarse sen presas. Delas aprendemos moito dos interlocutores que viñeron libremente a expornos as súas queixas ou reclamacións. Hai que escoitalos con atención, falar e preguntarlles. Naturalmente, todos eles fixéronnos reflexionar porque nos ensinaron e, ao final da conversación, sempre hai que utilizar un criterio, un método, que xeralmente non aparece nos manuais. Os síntomas do interlocutor que diariamente pasan pola Oficina do Valedor do Cidadán son todos moi semellantes, variando só a descrición da súa queixa e, en todos os casos, transmitida con moito senso porque nos fan chegar as súas sensacións de maneira coherente, podendo captar así o que lles acontece e a súa indignación polo que consideran unha vulneración dos seus dereitos cívicos, tendo cumprido cos seus deberes.



En relación á monografía *“Discapacidade. Perspectiva comparada e estudo específico do municipio de Vigo”*, cabe dicir que mediante o presente estudo preténdese contribuír ao aumento do grao de coñecemento da sociedade sobre a realidade da discapacidade en Vigo e sobre as dificultades coas que se encontran estas persoas no seu día a día co fin de lograr a plena integración, a igualdade de oportunidades e a non discriminación deste colectivo. Mais, alén diso, entre os obxectivos básicos deste traballo está tamén o de fornecer información, formación e apoio ás institucións e entidades públicas para a elaboración e aplicación efectiva de políticas activas e normativas de integración para as persoas con discapacidade.

Segundo o Censo de Discapacidades, con datos do ano 2011 referidos a 27 de xaneiro de 2012 e a discapacidades iguais ou superiores ao 33%, en Vigo hai 26.700 persoas con discapacidade<sup>2</sup> que abranxen un total de 34.436 tipos de discapacidades. Estas persoas representan o 9,0% da poboación do municipio.

Os recursos da iniciativa social e das institucións públicas e privadas analizadas son os seguintes:

- Número de persoas atendidas (media anual): 6129
- Número de socios: 5.447
- Número de colaboradores (voluntarios): 2.172
- Número de traballadores: 741

Segundo o tipo de discapacidade, a maioría é de tipo físico (74,7%), seguida do psíquico (35,3%) e sensorial (18,9%). Como se pode observar, a suma supera o 100%, xa que hai persoas con máis dun tipo de discapacidade. En función do grao de discapacidade, a maioría (62%) ten recoñecido un grao comprendido entre o 33 e 64%; o 39% entre o 65 e o 74% e con máis do 75% un 28%.

As definicións preferidas pola cidadanía viguesa dunha persoa con discapacidade son: persoa cunha deficiencia ou unha diminución física, mental ou sensorial (35,6%), persoa impedida, limitada ou con falta de capacidade (18,6%), persoa que non se vale por si mesma e que necesita a axuda doutros (16,2%).

A partir dos datos obtidos sobre algunhas características que leva implícito o termo discapacidade, conséntase que a porcentaxe de persoas con discapacidade sitúase entre 8-9% do total da poboación, tanto para Europa, España, Galicia ou Vigo. Alén diso, conséntase unha clara coincidencia na consideración de que existe unha relación directa entre a discapacidade e a pobreza, ao se detectar, nos catro ámbitos citados, unha maior porcentaxe,

---

<sup>2</sup> Segundo o Censo de Discapacidades de 2011, a cuantificación por tipos de discapacidade (non por persoas) existente en Vigo é de 34.436, o que representa o 33,5% das discapacidades existentes na provincia de Pontevedra. Segundo esta proporción, en Vigo habería 26.717 persoas con algunha discapacidade.





entre dúas e tres veces máis alta, de persoas con discapacidade que se encontran no limiar da pobreza contra aquelas outras sen discapacidade. Igualmente, detéctase un maior abandono escolar, tamén entre o duplo e o triplo nas persoas con discapacidade.

A axuda prestada pola Administración Pública ás persoas con discapacidade é valorada negativamente polo 68,8% das persoas entrevistadas. Entre os motivos aducidos por estas persoas, destaca a opinión de que se trata dun colectivo que non interesa, non son rentábeis, non son valorizados (33,5%) ou que hai que dedicar máis medios a outros colectivos (30,7%).

A cidadanía opina que a accesibilidade aos lugares públicos para as persoas con discapacidade ten mellorado en grande medida, sendo máis positiva a apreciación dos habitantes da zona urbana (70,3%) que a dos da semiurbana (61,3%) e rural (51,6%).

O colectivo que representa os responsábeis das entidades públicas ou privadas consultadas móstrase pesimista sobre os niveis de prestacións, asistencia, coidados, ou accesibilidade, entre outras, a curto e medio prazo.

Por outra parte, un 90% das entidades consultadas consideran que non hai consciencia suficiente entre a poboación en xeral sobre as persoas en situación de discapacidade por descoñecemento e/ou desinformación. Alén diso, as persoas ás que non lles afectan directamente descoñecen totalmente estas situacións. Se, por accidente, aparecer unha discapacidade no seu medio máis inmediato é cando se toma consciencia.

Sobre a experiencia persoal da discapacidade, ao seren preguntados polo lugar en que residen habitualmente, a maioría (83,7%) respondeu que no seu propio domicilio e/ou na vivenda familiar, o 12,4% nun centro residencial e o 2,9% nun piso tutelado. Algo máis da metade (52,4%) das persoas con algunha discapacidade, entrevistadas, declarou sentirse discriminada pola súa discapacidade no último ano. Un 47,6% manifestou non sentirse discriminado nunca por causa da súa discapacidade.

Finalmente, e en relación cos tres tipos de enquisas realizadas pódese afirmar que, entre os aspectos concordantes encontrados, os máis significativos son referidos á necesidade de integración das persoas con discapacidade no mundo laboral (96%) e na sociedade (97%); á coincidencia que as axudas deben ir dirixidas principalmente ás mellorías no emprego, seguidas da accesibilidade e transporte. Igualmente, que deben ser empregados maiores recursos por parte das administracións públicas.

Como corolario desta Actuación de Oficio, transmito aos membros desta Corporación unha mensaxe que me trasladaron os responsábeis das entidades relacionadas coa atención ás persoas con algunha discapacidade: “veñan a coñecelos máis”.



No tocante ao estudo titulado *“Indicador de Sustentabilidade B-7 Xestión Sustentábel da autoridade local e as empresas locais. Aplicación ao municipio de Vigo”*, este serviu para cuantificar o número de entidades que empregan procedementos de xestión sustentábel relativamente ao número total de empresas existentes nunha área. Neste sentido foron identificadas aquelas empresas viguesas certificadas segundo a norma ISO 14001 ou o regulamento EMAS, pois son ferramentas de xestión ambiental voluntarias certificadas a nivel europeo e internacional. A partir destes datos determinouse o indicador global de sustentabilidade B-7 para o municipio de Vigo, obténdose un valor (0,94%) que resulta bastante alto, xa que cando se comezou a empregar este indicador a mediados do 2002 os valores máis altos eran de 0,79% nalgúns cidades do norte da Europa. Con este estudo complétase a aplicación ao municipio de Vigo dos dez Indicadores Comúns Europeos de Sustentabilidade que testemuñan o equilibrio económico, social e ambiental dunha cidade.

Este é un fiel reflexo do que foi o ano 2011. Se revisamos as cifras das Actuacións comprendidas desde o 1 de xaneiro ao 30 de setembro desde ano, nestes nove meses o número de intervencións elévase a 739 (entrevistas, consultas por correo electrónico, mediacións e expedientes), das cales 195 se engloban dentro do tema xa referido “Actuacións non municipais”, do que se deu conta na IV parte deste Informe e que constitúe un problema que require coordinación de esforzos. A cidadanía agradecerá.