

SESION CELEBRADA POR EL EXCMO. AYUNTAMIENTO PLENOACTA

FECHA: 25 ABRIL 2011 En la Ciudad de Sevilla, en la fecha y hora que al margen se expresan, se reúnen en el Salón de Sesiones de la Casa Consistorial, bajo la Presidencia que también se indica, los miembros de la Corporación que a continuación se relacionan, al objeto de celebrar la sesión del Excmo. Ayuntamiento Pleno, con el carácter y en la convocatoria al margen expresado, con asistencia del Sr. Secretario General del Pleno Municipal que da fe de la presente y del Sr. Interventor de Fondos Municipales.

HORA:
Comienza: Termina:
12,26 13,30

SESION:
EXTRAORDINARIA

CONVOCATORIA:
PRIMERA.

PRESIDENTA: ILTMA. SRA. D^a ROSA MAR PRIETO-CASTRO GARCÍA-ALIX.

ALCALDE: EXCMO. SR. D. ALFREDO SÁNCHEZ MONTESEIRÍN .

<u>CAPITULARES:</u>	<u>ASISTEN</u>
<u>D. ANTONIO RODRIGO TORRIJOS</u>	<u>SI</u>
<u>D. JUAN ANTONIO MARTÍNEZ TRONCOSO</u>	<u>SI</u>
<u>D^a JOSEFA MEDRANO ORTIZ</u>	<u>SI</u>
<u>D^a MARÍA ESTHER GIL MARTÍN</u>	<u>SI</u>
<u>D. FRANCISCO JOSÉ FERNÁNDEZ SÁNCHEZ</u>	<u>SI</u>
<u>D^a MARÍA NIEVES HERNÁNDEZ ESPINAL</u>	<u>NO</u>
<u>D. ALFONSO MIR DEL CASTILLO</u>	<u>SI</u>
<u>D^a EVA PATRICIA BUENO CAMPANARIO</u>	<u>SI</u>
<u>D^a ENCARNACIÓN MARTINEZ DIAZ</u>	<u>SI</u>

<u>D^a MARÍA DOLORES RODRÍGUEZ CARRASCO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a MARÍA TERESA FLORIDO MANCHEÑO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOAQUÍN DÍAZ GONZÁLEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. ALBERTO MORIÑA MACÍAS</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a CRISTINA GALÁN CABEZÓN</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. ENRIQUE LOBATO GONZÁLEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOSÉ MANUEL GARCÍA MARTÍNEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JUAN IGNACIO ZOIDO ÁLVAREZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a MARÍA ROSARIO GARCÍA JIMÉNEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JUAN FRANCISCO BUENO NAVARRO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. VICENTE FLORES ÁLES</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. EDUARDO BELTRÁN PÉREZ GARCÍA</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. MAXIMILIANO VÍLCHEZ PORRAS</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a MARÍA EUGENIA ROMERO RODRÍGUEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. GREGORIO SERRANO LÓPEZ</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a EVELIA RINCÓN CARDOSO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOAQUÍN GUILLERMO PEÑA BLANCO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a MARÍA AMIDEA NAVARRO RIVAS</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. JOSÉ MIGUEL LUQUE MORENO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D. FRANCISCO LUIS PÉREZ GUERRERO</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>
<u>D^a MARÍA DEL MAR SÁNCHEZ ESTRELLA</u>	<u>SI</u>	<u>.</u>

D. IGNACIO FLORES BERENGUER SI .

NO CAPITULARES

D^a ISABEL MONTAÑO REQUENA
(Miembro de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Sevilla) SI .

D. CARLOS VÁZQUEZ GALÁN
(Miembro de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Sevilla) SI .

D. MANUEL REY MORENO.
(Miembro de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Sevilla) SI .

SECRETARIO: D. LUIS ENRIQUE FLORES DOMÍNGUEZ .

.- Tomar conocimiento de la Memoria de Gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2010.

En virtud del acuerdo adoptado por el Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el 18 de noviembre de 2004, se creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se dispuso su composición, y la designación de sus miembros y de su Presidente, al amparo de lo dispuesto en el art. 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, adicionado por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, quedando regulado su funcionamiento por el correspondiente Reglamento Orgánico. Habiendo terminado el año 2009, corresponde dar cuenta al Pleno Municipal de la gestión realizada mediante la presentación del Informe o Memoria Anual correspondiente a dicho ejercicio 2009, de conformidad con lo dispuesto en el art. 24 del Reglamento Orgánico regulador de la citada Comisión, en la sesión extraordinaria convocada a tal efecto. En su virtud, el Primer Teniente de Alcalde, Delegado de Relaciones Institucionales, se honra en proponer a V.E. la adopción del siguiente

ACUERDO

ÚNICO.- Tomar conocimiento de la Memoria de Gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2010, presentada por su Presidente, D. Francisco Romo Dueñas, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 24 del Reglamento regulador de aquella, habiendo sido la misma sometida a conocimiento de la Junta de Portavoces el día 24 de febrero de 2011.

A continuación, la Sra. Presidenta, concede la palabra al SR. ROMO DUEÑAS que expone lo siguiente:

• Nuestro Reglamento Orgánico, en su Artículo 24, establece que La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta al Pleno Municipal de la gestión realizada.

Igualmente, determina que en el informe o memoria anual, se hará constar el número y tipo de quejas o reclamaciones presentadas; de aquéllas que hubieran sido rechazadas y sus causas; así como de las que fueren objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias y recomendaciones que han sido admitidas, así como las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En consecuencia, éste es el cuarto año, cierre de legislatura, que me dais la oportunidad de poder expresarme aquí, en este Pleno Municipal, como corresponde al Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en cumplimiento de su Reglamento orgánico.

La memoria que hoy, formalmente, os presentamos fue aprobada en la sesión del Plenario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de fecha 14 de Febrero y, posteriormente, se hizo entrega de la misma a la Alcaldía y a la Junta de Portavoces, el 24 de Febrero del presente.

Razones de calendario no han hecho posible, me imagino, la realización de este Pleno en el mes de Marzo como hubiese sido nuestro deseo.

En la presentación física de la Memoria, hemos querido darle un homenaje a la Plaza de España, que ha sido una de las actuaciones importantes coordinada desde el Ayuntamiento de Sevilla. Tanto la portada como las fotos de interior dan realce a la recuperación de este simbólico rincón de Sevilla. Deseo empezar en nombre de todos los miembros de la Comisión, por felicitar por esta acertada intervención que devuelve a la ciudadanía, para su disfrute, un importante elemento del Patrimonio.

Estamos en plena precampaña electoral, somos conscientes. Un momento complicado para hacer la exposición que se me encarga.

Esta Comisión, en la que están representados todos los grupos, no va a ofrecer apoyo indirecto a ninguno de ellos. Nos mantenemos en la misma línea de objetividad con la que siempre hemos trabajado. Sin embargo, sobre nuestro trabajo,

los medios han ofrecido, en ocasiones, notas sobre algunas de las cosas que efectivamente en algún momento hemos criticado, porque creemos que son errores y se pueden mejorar.

No ha sido habitual que se redacte sobre aquellas cosas que hemos percibido como actuaciones correctas, y en la línea que deseamos, que también figuran en las memorias presentadas. Por ello, comenzamos por referirnos a algunas de las actuaciones que hemos valorado como positivas, que afectan en mejoras para la movilidad, diversificación de los medios y refuerzo del transporte público, o que se corresponden con criterios de protección del patrimonio, eficacia y sostenibilidad medioambiental que, desde esta Comisión, siempre se han reclamado.

Además de la ya citada restauración de la Plaza de España, destacamos:

La imagen de la Avenida de la Constitución peatonalizada, junto a la Puerta Jerez y San Fernando, cruzada por el Metrocentro, que forma ya parte del catálogo fotográfico indispensable en la promoción turística de Sevilla.

La configuración de ejes de viales de tráfico en sentido único, la ampliación de las vías restringidas para transporte público, el Metrocentro y el potente desarrollo del carril BICI, están consiguiendo objetivos tangibles de mejoras en la movilidad.

Por cierto, como ciudadanos y ciudadanas de Sevilla debemos sentirnos honrados de ser ya referentes internacionales por el modelo de implantación del carril bici. Que, como sabéis, recientemente, en Dubai, ha obtenido la calificación *Best* en el octavo Concurso Internacional de buenas prácticas de Naciones Unidas. Se caracteriza esta calificación por las políticas y actuaciones urbanas que se demuestran eficaces, desde unos criterios de sostenibilidad, para mejorar las condiciones de vida en las ciudades y pueblos.

Hemos trabajado en estos años sobre algunas quejas concretas en su diseño y construcción, que no deslegitima en absoluto el proyecto.

Por otro lado, la reciente celebración en Sevilla del Congreso Velo-City 2011, con 47 países participantes, y la firma durante la misma de un documento a presentar a los Ministros de Transportes, dentro del Foro Internacional de Transportes a celebrar en Mayo en Leipzig, sitúan nuevamente a Sevilla en una referencia indiscutible.

En el mismo campo de la movilidad, hace tan solo unos días que durante el XI Congreso Nacional sobre Sistemas Inteligentes de Transporte se concedía un

reconocimiento al Centro de Control de Tráfico del Ayuntamiento de Sevilla, al ser la mejor web de Europa en cuanto a gestión de tráfico.

Como cuarta referencia, deseamos nombrar al operativo 072reur, para las pequeñas reparaciones de forma urgente, que viene a representar ya un dispositivo indispensable, en el que merece la pena seguir profundizando.

También nos congratulamos por la Restauración y apertura de los Parques de Las Delicias y del Descubrimiento en la Cartuja y por el proyecto de reestructuración de los Jardines del Cristina.

Y por último, destacamos la aprobación y puesta en funcionamiento de la nueva Ordenanza Municipal de Actividades.

Bien, es un listado simbólico, nada exhaustivo.

Más allá de planteamientos partidistas ões de bien nacido, ser agradecidoõ y deseábamos tener este gesto con el equipo de gobierno, y el Alcalde saliente, en el final de la legislatura. Esperamos que se entienda así, con esta intención.

Entramos ya en el análisis de la Memoria que presentamos.

El trabajo ha estado marcado por la misma línea iniciada en el 2007, intentando desarrollar una tarea de mediación entre la ciudadanía y el equipo de gobierno con la pretensión de dar respuestas a las quejas, sugerencias y reclamaciones.

A la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se le encarga que actúe como un mecanismo que permita la protección de la ciudadanía ante los retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales, tanto del propio Ayuntamiento como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

Además del trabajo de los expedientes de quejas, reclamaciones y sugerencias, este año 2010 nos marcamos tres objetivos:

El primero, actualizar el Reglamento Orgánico de la Comisión. Que lo hemos conseguido en todas las propuestas planteadas, salvo en la de la composición que, al final, se acordará y aprobará específicamente al principio de cada legislatura. Aunque mantenemos la propuesta de que sea un número muy reducido.

El segundo objetivo, seguir afianzando la Coordinadora Andaluza de Defensorías locales, que inauguramos en Sevilla en el año 2008.

Como tercer objetivo, nos marcamos Reforzar la comunicación con las áreas, usando medios más directos. Se ha implantado la figura de una persona interlocutora de las áreas ante nosotros, pero ello no ha servido en general para agilizar mejor los procesos. Aunque avanzando, seguimos con tiempos de respuesta excesivamente altos.

En cuanto a los expedientes trabajados, incorporamos en la memoria todo tipo de gráficas arrastrando datos, en algunos casos, incluso desde los inicios, allá en el año 2005.

Es fácil analizar las tendencias en cada uno de los aspectos remarcados.

Durante el año 2010, se trabajó sobre un total de 237 expedientes. De los cuales 201 se corresponden a expedientes nuevos, que se han iniciado durante ese año de referencia y 36 ya se habían abierto en años anteriores pero aún no se les había encontrado solución a lo demandado.

Al final del período, se habían archivado un total de 188 expedientes y quedaban en tramitación 49 con los que se seguiría trabajando durante el presente 2011. De éstos, tan solo 10 son de años anteriores al 2010. Sobre estos 10 expedientes, que están precisando entre dos y cinco años de tramitación, con decenas de actuaciones, sí merece la pena pararse porque son los que lastran los datos favorables de la memoria. De todos ellos ya informábamos en la Memoria anterior e incluso en anteriores a ésta.

Tenemos pendiente de respuestas hasta CINCO Recursos de Reposición que nos presenta FACUA al no conseguir la resolución de los mismos. Uno de ellos presentado en el año 2005. Todos ellos se refieren a la solicitud de devolución de las tasas por retirada y depósito de vehículos, al no haber prosperado el expediente sancionador. Tras múltiples intentos la Delegación de Convivencia y Seguridad, no acaba de presentar resolución a los mismos.

Esta Comisión se posiciona a favor de las personas reclamantes y expone la recomendación de que se proceda a la devolución de las cantidades abonadas, utilizándose para ello el procedimiento de reclamación patrimonial, iniciándose éste de oficio.

Sobre el solar colindante al apeadero de RENFE en la Calle Manuel Laffont tenemos, a requerimientos de las comunidades de vecinos colindantes, DOS expedientes.

El primero, desde el año 2006, solicitando planificación urbanística que dé salida a esa bolsa de suelo que es foco de problemas de muy diverso cariz. Se nos ha informado en diversas ocasiones de la planificación proyectada pero no llega a concretarse en actuaciones reales.

El segundo expediente, del año 2009, lo tenemos abierto para que se mantenga en perfectas condiciones higiénico- sanitarias y con el cerramiento adecuado, como le es exigible a cualquier solar. Curiosamente la rapidez con la que se exige la limpieza a los solares privados no se corresponde cuando es de titularidad pública.

El octavo expediente, de este lote de mayor retraso, está dirigido al Distrito Este que, tras múltiples requerimientos, no nos había presentado informe sobre la falta de respuestas a distintas peticiones planteadas desde una Comunidad de Propietarios. Esta misma tarde me reúno con los representantes de esta Comunidad de Propietarios para intentar determinar qué aspectos de los reclamados pueden mantenerse y cuáles están contemplados en las obras que se están realizando actualmente en la zona.

El noveno, ante la Delegación de Urbanismo, por la falta de concreción de cuándo se va a proceder a una necesaria actuación para urbanizar una amplia zona de albero entre bloques de la Avenida de la Paz. Y el décimo, compartido entre el Distrito Este y Sostenibilidad, por la falta de actuación ante un acerado hundido en la Calle Adán y Eva de Sevilla Este.

Volviendo al grueso de los expedientes trabajados, Las áreas que requieren mayores intervenciones, han sido: Hacienda, Urbanismo, Movilidad, Convivencia y Seguridad, Medio Ambiente e Infraestructuras para la Sostenibilidad.

Sobre Hacienda, se han trabajado un total de 35 expedientes, de los cuales 11 aún seguían en tramitación al final del periodo, 19 fueron archivados, 4 se derivaron directamente al área, sin tramitación, al tratarse de asuntos que nos fueron presentados en 1ª instancia y 1 no fue aceptado al haber dejado pasar los plazos sin plantear el recurso que ahora pretendía.

Hay tres temas mayoritarios: 14 de ellos ante La falta de respuestas antes distintos recursos, 7 ante la demora para devolución de ingresos indebidos y 4

relacionados con las sanciones en zona azul promovidas por controladores de AUSSA, sin presencia policial.

Sobre Urbanismo, se han trabajado un total de 28 expedientes de los cuales 7 se encontraban aún en tramitación al final del periodo, 17 habían sido archivados, 3 derivados por tratarse de 1ª instancia y 1 no se admitió a trámite al no proceder la reclamación.

En cuanto a los temas, ya nos hemos referido al solar sin planificación definida junto al apeadero de RENFE en la Calle Manuel Laffont y a la falta de urbanización de zona de albero en Avda La Paz.

Por otro lado, hay una reclamación que hemos planteado, por su justicia, que deba afrontarse con toda prioridad. Nos referimos a la falta de Reurbanización de una zona de Eva Cervantes y Atalaya que se quedó sin hacer porque estaba prevista la construcción de un aparcamiento subterráneo que ya ha sido descartado.

Además de ellos, tenemos 4 reclamaciones por falta de resolución a reclamación patrimonial, distintas peticiones de reposición de bolardos, falta de información a los comerciantes de la zona Encarnación-Ponce de León derivadas de las obras Metropol Parasol, veladores sin licencia, excesivo costo de una obra realizada de forma subsidiaria, una obra abandonada que presenta peligro y otros temas menores.

Sobre la Delegación de Movilidad, se han trabajado sobre 21 expedientes, de los cuales ninguno se encuentra en tramitación, 10 han sido archivados, otros 10 se han derivado directamente al área porque se trataban de peticiones en 1ª instancia y 1 fue archivado por desistimiento.

Además de la desatención a distintas peticiones de señalizaciones, bolardos, pasos de peatones y similares, el tema central ha sido la falta de respuestas a peticiones de devolución de los 1.000 p entregados como reserva de plazas de aparcamiento que aún no han comenzado a construirse, expedientes que archivamos ante el compromiso de que se iba a iniciar la gestión de la devolución desde la delegación; tendremos que retomarlos si no se atienden en breve.

En cuanto a la Delegación de Convivencia y Seguridad, se ha trabajado sobre 18 expedientes, de los cuales 9 seguían aún en tramitación al término del año, 4 fueron archivados y 5 derivados directamente por tratarse de temas en 1ª instancia.

Ya nos habíamos referido con anterioridad a los 5 recursos de reposición que se encuentran sin resolución, relacionados con peticiones de devolución de tasa por retirada y depósito de vehículo, cuando no ha prosperado el expediente sancionador, anteriores al 2010. Pues hay 2 más en el 2010, lo que acumula 7 expedientes sobre el mismo asunto. Tenemos, además, uno por supuesto trato incorrecto de la Policía Local y otro por supuesta falta de discreción de la Policía Local al realizar una notificación dando datos, a personas ajenas, sobre el asunto notificado. Otros 2 se refieren al Paseo Juan Carlos I, uno por el peligro que presentan a los peatones por los elementos propios de los pescadores y otros por el uso de los espacios por ciclistas. Los otros se refieren a ruidos por acumulación de personas en un determinado espacio y por aparcamiento en doble fila.

Sobre la Delegación de Medio Ambiente, se han trabajado un total de 18 expedientes, de los cuales 8 se mantenían en tramitación al término del periodo, 7 están ya archivados y 3 no fueron admitidos, dos de ellos por encontrarse tramitándose a través del Defensor del Pueblo Andaluz, lo que nos obliga a inhibirnos, y otro por no proceder la reclamación.

Sobre los temas trabajados, 3 de ellos se refieren a distintas irregularidades de Bares; otros 3, por demoras en la concesión de licencias de apertura; 2 por demoras en la ejecución de órdenes de clausura; y otros por vibraciones y ruidos en un transformador de ENDESA, Ruido de las campanas de una Iglesia a deshora y otros por distintos tipos de ruidos.

Sobre la Delegación de Infraestructuras para la Sostenibilidad, se han trabajado un total de 17 expedientes, 2 de ellos se encuentra aún en tramitación, 8 ya se han archivado y 7 no procedía su tramitación por ser de 1ª instancia y se derivaron a la delegación.

Los temas trabajados se refieren a: distintas peticiones de reparación de Acerados, reposición de bolardos, algún problema en el alumbrado público, sobre la atención telefónica de SEVICI, barreras arquitectónicas en la Barriada de La Oliva y algunos problemas de acumulaciones de aguas tras reurbanizaciones.

En cuanto a los Distritos, son sólo 26 los expedientes trabajados que se refieren a ellos, nada significativo en cuanto al número. De los que 6 siguen aún en tramitación. Hay tres Distritos que, en un análisis histórico, siempre han precisado más de nuestra intervención: Casco Antiguo, Cerro-Amate y Este. Sin embargo, Casco Antiguo y Cerro Amate han ido reduciendo las incidencias, hasta quedar en 3 y 4, respectivamente, mientras que el Distrito Este ha aumentado a 8 expedientes.

Lo que sí es llamativo, es que siendo los Distritos estructuras que están diseñadas para la Participación y la cercanía de la ciudadanía, para la política en la corta distancia, todas estas quejas sean por faltas de respuestas. Además, en la mayoría de los temas tan solo se les pide trasladar al área competente el asunto y realizar una labor de seguimiento y mediación.

En cuanto a los organismos autónomos, LIPASAM ha bajado las incidencias de forma considerable, aunque TUSSAM ha subido ligeramente.

Hay que destacar que las empresas municipales sí atienden con rapidez nuestros requerimientos, estando bien asentados los sistemas de calidad en la atención a la ciudadanía. En total hemos atendido 22 asuntos relacionados con las empresas municipales, de los que al término del periodo estaban pendientes de resolución 4 de ellos.

Han destacado las quejas a TUSSAM por la aplicación de un sueldo máximo personal para tener derecho a la tarjeta de la 3ª edad. En este sentido, entendemos que debería valorarse la situación de la unidad familiar como viene siendo habitual en otros ámbitos.

Otras peticiones, esta vez a LIPASAM, se referían a cambios de ubicación de contenedores.

Entre los temas pendientes está la falta de resoluciones a reclamaciones que debe emitir el Tribunal Económico Administrativo. Este Tribunal, de ámbito municipal, tiene un importante retraso en el estudio de los asuntos que les llega, aunque hemos podido constatar, en algunos casos, que desde las áreas se tarda en exceso en facilitarles las informaciones que precisan.

En cuanto a la relación entre quejas, reclamaciones y sugerencias, sin cambios significativos. Siguen siendo las reclamaciones las mayoritarias, y escasas las sugerencias.

En cuanto al sexo de las personas reclamantes, se mantiene la dominancia del sexo masculino en una relación 63/37 y los colectivos han aumentado llegando a un 20% del total de expedientes. Y, respecto de la forma de presentación, hay una dominancia absoluta de las presentadas en los registros municipales, siendo minoritarias las que se reciben a través de la web u otros medios.

En otro orden de cosas, recogemos en la Memoria una recopilación de las propuestas de mejoras que hemos ido planteando durante la legislatura y que

contaron con un posicionamiento favorable desde los distintos portavoces, cuando las presentamos.

En este sentido, estamos satisfechos con los cambios efectuados en Medio Ambiente con respecto a la agilización de las Licencias de apertura, que se consolidó a través de la aprobación de la Nueva Ordenanza de Actividades.

Desde el año 2008 venimos marcando este asunto como uno de los de mayor importancia para la activación de la economía y racionalización de la burocracia de la administración.

Según el informe que nos pasa la Delegación, desde la entrada en vigor de la nueva Ordenanza Municipal de Actividades, el pasado 9 de julio de 2010, y hasta el 20 de enero de 2011, se han solicitado un total de 1.138 licencias de actividades de las que 776, o sea el 68 %, obtuvieron su autorización de forma automática, mediante una declaración responsable, y el resto siguieron la tramitación tradicional de licencias de apertura con sus respectivos informes e inspecciones previas.

Es una lástima que el incendio de la sede de la Delegación, en el Pabellón de La Madrina, haya ralentizado el favorable proceso y creado una nueva bolsa de atrasos con los tiempos perdidos en los traslados a las nuevas instalaciones y la reorganización documental.

Queremos volver a insistir a esta delegación para que sea sensible al iniciar procedimientos sancionadores por el simple hecho de no disponer de licencia. Cuando ésta no depende de los interesados, que tienen presentada toda la documentación. Lógicamente, salvo que se observen irregularidades de otro tipo en el funcionamiento.

En segundo lugar, en cuanto a los avances en el desarrollo de los procesos de la tramitación telemática, es favorable, aunque a un ritmo que no se adecua a los necesarios para la modernización de la administración o equiparables a los desarrollados desde la Junta de Andalucía.

La Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de la Ciudadanía a los Servicios Públicos, obligaba a urgentes actuaciones para convertir en una realidad, a corto plazo, el acceso telemático a los diferentes actos administrativos.

En Memorias anteriores alertábamos de que la informatización de nuestro Ayuntamiento era una de las asignaturas pendientes, y necesariamente tendría que ser uno de los ejes centrales de actuación.

Actualmente, a través del sistema SAET@ hay un centenar de trámites administrativos que se atienden desde la web. En la memoria adjuntamos un listado exhaustivo de estos procedimientos administrativos que ya pueden ser realizados a través de internet, aunque algunos de ellos no están suficientemente depurados y sigue encontrándose bastante incompatibilidad de los sistemas con la firma electrónica.

En tercer lugar, nos referimos al funcionamiento del operativo 072reur, para el mantenimiento de la ciudad, de las pequeñas grandes cosas. Tendrá que ir asumiendo aún más protagonismo. Sigue en un progreso favorable y si se sabe reforzar convenientemente, mejorando los aspectos de coordinación, pasará a ser clave en la atención directa a la ciudadanía en las necesidades de mantenimiento más sencillas.

Desde la Oficina que presido se insistió de forma reiterada para su puesta en funcionamiento, haciendo constar en varias Memorias Anuales la recomendación al Ayuntamiento para que se instrumentase una fórmula similar a la que al final se hizo, para atender de forma rápida las necesidades urgentes de mantenimiento.

Actualmente, son ya 114 los asuntos catalogados en los que interviene, y se ha registrado en el año 2010 un total de 49.000 actuaciones. Aunque se ha mejorado bastante en la calidad de la ejecución de las reparaciones, debe reforzarse el seguimiento de las mismas, realizándose las actuaciones correctoras cuando sean precisas.

En cuarto lugar, seguimos valorando satisfactoriamente la atención a los usuarios desde las empresas municipales. La Agrupación de Interés Económico de Empresas Municipales de Sevilla, que engloba las Empresas Municipales de EMASESA, LIPASAM, EMVISESA, TUSSAM y GIRALDATV, viene a representar la cara prestadora de servicios del Ayuntamiento. La eficiencia en la prestación de los servicios debe hacerse armonizar con el adecuado grado de satisfacción de los usuarios y usuarias, siendo para ello fundamental realizar de forma rápida las correcciones que se precisen ante los desajustes o disfuncionalidades que se presenten. El grado general de satisfacción es adecuado.

En quinto lugar, no podemos estar satisfechos con el proceso de normalización para la ejecución, aunque sea parcial, de la red de aparcamientos prevista en el Plan Director.

La crisis inmobiliaria y la incomprensible actitud conservadora de los bancos en la restrictiva política de concesión de créditos que permitan la reactivación, han provocado el bloqueo de lo que era un ambicioso Plan. Excesivamente ambicioso, eso sí.

Pero ante la ciudadanía en general, y en particular ante las personas que reservaron las plazas proyectadas, entendemos que no se ha sabido dar explicaciones claras sobre cuáles eran las razones del bloqueo. Y, probablemente, el Ayuntamiento ha recibido culpas que no eran suyas.

Pero los indicadores nos dicen que el mensaje transmitido desde el Ayuntamiento no ha sabido llegar ni en tiempo ni en forma a las personas que tienen plazas reservadas en algunas de estas construcciones.

En los acuerdos alcanzados en los últimos meses con la empresa EQUIPARK, se ha optado, a la vista de informes técnicos y otros condicionantes de viabilidad, por sacar adelante seis aparcamientos. Quedan pues òaparcadosö, permítanme la licencia lingüística, otros siete de los inicialmente proyectados. EQUIPARK deberá hacer frente a las devoluciones de las cantidades en los aparcamientos que no se van a realizar y atender aquellas solicitudes que se produzcan conforme los precontratos suscritos en los aparcamientos que sí se van a realizar.

Muy recientemente se ha conseguido el desbloqueo en tres de ellos, Rafael Salgado en Bami, El Valle y Cueva de la Pileta, y que en estos días deberán haber iniciado las obras.

Con el previsto en la Plaza Párroco Joaquín Morón, se cometió un error de peso en la ubicación proyectada y debe plantearse la reubicación y redimensionado, aunque nos han confirmado desde el área de Movilidad que se realizará de forma urgente.

Y en cuanto a los proyectados en Pedro Vallina y Rafael Laffón precisan aún la presentación de solicitud de desvío de servicios y el proyecto de ejecución. Y necesitarán algo más de plazo para el comienzo de obras.

Pero hay que reconocer que en distintas ocasiones se han anunciado procesos de desbloqueo que se alargaron en el tiempo sin ver la luz. Hay, en consecuencia, una excesiva y comprensible desconfianza en la ciudadanía sobre cuál es la realidad de la situación.

Esperamos, Delegado, que haya sabido usted atar bien los nuevos acuerdos para que los plazos ofrecidos sean reales, ciertos y tangibles en las próximas semanas.

Por otro lado, valoramos mal la ambigüedad en las respuestas ofrecidas ante las solicitudes de devolución del dinero a aquellas personas que lo estaban solicitando, ante la falta de ejecución de las plazas acordadas, y que han precisado nuestra mediación para ello.

Por último, y en cuanto al funcionamiento de esta Comisión, se han producido retrocesos ante la ausencia del Técnico de Administración General, que es una persona clave para el asesoramiento y tramitación, unido a la fuerte reducción presupuestaria que limita bastante nuestras posibilidades de actuación y análisis.

Recientemente, nos hemos trasladado al edificio Metrocentro, decisión razonable para evitar los costes de alquiler de nuestras instalaciones anteriores. Este nuevo edificio, que presenta una organización algo anárquica reforzada por la ausencia de directorios, no tiene contemplada la actividad en jornada de tarde, que es nuestro horario habitual, y estamos teniendo serias dificultades para desarrollar nuestro trabajo.

Esperamos que en breve estén resueltos estos problemas.

Estimadas y estimados miembros de este Plenario, creo que he aportado, ajustándome lo máximo posible al tiempo que se me ha adjudicado, un resumen suficientemente detallado del contenido de la memoria que hemos presentado.

Un resumen en el que, además, hemos querido recordar determinadas propuestas de esta Comisión durante la presente legislatura. Con avances tangibles a nivel de coordinación interna, del establecimiento de medidas y cauces de mediación con la estructura municipal y de aportaciones para la mejora de la prestación del servicio público.

Para terminar, queremos agradecer el trato recibido por los distintos grupos, respetuoso con nuestro trabajo. Respeto que se corresponde con el que nosotros siempre les hemos mostrado, sin distinciones.

SR. ZOIDO: Agradece, en nombre de su Grupo, lo expuesto por el Sr. Romo, en su intervención, y el trabajo que viene desarrollando, junto con D. Ignacio Sánchez y D. Manuel Doblas, desde la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Este es el cuarto año que el Sr. Romo viene al Pleno a exponer una Memoria que ha ido mejorando a lo largo de los años, a medida que los miembros de la citada Comisión han venido estableciendo un mecanismo de funcionamiento y dando solución a muchas de las quejas que han presentado los ciudadanos. El Reglamento se ha ido adaptando y queda pendiente de resolver la composición de la Comisión, lo que se hará al comienzo de cada mandato.

El funcionamiento de la Comisión, continúa, ha sido bueno y a los datos aportados por el Presidente de la misma, se remite, el cual, también ha valorado positivamente algunas cuestiones, mientras ha manifestado la necesidad de que se atiendan otras, y se mejoren las intervenciones por parte de las delegaciones, así como los servicios y demás medios, para poder prestar esa atención.

En este sentido, señala que el Grupo Popular tiene constancia, por ejemplo, de la queja importante en el tema de la tramitación de las licencias de apertura y, aunque es verdad que el incendio de las instalaciones municipales ha dado lugar a que se ralentice la situación, el problema es estructural y sigue existiendo.

De cualquier forma, se congratula por que se haya mejorado la respuesta a los ciudadanos porque, en definitiva, ellos son el centro de atención, no sólo de la Corporación Municipal, sino también del propio funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Da la enhorabuena a los miembros de esta Comisión y hace votos para que la próxima alcance el éxito de composición y funcionamiento al que se ha llegado con ésta, de la que su Grupo no tiene queja alguna. Añade algo que viene manteniendo desde hace tiempo, y es que mejoraría el funcionamiento de la misma si se alcanzara una mayor independencia orgánica y funcional, con respecto al Gobierno municipal, y, también, económica y financiera, al objeto de que pudiera gestionar las pequeñas partidas que tiene a su disposición, siempre con el control de la Intervención.

Señala que convendría seguir profundizando en la difusión de la existencia y buenos resultados que ofrece esta Comisión y que, al igual que la dependencia del Defensor del Pueblo reside en el Parlamento Andaluz, en su extracción parlamentaria, también esta Oficina podría depender, en el Ayuntamiento, orgánicamente, de la Presidencia del Pleno.

Y añade que hay que trasladar confianza a los ciudadanos, pero al mismo tiempo hay que confiar en la extracción de personas, como los miembros de esta Comisión, que sirvan a los ciudadanos, con independencia de su ideología.

SR. RODRIGO TORRIJOS: Recuerda que la Oficina del Defensor del Ciudadano se creó en 2004 para acercar, a éste, la administración local, en mayor medida, y ofrecerle una forma de comunicación permanente para atender sugerencias, solventar posibles anomalías, errores o carencias y hacer, de este modo, más efectivo el gobierno local. Esta oficina es una de las señas de identidad de una ciudad gobernada por la Izquierda.

Resalta que, con el carácter reivindicativo, independiente y autónomo que esta Oficina ha venido demostrando, el que se haya planteado, con objetividad, una serie de reconocimientos a la transformación urbana, social y cultural de la Ciudad, es algo muy importante, desde el punto de vista de la composición plural de los miembros que la conforman, que son designados a propuesta de todos los grupos políticos. Por ello, la presunta o supuesta independencia partidaria no tiene por qué hacer más independientes los dictámenes.

Esta Memoria reconoce una apuesta de transformación urbana muy importante, de la cual ha hablado el Sr. Romo en su intervención, y también una propuesta con ciertas valoraciones críticas desde un concepto genérico de avance. Así la valoración que hace la Oficina, en relación con el debate sobre el acceso a los títulos gratuitos de viaje en TUSSAM de los mayores, considerando el contemplar no sólo la renta individual, sino el carácter de la introducción de la unidad familiar, merece una reflexión por parte del Gobierno.

Por otro lado, en cuanto al funcionamiento orgánico, habría que buscar fórmulas que permitan la optimización y el buen trabajo actual de la Comisión.

También manifiesta que se ha dado un salto importante, que obedece a la voluntad y a la apuesta política, y es que en el Consejo de Dirección de Gobierno se decidió nombrar a personas de las distintas áreas y delegaciones para establecer una conexión lo que, aunque ha supuesto un paso adelante, no ha llegado a establecerse del todo. Pero la crítica no es un elemento a ocultar, sino de mejora de la acción de gobierno y, en esa percepción de independencia política, es como el Gobierno entiende la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, sin sonrojarse porque le demanden correcciones. En cualquier caso, y posponiendo el debate sobre la modificación del Reglamento, la dependencia de la Oficina, el apoyo económico y social etc., todo eso será motivo de debate en otro Pleno.

Destaca la propuesta de coordinación de pequeñas obras y distritos municipales con el establecimiento del servicio municipal 072reur, con el que se

adquiere un compromiso de intervención en 72 horas, que va mejorando la acción del gobierno.

Además, independientemente de los resultados que todavía se esperan, la agilización de las concesiones de licencias, para actividades diversas, se ha podido comprobar en el caso de la Delegación de Medio Ambiente, en la que se abordó un plan de choque y mejora, que actualmente se está consolidando, para agilizar plazos en las licencias de apertura. Asimismo, se ha planteado una mejora en la coordinación de las diferentes delegaciones, en la ejecución de grandes obras y se ha puesto especial atención por parte de los servicios públicos en los centros de atención preferente, como pueden ser los educativos y los de salud, mercados etc.

También se ha ido mejorando la movilidad con propuestas presentadas al respecto, como la peatonalización, la extensión de los carriles bici, el rebaje en los acerados para el acceso de los minusválidos (con este Gobierno se han eliminado 6.000 barreras arquitectónicas), la configuración de la dirección única en determinados viales principales y la puesta en funcionamiento de la Línea 1 del Metro.

Asimismo, se están mejorando, por la fluidez y la agilidad, las comunicaciones a través de correos electrónicos y se están celebrando reuniones específicas con las delegaciones que tienen un mayor número de expedientes atrasados o asuntos de difícil solución. Cabe también destacar la asistencia del Presidente de la Oficina para la defensa de la ciudadanía, al Consejo de Gobierno.

Como retos nuevos, el Gobierno se plantea la mejora de la información y coordinación documental en los registros, con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de la ciudadanía, a los servicios públicos, y, en cuanto a la movilidad, a pesar de todo lo realizado en la Ciudad, avanzar en la mayor señalización horizontal de los viarios y en la promoción de una mayor oferta de aparcamientos.

Finaliza mostrando su agradecimiento al Presidente y demás miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, asegurándoles que podrán seguir contando con todo el apoyo del Gobierno. Una comisión, reitera, propuesta por las diferentes fuerzas políticas del Pleno Municipal y que, sin la colaboración, independencia y autonomía de sus miembros, o sin su criterio, alejado de cualquier dependencia partidaria, no hubiese sido posible establecer en Sevilla como instrumento de cogobierno, denuncia y solución avanzada y progresista, con la ciudadanía, para resolver los problemas que el gobierno haya podido plantear.

SR. ALCALDE: Manifiesta: Que la modernización supone cambiar rutinas y hábitos y, aunque hay que darle tiempo para ello, funciona y termina mejorando organizaciones, ciudades, gobiernos e instituciones.

Recuerda que la creación de esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones es consecuencia de una iniciativa legislativa que, en 2003, puso en marcha una serie de medidas de modernización del gobierno local, a las que hace referencia, que no sólo han dado un resultado positivo, sino que, además, toman carta de naturalidad en el funcionamiento del gobierno de una gran ciudad. Sevilla fue la primera ciudad en poner en marcha los mecanismos necesarios contemplados en la ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas de modernización del gobierno local.

Después de siete años, el resultado de la gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido, en términos generales, muy beneficioso para el funcionamiento de la administración del gobierno local. Por tanto, la modernización, también en el ámbito de esta institución, ha dado unos magníficos resultados, como los recogidos en el informe que acaba de presentar el Presidente de la mencionada Comisión que, junto con los demás miembros de la misma, ha hecho un esfuerzo y un trabajo de gran utilidad para el gobierno de la Ciudad, el conjunto de la Corporación y, en definitiva, para los ciudadanos.

El trabajo de esta Comisión le ha convencido de la importancia de tener este tipo de organismo en el seno de una institución. Porque si, en principio, los defensores del pueblo son todos los miembros de la Corporación, también se utiliza esa figura del *defensor del pueblo*, para hacer referencia a instituciones o comisiones que escuchan y atienden las quejas y reclamaciones de los administrados con respecto a la Administración, y que son muy útiles para resolver los problemas y las demandas de vecinos y vecinas.

Aunque quedan cosas por resolver, esta Comisión ha hecho, en su opinión, un buen trabajo, gracias al cual muchos ciudadanos se han sentido atendidos. Es un trabajo de colaboración con el Gobierno de la Ciudad y la Corporación, a la hora de resolver los problemas porque, efectivamente, la Administración tiene que responder adecuadamente, con mucha más agilidad, a las demandas y exigencias de los ciudadanos. La responsabilidad política de los gobernantes, y de quienes están en otras posiciones dentro de la Corporación, es una responsabilidad de primer orden en ese sentido. La Política tiene que ser siempre sensible, no sólo a las necesidades objetivas que establecen los funcionarios y los técnicos, sino también a las demandas subjetivas de la ciudadanía y, en esa labor, la colaboración de instituciones como la Comisión Especial de Quejas y Reclamaciones, resulta muy interesante.

Tanto en ésta, como en otras medidas de modernización del gobierno local, todos los miembros de esta Corporación deberían sentirse orgullosos de ser vanguardia en esa modernización.

Lo que importa de verdad, continúa, es que la administración sea cada día más eficaz y más útil, aunque queda todavía camino por andar. Y, a este respecto, destaca el tema de las licencias y esa declaración de responsabilidad que ha ayudado al Ayuntamiento a agilizar las cosas, aludiendo también a la necesaria reforma de la ley para seguir avanzando en esa dirección, para confiar en los ciudadanos y los técnicos que éstos contratan, sin que tenga que ser el Ayuntamiento el que, de manera fehaciente, mande a un técnico a comprobar lo que otro ha firmado asumiendo su responsabilidad. Ése es, reitera, un camino a recorrer porque este tema de las licencias, en un momento de crisis económica, es fundamental para que las empresas grandes, medianas y, sobretodo, pequeñas, puedan crear la riqueza y el empleo que tanto se necesitan.

Finalmente da la enhorabuena a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones agradeciendo a su Presidente los elogios, y, sobretodo, las críticas.

SR. ROMO: Agradece, en nombre de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y de la Unidad administrativa que realiza el trabajo, las palabras de reconocimiento, a la labor de la misma, del Sr. Alcalde y los portavoces de los Grupos Municipales del Partido Popular e Izquierda Unida.

Añade que se han vertido algunas propuestas, por parte del Sr. Zoido, sobre el funcionamiento de esta Comisión, que serán motivo de debate en el momento adecuado, al igual que las realizadas por el Sr. Rodrigo Torrijos, de ampliación de las actuaciones ya iniciadas.

Se inicia la Campaña electoral y, como representante accidental de la ciudadanía, pide que, en cada acto que se intervenga, o frase que se diga, se tenga, siempre, en segundo plano, el valor pedagógico de los mensajes. La política es, y debe seguir siendo, el arte de lo posible, de las ideas puestas al servicio de la ciudadanía. Por ello, le gustaría ser testigo de una campaña de exposición de ideas y de explicación de los proyectos y criterios de optimización que se ofrezcan, porque la ciudadanía no puede seguir perdiendo la confianza, ya que eso no es bueno para nadie, ni para el sistema democrático. En consecuencia, desea a los políticos acierto para saber encontrar las palabras y las formas adecuadas para darle valor al desempeño político, tan necesario, que van a seguir haciendo, de una manera u otra,

por lo que les desea suerte en una campaña como la que esperan los ciudadanos que ocurra.

El Excmo. Ayuntamiento Pleno tomó conocimiento.

Y no habiendo otros asuntos de que tratar, la Sra. Presidenta levantó la sesión a la hora al principio consignada.

LA PRESIDENTA,

EL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO
MUNICIPAL,

ROSAMAR PRIETO-CASTRO
GARCÍA-ALIX

LUIS E. FLORES DOMINGUEZ