



ANEXOS

- A. Relación de los expedientes DC, IMA i DP
- B. Redacción de las recomendaciones
- C. Normativa de aplicación directa
- D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad
- E. Mapa de procesos
- F. Presentación del proyecto "Coneix la figura de la Defensora"
- G. Hoja de reclamación



ANEXO A – Relación de los expedientes DC, IMA i DP

<i>EXPED.</i>	<i>FECHA</i>	<i>MOTIVO</i>	<i>TIPO</i>	<i>ESTADO</i>	<i>COMPETENCIA MUNICIPAL</i>		<i>RESOLUCIÓ</i>
2016/001	12/01/2016	Generación de gastos de un vehículo que es suyo	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	SEGURETAT CIUTADANA	MOBILITAT MULTAS	SUSPENSIÓN
2016/002	02/02/2016	Obertura de 2 exp. sancionadores por un mismo motivo	RECLAMACIÓN	RESUELTO	IG		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/003	09/03/2016	Responsabilidad civil no suportada	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	RESP. PATRIMONIAL		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/004	18/04/2016	Uso WC en las dependencias del Parc de Sa Riera	RECLAMACIÓN	RESUELTO	SMAP		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/005	19/04/2016	Desestimación por no acreditar identidad	RECLAMACIÓN	RESUELTO	TRESORERIA	CONS.TRIBUTARIO	SIN AGRAVIO
2016/006	29/04/2016	Daños personales por desperfectos a la vía pública	INFORMACIÓN	ARCHIVADO	RESP. PATRIMONIAL		FUERA DE COMPETENCIA
2016/007	29/04/2016	Recurso E-A desestimado per multa de circulación	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	TRIB. ECON. ADM.		ARCHIVO
2016/008	16/05/2016	Manca de seguridad en las pruebas de taxi	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	MOVILIDAD		SIN AGRAVIO
2016/009	27/04/2016	Cambio de billete de ORA sin desplazar el vehículo	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MOVILIDAD-MULTAS		NO AGRAVIO+RECOMANACIÓ
2016/010	18/05/2016	Decreto para aparcamiento de taxis inexistente	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	MOVILIDAD		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/011	31/03/2016	Demora para autorizar aparcamiento de discapacitados	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MOVILIDAD		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/012	01/06/2016	Personas que pernocten en la Pl. de patines	MEDIACIÓN	RESUELTO	POLICIA LOCAL	BIENESTAR SOCIAL	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/013	06/06/2016	Actividad religiosa presuntamente sin licencia	MEDIACIÓN	RESUELTO	LIC. ACTIVIDADES	POLICIA LOCAL	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/014	07/06/2016	Denuncia que triplica importe sin notificación	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MOVILIDAD	MULTAS	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/015	14/06/2016	Reclama la devolución de dinero de bicipalma	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	MOVILIDAD	TRIBUTARIO	ARCHIVO
2016/016	14/06/2016	Reclamación por falta de notificación	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MULTAS		RESUELTO EN TRÁMITE

EXPED.	FECHA	MOTIVO	TIPO	ESTADO	COMPETENCIA MUNICIPAL	RESOLUCIÓN
2016/017	12/07/2016	Demora en la resolución de una tarifa reducida IME	RECLAMACIÓN	RESUELTO	IME	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/018	13/07/2016	Molestias diversas de negocios de restauración	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	LIC. ACTIVIDADES GOB. INTERIOR	EN TRÁMITE
2016/019	15/07/2016	Denuncias de circulación no notificadas	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	MOVILIDAD – MULTAS	EN TRÁMITE
2016/020	15/07/2016	Molestias en la Pl. entre c/ Torrent y paseo Marítimo	RECLAMACIÓN	RESUELTO	POLICIA LOCAL LIC. ACTIVIDADES	EN TRÁMITE
2016/021	22/07/2016	Ocupación de vía pública para coches en reparación	RECLAMACIÓN	RESUELTO	POLICIA LOCAL MOVILIDAD	ARCHIVO
2016/022	28/07/2016	Restricción de OVP en un espacio con terrazas	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	GOB. INTERIOR SANIDAD Y CONSUMO	EN TRÁMITE
2016/023	02/08/2016	Problemas para conseguir el alta de contador	RECLAMACIÓN	RESUELTO	EMAYA	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/024	01/09/2016	Solicita ayuda para una vivienda	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/025	06/09/2016	Situación de indefensión por una licencia de obras	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	URBANISMO	RENÚNCIA
2016/026	12/09/2016	Molestias por recogida de basuras	RECLAMACIÓN	RESUELTO	EMAYA	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/027	15/09/2016	Accidente de tráfico en el que no ha tenido que ver	RECLAMACIÓN	RESUELTO	POLICIA	SIN AGRAVIO
2016/028	20/09/2016	Problemática con una señal de prohibición de estacionamiento	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	MOVILIDAD	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/029	23/09/2016	Molestias por unos aires acondicionados	RECLAMACIÓN	RESUELTO	DISCIPLINA D'OBRES	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/030	29/09/2016	Perjudicada por las obras de su vecino.	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	OBRES	EN TRÁMITE
2016/031	30/09/2016	Multa por posesión de dos perros de raza peligrosa	RECLAMACIÓN	RESUELTO	SANIDAD	SIN AGRAVIO
2016/032	03/10/2016	Petición de empadronamiento urgente	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	UIAPs	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/033	04/10/2016	Ciclistas por la acera del paseo Marítimo a gran veloc.	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	MOVILIDAD	EN TRÁMITE
2016/034	10/10/2016	Irregularidades en el SAM Familia de calle Socors	RECLAMACIÓN	RESUELTO	BIENESTAR SOCIAL	SIN AGRAVIO+CONCILIACIÓN SUSPENSIÓN
2016/035	10/10/2016	Reclamación por parada de taxis en la calle Mirador	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MOVILIDAD	
2016/036	10/10/2016	Perjudicada con la tramitación de su expediente	RECLAMACIÓN	RESUELTO	PROTEC. EDIFICACIÓN	SIN AGRAVIO
2016/037	11/10/2016	Queja SMAP que no se hace responsable de un Robo en un aparcamiento	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	SMAP	EN TRÁMITE

EXPED.	FECHA	MOTIVO	TIPO	ESTADO	COMPETENCIA MUNICIPAL		RESOLUCIÓN
2016/038	11/10/2016	Probl. de ruidos en las discotecas zona El Terreno	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	POLICIA LOCAL		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/039	17/10/2016	Desacuerdo con el funcionamiento de Serv.Sociales.	RECLAMACIÓN	RESUELTO	SERVICIOS SOCIALES		SIN AGRAVIO
2016/040	17/10/2016	Desacuerdo con una multa de ORA	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MULTAS		SIN AGRAVIO
2016/041	17/10/2016	Ocupación de la vía Pública en los "Geranios"	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	URBANISMO		EN TRÁMITE
2016/042	31/10/2016	Falta de continuidad de las actividades en el IME	RECLAMACIÓN	RESUELTO	IME		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/043	31/10/2016	Pago irregular de una plusvalía	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	PLUSVALIA		EN TRÁMITE
2016/044	02/11/2016	Falta de aparcamiento para discapacitados	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	MOVILIDAD		EN TRÁMITE
2016/045	02/11/2016	Problemas de accesibilidad en los autobuses EMT	RECLAMACIÓN	ARCHIVADO	EMT		DERIVADA
2016/046	02/11/2016	Problemas de ruido y suciedad en la zona de la Gerreria	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	LIC. ACTIVIDADES	DISCIPLINA URB. I SEG. ED. SANIDAD	EN TRÁMITE
2016/047	15/11/2016	Continuación de las molestias acústicas	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	POLICIA LOCAL		EN TRÁMITE
2016/048	17/11/2016	Falta de respuesta y de actuaciones del Ayuntamiento	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	URBANISMO		EN TRÁMITE
2016/049	22/11/2016	Desacuerdo con multa de ACIRE	RECLAMACIÓN	RESUELTO	MOVILIDAD - MULTAS		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/050	30/11/2016	Problemas de suciedad y ruido para la ubicación de un contenedor	RECLAMACIÓN	RESUELTO	EMAYA		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/051	02/12/2016	Falta de respuesta en una solicitud PL	RECLAMACIÓN	RESUELTO	CALIDAD	POLICIA LOCAL	RESUELTO EN TRÁMITE
2016/052	09/12/2016	Desacuerdo con una multa de O.R.A	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	MOVILIDAD - MULTAS		EN TRÁMITE
2016/053	12/12/2016	Molestias contenedores Emaya zona Ocimax	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	EMAYA		EN TRÁMITE
2016/054	22/11/2016	Desacuerdo con el pago de taxa	RECLAMACIÓN	RESUELTO	SEGURETAT CIUTADANA. Depósito de vehículos		RESUELTO EN TRÁMITE
2016/055	21/12/2016	Falta de actuación por parte del Ayuntamiento	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	POLICIA LOCAL	LIC. ACTIVIDADES	EN TRÁMITE
2016/056	22/12/2016	Continúan los problemas de años atrás	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	LIC. D'ACTIVITATS	GOB. INTERIOR	EN TRÁMITE
2016/057	23/12/2016	Molestias por el extractor de humos de un local.	RECLAMACIÓN	EN TRÁMITE	LIC. ACTIVIDADES		EN TRÁMITE
2016/058	29/12/2016	Problemas de facturación con EMAYA	RECLAMACIÓN	RESUELTO	EMAYA		NO AGRAVIO+CONCILIACIÓN
2016/059	01/09/2016	Problemas de seguridad en EMF Son Valentí	MEDIACIÓN	RESUELTO	EFM		NO AGRAVIO+RECOMANACIÓN



Expedientes del "Defensor del Pueblo"

DP	DC	Fecha apertura	Motivo	Dpt_implicado1	Estado	Fecha archivo
004/2014		09/06/2014	Falta de respuesta a un problema por parte de serv. municipales	POLICIA LOCAL	REOBERT	31/07/2014
006/2014	001/2012	07/07/2014	Molestias por ruidos y ocupación vía pública en zona c/ Fàbrica	URBANISMO	EN TRÁMITE	29/10/2014
001/2016		29/01/2016	Ruidos y molestias de un local desde 2006	Llicència	RESUELTO	19/06/2016
002/2016		03/02/2016	Reserva de estacionamiento denegado	MOVILIDAD	RESUELTO	15/04/2016
003/2016	015/2014	17/02/2016	Irregularidades en ejecución de proyecto de rehabilitación de zona "Corea"	URBANISMO	EN TRÁMITE	--
004/2016		04/07/2016	Devolución de un ICIO	RECAPTACIÓ	RESUELTO	24/10/2016
005/2016		21/07/2016	Demolición del edificio singular de Can Baró	URBANISMO	EN TRÁMITE	--
006/2016		26/09/2016	Planes municipales de Garantía alimentaria menores	BIENESTAR	RESUELTO	03/11/2016
007/2016		03/10/2016	Reclamación por robo en un coche en el Cementerio de Palma	EFM	RESUELTO	02/11/2016
008/2016		04/11/2016	Falta de respuesta en una petición de traducción al castellano	SERVEI MULTAS	ARCHIVADO	13/01/2017

Expedientes IMA 2016

IMA	FECHA CANAL	MOTIVO
001/2016	19/01/2016 Visita	Reclamación por anulación de un viaje imsero.
002/2016	27/01/2016 Teléfono	Estado y mantenimiento de los contenedores en la calle Capitán Vila – Pere Garau
003/2016	01/02/2016	Problemas de circulación en su calle
004/2016	09/02/2016 Visita	Retirada de un ciclomotor de la vía pública
005/2016	09/02/2016 Teléfono	Emaya no le puede retirar un electrodoméstico de su casa. Lo han de bajar a la calle y ni ella ni su marido pueden por motivos de salud.
006/2016	10/02/2016 Visita	Problemas con la aceptación de una herencia.
007/2016	12/02/2016 Visita	Sanción por consumo de alcohol en la vía pública
008/2016	19/02/2016 Visita	El Ayuntamiento le ha dado una licencia de actividad pero su comunidad y su arrendador se oponen a la apertura del negocio.
009/2016	23/02/2016 Teléfono	Consulta si la oficina de la Defensora puede actuar para evitar la retirada del monumento de la Feixina.
010/2016	11/03/2016 Visita	Molestias por ruidos bar-cafetería en la calle Luca de Tena
011/2016	04/04/2016 Visita	Desahucio en otro municipio
012/2016	07/04/2016 Visita	Denuncia IG por publicidad dinámica
013/2016	08/04/2016 Visita	Reclamación en una compañía de telefonía móvil
014/2016	12/04/2016 Teléfono	Consulta atención de SERVICIOS SOCIALES municipales
015/2016	13/04/2016 Visita	Petición de MEDIACIÓN entre vecinos.
016/2016	22/04/2016 E-mail	El bus va lleno y no se para, calle Sargàs
017/2016	28/04/2016 E-mail	Licencia de Actividades y sanción DAS

IMA	FECHA CANAL	MOTIVO
018/2016	13/05/2016 E-mail	Poda en la calle Ramón y Cajal
019/2016	16/05/2016 Teléfono	Multa de circulación en vía voluntaria
020/2016	17/05/2016 Visita	Problemas por el cobro de las tasas de la grúa
021/2016	26/05/2016 Visita	Ruidos de una actividad musical en una barriada.
022/2016	21/05/2016 E-mail	Problema entre vecinos relacionado con las obras de un muro colindante
023/2016	03/06/2016 E-mail	Problema de aparcamiento de los trabajadores en zona ORA
024/2016	04/06/2016 E-mail	Ruidos causados por un pub de la zona de Son Oliva
025/2016	10/06/2016 Teléfono	Notificación errónea por numeración confusa en la calle
026/2016	13/06/2016 Visita	Problemas causados una operación quirúrgica
027/2016	13/06/2016 Visita	Discriminación laboral por ser transexual
028/2016	13/06/2016 E-mail	Fraude por parte de un taxista del municipio de Palma
029/2016	14/06/2016 Teléfono	Pérdida de las ayudas para alimentos otorgadas por SS Municipales
030/2016	14/06/2016 E-mail	Problemas de convivencia entre vecinos
031/2016	14/06/2016 E-mail	Problema de una actividad de alquiler turístico sin licencia
032/2016	16/06/2016 Correo interno	Abandono de trastos, muebles y electrodomésticos en la vía pública
033/2016	21/06/2016 E-mail	Enfrentamiento entre propietarios de perros y familias por el uso de una zona verde
035/2016	20/06/2016 Visita	Tarjeta de aparcamiento para discapacitados y reserva de espacio denegados
037/2016	28/06/2016 Visita	Problema de solvencia económica mientras espera la tramitación de ayudas sociales
036/2016	28/06/2016 Correo interno	Reclamación de ayudas sociales
034/2016	20/06/2016 Visita	Problema de contaminación acústica y humos emitidos por un local de restauración
038/2016	29/06/2016 E-mail	Problema por un local sin licencia que sigue ejerciendo la actividad
039/2016	29/06/2016 E-mail	Denuncia de la Policía Local por estacionar en doble fila
040/2016	30/06/2016 E-mail	Reclamación a causa de que la web de Presup.Participativos sólo está en catalán

IMA	FECHA CANAL	MOTIVO
041/2016	11/07/2016 Visita	Apoyo para un menor de su familia
042/2016	12/07/2016 Visita	Problema con la Conselleria de Trabajo
043/2016	12/07/2016 Visita	Obligación de abandono de un centro SAM entre las 9 y las 14 horas
044/2016	12/07/2016 Teléfono	Reclamación por la demora de una petición de tarifa reducida
045/2016	19/07/2016 Teléfono	Reclamación por retirada indebida del vehículo al depósito y no indemnización
046/2016	03/08/2016 Visita	Quería presentar una queja contra el Patronato Obrero, porque no le trataron como considera adecuado
047/2016	04/08/2016 Visita	Problemas con el banco a causa de cobro de comisiones sin dar explicaciones.
048/2016	08/08/2016 Teléfono	Se queja del peligro que supone un solar cercano a su vivienda lleno de hierbas secas con riesgo de incendio
049/2016	08/08/2016 Visita	Disconformidad con una multa por no exhibir la tarjeta de minusválido
050/2016	09/08/2016 Visita	Persona con riesgo de exclusión social
051/2016	16/08/2016 E-mail	Recogida Emaya
052/2016	18/08/2016 E-mail	Molestias por perros en una casa cerca de su casa
053/2016	22/08/2016 E-mail	Mal estado de las aceras
054/2016	22/08/2016 Visita	Multa O.R.A por error en la matricula
055/2016	25/08/2016 E-mail	Consulta sobre un contrato de alquiler
056/2016	30/08/2016 Visita	Cierre del acceso para minusválidos de la playa de Can Pere Antoni
057/2016	02/09/2016 Visita	Quiere ayuda de Servicios Sociales
058/2016	06/09/2016 Visita	Problemas de convivencia en el centre.
059/2016	09/09/2016 Visita	Molestias por el ruido de una bomba de agua del piso vecino
060/2016	14/09/2016 Visita	Situación de denuncia y conflicto entre particulares
061/2016	16/09/2016 Visita	Problemática con el aparcamiento de Son Espases y en especial para personas con movilidad reducida
062/2016	01/09/2016 E-mail	Tala de árboles en la vía pública

IMA	FECHA CANAL	MOTIVO
063/2016	20/09/2016 Visita	Problemas familiares
064/2016	03/10/2016 Visita	Tiene un hijo con discapacidad
065/2016	03/10/2016 Correo interno	Obras sin licencia por parte de vecinos que no son propietarios de inmueble
066/2016	13/10/2016 Visita	La comunidad no le deja sacar la salida de aguas sucias.
067/2016	17/10/2016 Visita	Dudas sobre el pago del impuesto de circulación de vehículos.
068/2016	19/10/2016 Teléfono	Avería en las "Fuentes de los leones" de las escaleras de Palau Reial-Pl.Reina
069/2016	19/10/2016 Visita	Ruido del recinto de acontecimientos de Son Fusteret
070/2016	18/10/2016 Visita	Dice que puede aportar ideas sobre temas de acceso a la ciudad, sistemas de aparcamiento, zona ORA y carril bici
071/2016	27/10/2016 Visita	Tiene un piso del IBAVI y con sus ingresos no puede pagar el alquiler. Ha solicitado cambio a piso más pequeño sin éxito.
072/2016	10/11/2016 Visita	Retirada de menores a sus madres
073/2016	14/11/2016 Visita	Retirada de vivienda por falta de pago en c/Joan Miró
074/2016	16/11/2016 Visita	El SOIB solicita más de 7000€ por una prestación que cobró
075/2016	16/11/2016 Visita	Es inquilina de un inmueble con problemas estructurales
076/2016	16/11/2016 Visita	El ciudadano dice que unas personas lo estafaron en la compra de un terreno.
077/2016	16/11/2016 Visita	Imposibilidad de conseguir contador de GESA, solicitado el 05/10/2016
078/2016	22/11/2016 Visita	Desacuerdo con el pago de las tasas por retirada del vehículo de son Toells
079/2016	13/12/2016 Visita	Problema de nacionalidad con un menor nacido en Palma
080/2016	13/12/2016 E-mail	Correo explicando que una empresa inmobiliaria le ha estafado a él y a otras personas
081/2016	14/11/2016 Visita	Ruidos y molestias de un locutorio en la barriada de Son Gotleu
082/2016	20/11/2016 E-mail	Problemática EMAYA por la presión del suministro
083/2016	16/11/2016 Visita	Problema con el suministro de GESA-ENDESA

IMA	FECHA CANAL	MOTIVO
084/2016	22/11/2016 Visita	Entrega de firmas para la Defensa del Monumento de sa Feixina
085/2016	24/10/2016 Correo interno	Expone un problema con el suministro de telefonía



ANEXO B - Redacción de recomendaciones

INFORME SOBRE EL USO DE ESPACIOS Y MOBILIARIO PÚBLICOS PARA LA pernoctación CONTINUADA DE PERSONAS SIN VIVIENDA.

INTRODUCCIÓN

El hecho que motiva este informe es un tema bien conocido de las personas e instituciones que tienen competencias sobre los ámbitos de Bienestar Social, Sanidad y Seguridad Ciudadana, tanto a nivel municipal como por los responsables competentes del Consejo Insular o de la Comunidad Autónoma.

Desde el momento en que se inició el análisis se hizo patente que las distintas administraciones han invertido e invierten energías y recursos en intentar resolver el problema pero ni la efectividad de la administración, ni la legislación actual facilitan ninguna alternativa que no pase por la "voluntad personal" de abandonar esta práctica por parte de quien ocupa los espacios.

Este informe sólo quiere ser una primera aproximación al problema, para poner en conocimiento de los concejales de Palma una realidad lamentable que afecta al conjunto de la ciudadanía. La recogida exhaustiva de datos para conocer la verdadera magnitud del problema correspondería a otra instancia con mejores conocimientos y recursos sobre la materia.

EL ORIGEN DE LA CONSULTA

En la Oficina del Defensor de la Ciudadanía se tuvo conocimiento de esta realidad dadas las comunicaciones de varios vecinos de la plaza Berenguer de Palou que denunciaban las molestias y la percepción de inseguridad causada por personas que pernoctaban en la zona.

El hecho denunciado consiste en que debajo de las gradas de la pista de hockey patines, cada sección de grada, pernoctan personas y a lo largo del día están todas las pertenencias de estas personas, además de los colchones, normalmente en un estado de conservación deplorable.

Las reclamaciones presentadas no estaban asociadas a peticiones anteriores dirigidas a los departamentos municipales competentes y es por eso que de acuerdo con el Reglamento de la institución del Defensor no se podía abrir, en principio, un expediente propio (DC) porque la institución de la Defensora no es primera instancia y se abrieron expedientes informativos (IMA).

Sin embargo, no se podían ignorar que estamos hablando de una situación que se repite año tras año, agravándose cuando llega el buen tiempo y la pernoctación en la calle es climatológicamente más factible. Por este motivo, dado el impacto sobre el "modelo de ciudad", la percepción de inseguridad y también la atención de las personas que pernoctan en la calle se consideró necesario invertir tiempo y energías en la aproximación al problema y sobre todo en conocer las actuaciones de la administración para la resolución de estos hechos.

LA SITUACIÓN ACTUAL

Para disponer de información actualizada y fehaciente, personal de esta oficina del Defensor (ODC, en adelante) visitó la plaza Berenguer de Palou ya continuación se consultó las unidades municipales que se consideraron oportunas, abriendo la investigación a otras administraciones a medida que se derivaban competencias.

Queda justificada, pues, la consulta de la Oficina de la Defensora a otras administraciones en pro de obtener una visión amplia y centrada del problema para la resolución integral del problema. Reducir

nuestro alcance a las actuaciones municipales o la derivación de responsabilidades hacia una u otra administración hubiera sido un error.

Así pues, a las 18 horas del día 31 de mayo se visitó la plaza para constatar el alcance de la situación y se observó directamente como algunas personas ya ocupaban los espacios de bajo las gradas de la pista de hockey patines, como si se tratara de un techo, e incluso algunas dormían. Los espacios no ocupados estaban llenos de efectos personales (colchones, ropa, recipientes ...) y algunas personas de aspecto poco aseado, sentadas en la parte de la grada, velaban estos lugares.

Mientras tanto había unos niños que jugaban en las pistas con normalidad, posiblemente acostumbrados a la situación, y los peatones circulaban pero sin mostrar demasiada sorpresa por la presencia de personas debajo la estructuras.

LOS TESTIMONIOS

Para contrastar esta observación y conocer la opinión y las acciones de la administración se han mantenido contactos con:

- el policía de barrio de la Policía Local de Palma
- la responsable del Centro Municipal de Serv. Social de Ciudad Antigua de Palma (CMSS en adelante)
- la coordinadora de la UME asociada al Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales del Consejo de Mallorca (IMAS, en adelante)
- el señor Ladislao Roig de la Fiscalía de las Islas Baleares.

La primera consulta se hizo en los Servicios Sociales municipales que ante la exposición de los hechos comunicaron que estos hechos no son competencia municipal ya que desde ese servicio sólo se pueden atender a las personas empadronadas. Las personas sin domicilio son, según sus palabras, competencia del Consejo Insular de Mallorca.

Desde el CMSS de Ciudad Antigua también informaron que normalmente estas personas están atendidas por un servicio llamado UME (unidades móviles de emergencia) que forman parte de la Red de exclusión que coordina el IMAS.

Finalmente nos indicaron que las personas que se encuentran en estas circunstancias son personas que por regla general no quieren la ayuda de la administración para ir a una residencia significa tener que cumplir normas y horarios que no quieren alcanzar.

Dadas las referencias de los servicios sociales municipales, la segunda consulta se hizo en el IMAS, donde repitieron prácticamente la información recibida, constatando la tipología de las personas que duermen en la calle, su falta de voluntad de ir a ningún centro y añadiendo que legalmente no es posible sacarlos de ese espacio, ya que incluso se ha contactado con la Fiscalía de las Islas y no se ha encontrado la fórmula legal que lo permita sin agravar la situación de exclusión o inseguridad de nadie.

Sólo se puede obligar a la evacuación de la vía pública a estas personas cuando hay problemas de salud muy graves (físicos y / o psíquicos) o de inseguridad ciudadana por comisión de delitos y, normalmente, no es el caso. Así pues, el servicio de UME que actúa cada noche entre las 22 horas y las 3 de la madrugada se dedica a informar de las alternativas a la pernoctación en la calle y facilitar alimentos y otros recursos.

VIVIR EN LA CALLE

Desde el IMAS informaron que en estas condiciones hay actualmente más de 300 personas en Palma y que existen otros asentamientos establecidos bien conocidos de la UME porque los visitan y apoyan.

También se nos informó que la bondad climatológica de nuestra isla facilita esta práctica y que cuando se acerca el verano prolifera. Posiblemente por este motivo se han incrementado las reclamaciones de la ciudadanía.

Para ilustrar la magnitud del problema y valorar hasta dónde puede llevar a estas personas la pernoctación en la calle, se nos habló del caso de una de estas personas que murió en la calle, muy posiblemente por las condiciones de vida y las patologías que se derivan.

A raíz de estas informaciones, se preguntó si la normativa no preveía actuaciones más allá de la voluntad personal de los individuos para la evacuación de la calle. Para responder a esta pregunta nos aconsejaron contactar con el Sr. Ladislao Roig de la Fiscalía de las Islas y concedor directo de esta problemática.

El Sr. Roig transmitió su preocupación pero inmediatamente dijo que la norma es clara y nos confirmó lo que ya nos habían dicho anteriormente. Sólo se puede actuar en caso de problemas extremos de salud (física o mental) o por motivos delictivos, en todos los demás casos la voluntad de las personas prevalece sobre otros principios.

El Sr. Roig nos informó que había hablado personalmente con algunos de los afectados sin conseguir que, ni por razones de interés individual ni de ningún otro tipo, desistieran de su ocupación del espacio público. La única alternativa que él considera como vía de estudio es que mediante alguna ordenanza municipal se pudiera justificar la retirada de estas personas de la vía pública. Ahora bien coincidimos en que esto sólo desplazaría el problema a otro lugar y no representaría una buena solución.

ACTUACIONES

Las actuaciones, hasta día de hoy, son exclusivamente informativas y de apoyo que no han resuelto el problema y que más bien lo ha enquistado. Por un lado, como decíamos antes, se indica a estas personas qué alternativas de vivienda tienen y por otro se les facilita víveres y agua.

Es la opinión de esta ODC a la vista de nuestras investigaciones que actualmente no se actúa sobre la causa sino sobre las consecuencias de la pernoctación en la calle. Podría parecer que a la ciudadanía le "molesta" ver pobreza o que nos generan inseguridad y queremos que "los retiren" de la calle, no tienen comida y se los damos, no tienen mantas y también les facilitamos y esta ayuda de emergencia ya está bien pero lo que hay realmente es un plan estratégico contra la pobreza y la exclusión.

Más concretamente, en el caso que nos ocupa, es necesario que nos preguntemos:

- ¿Por qué hay personas que quieren dormir en la calle a pesar del riesgo que supone?
- ¿Por qué a pesar de las condiciones de salud en las que se exponen eligen esta opción?
- ¿Tenemos identificados los factores que hacen que una persona acabe durmiendo en la calle?

No podemos olvidar que cualquier actuación que se proponga, por ser adecuada y justa, debería tener muy presente la doble vertiente de que todos somos víctimas y responsables al mismo tiempo,

los vecinos y también las personas que duermen en la calle. Si se buscan culpables en lugar de buscar soluciones, probablemente, se desplazaría la situación a otro lugar de la ciudad o incluso se podría agravar la situación de las personas afectadas vulnerando sus derechos o complicando los factores de exclusión.

Durante el concluir este documento se ha mantenido un nuevo contacto con el Sr. Rojo de la Fiscalía de las Islas, quien nos ha dicho textualmente que después de compartir este problema con otros juristas no ve ninguna vía jurídica que resuelva la situación.

Concluida esta exposición, desde esta oficina, en beneficio de la ciudadanía, se considera inexcusable la formulación de la siguiente propuesta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones:

Que se inicie por parte del ayuntamiento de Palma la creación de una Comisión multidisciplinar integrada por las distintas administraciones competentes con el objetivo de elaborar un INFORME sobre el alcance de la situación, las posibles soluciones y, en su caso, que se presente una propuesta de acciones para resolver esta manifestación de pobreza tan evidente que sufre nuestra ciudad y hacerlo con la humanidad y la contundencia que merece.

Palma, 14 de junio de 2016



ANNEX C - Normativa de aplicación directa

Núm.	Documento	Tipo	Fecha
1	Constitución Española 1978	Constitución	6 de diciembre de 1978
2	Reglamento Orgánico de los Derechos de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma	Reglamento Municipal	3 de marzo de 2005
3	Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Palma	Reglamento Municipal	31 de diciembre de 2004
4	Ley de Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas; Ley 39/2015, de 1 de octubre.	Ley ordinaria	1 de octubre de 2015
5	Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas; Ley 40/2015, de 1 de octubre	Ley ordinaria	1 de octubre de 2015
6	Ley de Contratos del Sector Público, Ley 30/2007 de 30 de octubre, que desarrolla parcialmente el RD817/2009, del 8 de mayo	Ley ordinaria	30 de octubre de 2007
7	Ley del "Defensor del Pueblo", Ley Orgánica 3 / 1981, de 6 de abril, modificada por la Ley Orgánica 2/1992, del 5 de marzo.	Ley orgánica	6 Abril de 1981
8	ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la CALIDAD	Norma internacional	Noviembre 2008
9	Ley de Protección de Datos de carácter personal, Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, con la aplicación del RD 1398/1993, de 4 de agosto, en los procedimientos sancionadores tramitados por la AEPD:	Ley orgánica	13 de diciembre de 1999
10	Ley de capitalidad de Palma, Ley 23/2006, de 20 de diciembre de 2006	Ley autonómica	20 de diciembre de 2006

Núm.	Documento	Tipo	Fecha
11	Ley de Bases de Régimen Local, Ley 7/1985, de 2 de abril, modificada por la ley 11/1999, de 21 de abril y por la Ley 57/2003 de medidas para la modernización del gobierno local	Ley ordinaria	2 de abril de 1985
12	Carta Europea para la Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad	Norma internacional	18 de mayo de 2000
13	Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por la que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal	Real Decreto	21 de diciembre 2007



ANEXO D - Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad

Dirigida a los hombres y mujeres de la ciudad.

¿Por qué, en el umbral del siglo XXI, una Carta Europea de los Derechos Humanos en la Ciudad? La Declaración de Derechos Humanos (1948) es universal. No ha sido reforzada y completada por muchos compromisos que hacían hincapié en la protección de ciertos derechos de distinto alcance. La Convención Europea (1950) ofrece lo que llamamos una garantía jurisdiccional. Y sin embargo existen muchos derechos que no son "efectivos" y los ciudadanos tienen muchas dificultades para orientarse en el laberinto de los procedimientos administrativos y jurídicos.

¿Cómo garantizar mejor? ¿Cómo actuar mejor? ¿Cómo asegurar mejor las condiciones públicas para la felicidad privada de cada uno?

Aquí surge la Ciudad.

Porque, partes donde los habitantes de las áreas rurales prosiguen su camino hacia las ciudades ion estas acogen un gran número de ciudadanos y ciudadanas de paso, pero también y sobre todo, extranjeros en busca de libertad, el trabajo y el intercambio de conocimientos , la ciudad se ha convertido en el futuro del ser humano.

La ciudad es, hoy, el espacio de todos los encuentros y, por tanto, de todas las posibilidades. También es el terreno de todas las contradicciones y de todos los peligros: en el espacio urbano de fronteras inciertas aparecen todas las discriminaciones ancladas en el paro, la pobreza, el desprecio de las diferencias culturales, mientras que, al mismo tiempo, se esbozan y se multiplican prácticas cívicas y sociales de solidaridad.

La vida en la ciudad impone actualmente la obligación de precisar mejor determinados derechos, ya que vivimos en ella, buscamos trabajo, nos desplazamos. También nos impone el reconocimiento de nuevos derechos: el respeto del medio ambiente, la garantía de una alimentación sana, de la tranquila • dad, de las posibilidades de intercambio y ocio, etc.

Por fin, ante la crisis que arrasa la democracia delegada en el ámbito de los Estados nacionales y la inquietud que provocan las burocracias europeas, la ciudad aparece como el recurso a un nuevo espacio político y social.

Es aquí donde se abren las condiciones para una democracia de proximidad. Se nos presenta la ocasión para que todos los ciudadanos participen en la ciudadanía: una ciudadanía de la ciudad. Si cada derecho definido pertenece a cada uno, cada ciudadano, libre y solidario, debe garantizar a los demás.

El compromiso que adoptamos aquí se dirige a las mujeres y los hombres de nuestro tiempo. No pretende ser exhaustivo y su alcance dependerá de cómo los habitantes de la ciudad lo hagan suyo. Se presenta como un marco de respuesta a las expectativas de los ciudadanos, que las ciudades escenifican y revelan. Esta Carta se situará para ellos, así como para aquellas personas que los gobiernan, al nivel de la subsidiariedad que es el de la ciudad, conjunto de puntos de apoyo para reivindicar sus derechos, reconocer eventuales violaciones y ponerles fin.

Estos puntos de apoyo se ofrecen como tantas otras oportunidades para superar las dificultades y conciliar las lógicas, a veces contradictorias, implantadas en la vida misma de la ciudad.

Una voluntad: integrar el vínculo social, de forma duradera, en el espacio público.

Un principio: la igualdad.

Un objetivo: el aumento de la conciencia política de todos sus habitantes.

Las ciudades abajo firmantes:

Reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, la Carta Social Europea y los demás instrumentos internacionales para la protección de los derechos humanos se aplican a los habitantes de las ciudades como a cualquier otra persona;

Recordando que los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes, que todos los poderes públicos son responsables de su garantía, pero que su reconocimiento y los mecanismos que permiten su ejecución aún son insuficientes, sobre todo en cuanto a los derechos sociales, económicos y culturales;

Convencidas de que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos humanos para todos los habitantes de las ciudades sin exclusión en la promoción de los valores de cohesión y protección de los más vulnerables;

Convencidas por estas razones de la necesidad de la existencia de una Carta Europea de Derechos Humanos en la Ciudad que proclame con solemnidad y claridad las libertades públicas y los derechos fundamentales reconocidos a los habitantes de las ciudades y el compromiso de las autoridades municipales de garantizarles en el respeto de las competencias y de los poderes que detentan legalmente por los textos de sus legislaciones nacionales respectivas;

Inspiradas en los valores de respeto de la dignidad del ser humano, de la democracia local y del derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de todos. Asumiendo los términos de la Carta Europea de Autonomía Local, según los cuales hay que hacer la administración municipal más eficaz y más cercana

PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

Art. I - DERECHO A LA CIUDAD

1. La ciudad es espacio col • lectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, lo que asumiendo deberes de solidaridad.
2. Las autoridades municipales fomentan, con todos los medios de que disponen, el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes.

Art. II - PRINCIPIO DE IGUALDAD DE DERECHOS Y DE NO DISCRIMINACIÓN

1. Los derechos enunciados en esta Carta se reconocen a todas las personas que viven en las ciudades signatarias, independientemente de su nacionalidad.
2. Estos derechos son garantizados por las autoridades municipales, sin discriminación por color, edad, sexo u opción sexual, lengua, religión, opinión política, origen nacional o social o nivel de ingresos.

Art. III - DERECHO A LA LIBERTAD CULTURAL, LINGÜÍSTICA Y RELIGIOSA

1. Se reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a ejercer y desarrollar la libertad cultural.
2. Todos los ciudadanos tienen el derecho a ejercer su libertad lingüística y religiosa. Las autoridades municipales, en col • colaboración con las otras administraciones, hacen todo lo necesario para que los niños de grupos lingüísticos minoritarios puedan estudiar la lengua materna.
3. La libertad de conciencia y de religión individual y col • lectiva queda garantizada por las autoridades municipales a todos los ciudadanos y ciudadanas. En el marco de la legislación nacional, las autoridades municipales llevan a cabo todas las acciones necesarias para garantizar este derecho y velan para evitar la creación de guetos.
4. En el respeto del laicismo, las ciudades favorecen la tolerancia mutua entre creyentes y no creyentes, así como entre las diferentes religiones.
5. Las autoridades municipales cultivan la historia de su población y respetan la memoria de los difuntos, asegurando el respeto y la dignidad de los cementerios.

Art. IV - PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y CIUDADANOS MÁS VULNERABLES

1. Los col • lectivos y ciudadanos más vulnerables tienen derecho a gozar de medidas específicas de protección.
2. Las personas discapacitadas disfrutan de una asistencia municipal particular. Se les deben adaptar las viviendas, los puestos de trabajo y de ocio. Los transportes públicos deben ser accesibles a todos.
3. Las ciudades signatarias adoptan políticas activas de apoyo a la población más vulnerable, garantizando a cada persona el derecho a la ciudadanía.

4. Las ciudades toman todas las medidas indispensables para facilitar la integración de todos los ciudadanos sea cual sea la causa de su vulnerabilidad, y evitar los asentamientos de carácter excluyente.

Art. V - DEBER DE SOLIDARIDAD

1. La comunidad local está unida por un deber de solidaridad recíproca. Las autoridades locales participan y fomentan el desarrollo y la calidad de los servicios públicos.

2. Las autoridades municipales favorecen la creación de redes y asociaciones de solidaridad entre ciudadanos, y controlarán la buena ejecución de los deberes públicos.

Art. VI - COOPERACIÓN MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Las ciudades fomentan el conocimiento mutuo de los pueblos y sus culturas.

2. Las ciudades signatarias se comprometen a cooperar con las colectividades locales de los países en vías de desarrollo en los ámbitos del equipamiento urbano, la protección del medio ambiente, la salud, la educación y la cultura, ya implicar al mayor número posible de ciudadanos.

3. Las ciudades incitan en particular los actores económicos a participar en programas de cooperación con el fin de asociar toda la población y desarrollar un sentimiento de solidaridad y de plena igualdad entre los pueblos, que vaya más allá de las fronteras urbanas y nacionales .

Art. VII - PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD

1. El principio de subsidiariedad que rige el reparto de competencias entre el Estado, las regiones y las ciudades debe estar acordado permanentemente para evitar que el Estado central y el resto de Administraciones competentes no se descarguen de las sus propias responsabilidades en las ciudades.

2. Esta concertación tiene el objetivo de garantizar que los servicios públicos dependan del nivel administrativo más cercano a la población para conseguir una mayor eficacia.

PARTE II. DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS DE LA CIUDADANÍA LOCAL

Art. VIII - DERECHO A LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar en la vida política local mediante la elección libre y democrática de los representantes locales.

2. Las ciudades signatarias promueven la extensión del derecho de sufragio activo y pasivo en el ámbito municipal a todos los ciudadanos y ciudadanas mayores de edad no nacionales, después de un periodo de dos años de residencia en la ciudad.

3. Al margen de las elecciones periódicas que están destinadas a renovar las instancias municipales, se fomenta la participación democrática. A tal efecto, los ciudadanos y sus asociaciones pueden acceder a los debates públicos, interpelar las autoridades municipales con respecto a los retos que afectan el interés de la colectividad local y expresar sus opiniones, o bien de manera directa mediante un "referéndum municipal", o bien a través de las reuniones públicas y la acción popular.

4. Las ciudades, a fin de salvaguardar el principio de transparencia y de acuerdo a las disposiciones legislativas de los diferentes países, organizan el sistema de gobierno y la estructura administrativa de manera que haga efectiva la responsabilidad de los gobernantes ante los ciudadanos, así como también la responsabilidad de la administración municipal ante los órganos de gobierno.

Art. IX - DERECHO DE ASOCIACIÓN, DE REUNIÓN Y MANIFESTACIÓN

1. Los derechos de asociación, de reunión y manifestación se garantizan a todos las ciudades.

2. Las administraciones locales fomentan la vida asociativa como expresión de la ciudadanía, en el respeto de su autonomía.

3. La ciudad ofrece espacios públicos para la organización de reuniones abiertas y encuentros informales. Garantiza el libre acceso de todos a estos espacios en el respeto de las normas.

Art. X - PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA Y FAMILIAR

1. La ciudad protege el derecho a la vida privada y familiar y reconoce que el respeto a las familias, en la diversidad de sus formas actuales, es un elemento esencial de la democracia local.

2. La familia, desde su formación y sin intervención en su vida interna, disfruta de la protección de las autoridades municipales y de facilidades, en particular en el ámbito de la vivienda. Las familias más necesitadas disponen de ayudas financieras, así como de estructuras y servicios para la asistencia a la infancia y la vejez.

3. Las autoridades municipales desarrollan políticas activas para velar por la integridad física de los miembros de las familias y fomentan la desaparición de los malos tratos en su seno.

4. En el marco del respeto de la libertad de elección en el ámbito educativo, religioso, cultural y político, las autoridades locales adoptan todas las medidas necesarias para proteger a la infancia y la juventud y favorecer la educación sobre las bases de la democracia, la tolerancia y la posibilidad de plena participación en la vida de la ciudad.

5. Las autoridades locales crean las condiciones adecuadas a fin de que los niños puedan disfrutar de su infancia.

Art. XI - DERECHO A LA INFORMACIÓN

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados de todo lo que atañe a la vida social, económica, cultural y administrativa local. Los únicos límites son el respeto de la vida privada de las personas y la protección de la infancia y la juventud.

2. Las autoridades municipales ofrecen los medios para que la circulación de información que afecte a la población sea accesible, eficaz y transparente. A tal efecto, desarrollan el aprendizaje de las tecnologías informáticas, su acceso y su actualización periódica.

PARTE III. DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES Y AMBIENTALES DE PROXIMIDAD

Art. XII - DERECHO GENERAL A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

1. Las ciudades signatarias consideran las políticas sociales como parte central de las políticas de protección de los Derechos Humanos y se comprometen a garantizarlos en el marco de sus competencias.

2. Se reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder libremente a los servicios municipales de interés general. Con este fin, las ciudades signatarias se oponen a la comercialización de los servicios personales de ayuda social y velan para que existan servicios esenciales de calidad a precios aceptables en otros sectores de los servicios públicos.

3. Las ciudades signatarias se comprometen a desarrollar políticas sociales, especialmente destinadas a los más desfavorecidos, como forma de rechazo a la exclusión y en la búsqueda de la dignidad humana y de la igualdad.

Art. XIII - DERECHO A LA EDUCACIÓN

1. Los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad tienen derecho a la educación. Las autoridades municipales facilitan el acceso a la educación elemental de los niños y los jóvenes en edad escolar. Alientan la formación de las personas adultas, en un marco de proximidad y respeto de los valores democráticos.

2. Las ciudades contribuyen a la puesta a disposición de todos los espacios y centros escolares, educativos y culturales, en un contexto multicultural y de cohesión social.

3. Las autoridades municipales contribuyen a aumentar el nivel de ciudadanía mediante pedagogías educativas, en particular en cuanto a la lucha contra el sexismo, el racismo, la xenofobia y la discriminación, implantando principios de convivencia y hospitalidad.

Art. XIV - DERECHO AL TRABAJO

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a disponer de recursos, mediante un puesto de trabajo digno que garantice su calidad de vida.
2. Las autoridades municipales, en la medida de sus posibilidades, a alcanzar el pleno empleo. Para hacer efectivo el derecho al trabajo, las ciudades signatarias favorecen el punto de equilibrio entre la oferta y la demanda laboral, y fomentan el día y el reciclaje de los trabajadores mediante la formación continuada. Desarrollan actividades accesibles a las personas en paro.
3. Las ciudades signatarias se comprometen a no firmar ningún contrato municipal sin introducir una cláusula de rechazo al trabajo ilegal, tanto si se trata de trabajadores nacionales como extranjeros, de personas en situación regular como irregular en relación con las leyes nacionales, así como cláusulas que rechacen el trabajo de los niños.
4. Las autoridades municipales desarrollan, en colaboración con las otras instituciones públicas y las empresas, mecanismos para garantizar la igualdad de todos y todas ante el trabajo, para impedir cualquier tipo de discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, opción sexual, edad o discapacidad, con respecto al salario, las condiciones de trabajo, al derecho de participación, a la promoción profesional y a la protección contra el despido. Las autoridades municipales favorecen la igualdad en el acceso de las mujeres al trabajo mediante la creación de guarderías y otras medidas, y la igualdad en el acceso de las personas discapacitadas mediante la implantación de equipamientos apropiados.
5. Las autoridades municipales favorecen la creación de puestos de trabajo protegidos para las personas que tienen que volver a insertarse en la vida profesional. En particular, las autoridades municipales favorecen la creación de puestos de trabajo relacionados con los nuevos yacimientos de empleo y las actividades que tienen un beneficio social: servicios a las personas, medio ambiente, prevención social y educación para adultos.

Art. XV - DERECHO A LA CULTURA

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la cultura en todas sus expresiones, manifestaciones y modalidades.
2. Las autoridades locales, en cooperación con las asociaciones culturales y el sector privado, alientan el desarrollo de la vida cultural urbana en el respeto de la diversidad. Se ponen a disposición de los ciudadanos y ciudadanas espacios públicos para las actividades culturales y sociales en condiciones de igualdad para todos.

Art. XVI - DERECHO A LA VIVIENDA

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre.
2. Las autoridades municipales velan por la existencia de una oferta adecuada de vivienda y de equipamientos de barrio para todos los ciudadanos, sin distinción debida al nivel de ingresos. Estos equipamientos deben disponer de estructuras de acogida para los sin techo que garanticen su seguridad y dignidad, así como de estructuras para las mujeres víctimas de violencia, en particular de violencia doméstica, de malos tratos, y para las que intentan huir de la prostitución.
3. Las autoridades municipales garantizan el derecho de los nómadas a permanecer en la ciudad en condiciones compatibles con la dignidad humana.

Art. XVII - DERECHO A LA SALUD

1. Las autoridades municipales favorecen el acceso en igualdad de todos los ciudadanos y ciudadanas, a la atención y prevención sanitaria.
2. Las ciudades firmantes, mediante acciones en el ámbito económico, cultural, social y urbanístico contribuyen de manera global a promover la salud de todos sus habitantes con su participación activa.

Art. XVIII - DERECHO AL MEDIO AMBIENTE

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre desarrollo económico y equilibrio ambiental.

2. A tal fin, las autoridades municipales adoptan, sobre la base del principio de precaución, políticas de prevención de la contaminación (incluyendo la contaminación acústica), de ahorro de la energía, de gestión, de reciclaje, reutilización y recuperación de los residuos; amplían y protegen los espacios verdes de las ciudades.

3. Las autoridades municipales todas las acciones necesarias para que los ciudadanos aprecien, sin degradarlo, el paisaje que rodea y configura la ciudad y, para que sean consultados sobre las modificaciones que puedan alterarlo.

4. Las autoridades municipales desarrollan una educación específicamente orientada hacia el respeto de la naturaleza, en particular para los niños.

Art. XIX - DERECHO A UN URBANISMO ARMONIOSO Y SOSTENIBLE

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que garantice una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a usos colectivos.

2. Las autoridades municipales llevan a cabo, con la participación de los ciudadanos, una planificación y una gestión urbanas que alcancen el equilibrio entre el urbanismo y el medio ambiente.

3. En este marco, se comprometen a respetar el patrimonio natural, histórico, arquitectónico, cultural y artístico de las ciudades y promover la rehabilitación y la reutilización del patrimonio construido, para reducir las necesidades en cuanto a las nuevas construcciones y al su impacto en el territorio.

Art. XX - DERECHO A LA CIRCULACIÓN Y TRANQUILIDAD EN LA CIUDAD

1. Las autoridades locales reconocen el derecho de los ciudadanos a tener medios de transporte compatibles con la tranquilidad en la ciudad. A tal efecto, favorecen transportes públicos accesibles a todos según un plan de desplazamientos urbanos e interurbanos. Controlan el tráfico automovilístico y garantizan su fluidez respetando el medio ambiente.

2. El municipio controla estrictamente la emisión de ruidos y vibraciones de todo tipo. Define las áreas reservadas, o en ciertos momentos, a los peatones y alienta el uso de los vehículos no contaminantes.

3. Las ciudades signatarias se comprometen a asignar los recursos necesarios para hacer efectivos estos derechos y, en su caso, a formas de colaboración económica entre entidades públicas, empresas privadas y la sociedad civil.

Art. XXI - DERECHO AL OCIO

1. Las autoridades municipales reconocen el derecho de los ciudadanos a disponer de tiempo libre.

2. Las autoridades locales garantizan la existencia de espacios lúdicos de calidad abiertos a todos los niños sin discriminación.

3. Las autoridades municipales facilitan la participación activa en el deporte y hacen posible que las instalaciones e instalaciones necesarias para la práctica deportiva estén a disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas.

4. Las autoridades municipales fomentan un turismo sostenible y velan por el equilibrio entre la actividad turística de la ciudad, y el bienestar social y ambiental de los ciudadanos.

Art. XXII - Derechos de los consumidores

Las ciudades velan en los límites de sus competencias, para la protección de los consumidores. A tal efecto, y en cuanto a los productos alimenticios, garantizan o hacen garantizar el control de los pesos y las medidas, de la calidad, la composición de los productos y la exactitud de las informaciones, así como las fechas de caducidad de los alimentos.

PARTE IV. DERECHOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICACIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. Las autoridades locales garantizan la eficacia de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades de los usuarios y velan para evitar cualquier situación de discriminación o de abuso.
2. Las administraciones locales se dotarán de instrumentos para la evaluación de su acción municipal y tendrán en cuenta los resultados de esta evaluación.

Art. XXIV - PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

1. Las ciudades signatarias garantizan la transparencia de la actividad administrativa. Los ciudadanos deben poder conocer sus derechos y obligaciones políticas y administrativas mediante la publicidad que se hace de las normas municipales, que deben ser comprensibles y actualizadas de forma periódica.
2. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a disponer de una copia de los actos administrativos de la administración local que les afectan, salvo en los casos en que existen obstáculos de interés público o en relación con el derecho a la vida privada de terceras personas .
3. La obligación de transparencia, publicidad, imparcialidad y no discriminación de la acción de los poderes municipales se aplica a:
 - la conclusión de los contratos municipales en la aplicación de una gestión rigurosa del gasto municipal;
 - la selección de funcionarios, empleados y trabajadores municipales en el marco de los principios de mérito y competencia.
4. Las autoridades locales garantizan la transparencia y el control riguroso del uso de los fondos públicos.

PARTE V. MECANISMOS DE GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE PROXIMIDAD

Art. XXV - ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA LOCAL

1. Las ciudades desarrollan políticas de mejora del acceso de los ciudadanos al Derecho y la Justicia.
2. Las ciudades signatarias favorecen la solución extrajudicial de los conflictos civiles, penales, administrativos y laborales, mediante la implantación de mecanismos públicos de conciliación, transacción, mediación y arbitraje.
3. En su caso, la justicia municipal, ejercida por los jueces de paz independientes hombres de bien elegidos por los ciudadanos o por los gobiernos locales, tiene la competencia para resolver en equidad los conflictos que oponen los ciudadanos y la administración municipal y que presentan carácter de recurso.

Art. XXVI - POLICÍA DE PROXIMIDAD

Las ciudades signatarias fomentan el desarrollo de cuerpos de policía de proximidad altamente cualificados, con misiones de "agentes de seguridad y convivencia". Estos agentes aplican políticas preventivas contra los delitos y actúan como una policía de educación cívica.

Art. XXVII - MECANISMOS DE PREVENCIÓN

1. Las ciudades signatarias implantan en su territorio mecanismos preventivos:
 - mediadores sociales o de barrio, en particular en las zonas más vulnerables
 - Ombudsman municipal o defensor del pueblo como institución independiente e imparcial.
2. Con el fin de facilitar el ejercicio de los derechos incluidos en esta Carta y someter al control de la población del estado de su concreción, cada ciudad signataria crea una comisión de alerta compuesta por ciudadanos que se encargará de la evaluación de la aplicación de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMOS FISCALES Y PRESUPUESTARIOS

1. Las ciudades signatarias se comprometen a establecer sus presupuestos de manera que las previsiones de los ingresos y los gastos puedan hacer efectivos los derechos enunciados en esta Carta. Pueden implantar al

efecto un sistema de "presupuesto participativo". La comunidad de ciudadanos y ciudadanas, organizada en asambleas de barrios o sectores o incluso en asociaciones, podrá de este modo expresar su opinión sobre la financiación de las medidas necesarias para la realización de estos derechos.

2. Las ciudades signatarias se comprometen, en nombre del respeto de la igualdad de todos los ciudadanos ante las cargas públicas, a no permitir que los ámbitos o actividades de su competencia escapen a la legalidad en materia social, fiscal, ambiental o de cualquier otro orden; y actúan de manera que las áreas de excepción a la legalidad desaparezcan allí donde existen.

DISPOSICIÓN FINAL

Valor Jurídico de la carta y mecanismos de aplicación

1. Una vez adoptada, la Carta quedará abierta a la firma individualizada de todas las ciudades que se adhieran a este compromiso.

2. Las ciudades signatarias incorporan al ordenamiento local los principios y las normas, así como los mecanismos de garantía contemplados en esta Carta y la mencionan explícitamente en los fundamentos jurídicos de los actos municipales.

3. Las ciudades signatarias reconocen el carácter de derecho imperativo general de los derechos enunciados en esta Carta y se comprometen a rechazar o denunciar cualquier acto jurídico, en particular cualquier contrato municipal, cuyas consecuencias serían un obstáculo para el cumplimiento de los derechos reconocidos o serían contrarias a su realización, ya actuar de manera que los otros sujetos de derecho reconozcan también el valor jurídico superior de estos derechos.

4. Las ciudades signatarias se comprometen a reconocer esta Carta mediante la mención expresa a todas sus ordenanzas municipales, como primera regla jurídica vinculante de la ciudad.

5. Las ciudades signatarias se comprometen a crear una comisión encargada de establecer cada dos años una evaluación de la aplicación de los derechos reconocidos por la Carta y hacerla pública.

6. La Reunión de la Conferencia Ciudades por los Derechos Humanos, constituida como asamblea plenaria de las ciudades signatarias, decidirá implantar un mecanismo de seguimiento apropiado para verificar la recepción y cumplimiento de esta Carta por las ciudades signatarias.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA

Las ciudades signatarias se comprometen a actuar ante sus Estados de que las legislaciones nacionales permitan la participación de los ciudadanos y ciudadanas residentes no nacionales en las elecciones municipales, en el sentido expresado en el Artículo VIII.2 de esta Carta.

SEGUNDA

Con el fin de permitir el control jurisdiccional de los derechos contenidos en esta Carta, las ciudades signatarias se comprometen a solicitar a los Estados y en la Unión Europea que completen las declaraciones constitucionales de Derechos Humanos o la Convención Europea de Derechos Humanos.

TERCERA

Las ciudades signatarias elaborarán y ejecutarán Programas Agenda 21, en aplicación de los acuerdos adoptados en la Conferencia de la ONU sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que se celebró en Río de Janeiro en 1992.

CUARTA

En caso de conflicto armado, las ciudades signatarias velarán por el mantenimiento del gobierno de la municipalidad, en el respeto de los derechos proclamados en esta Carta.

QUINTA

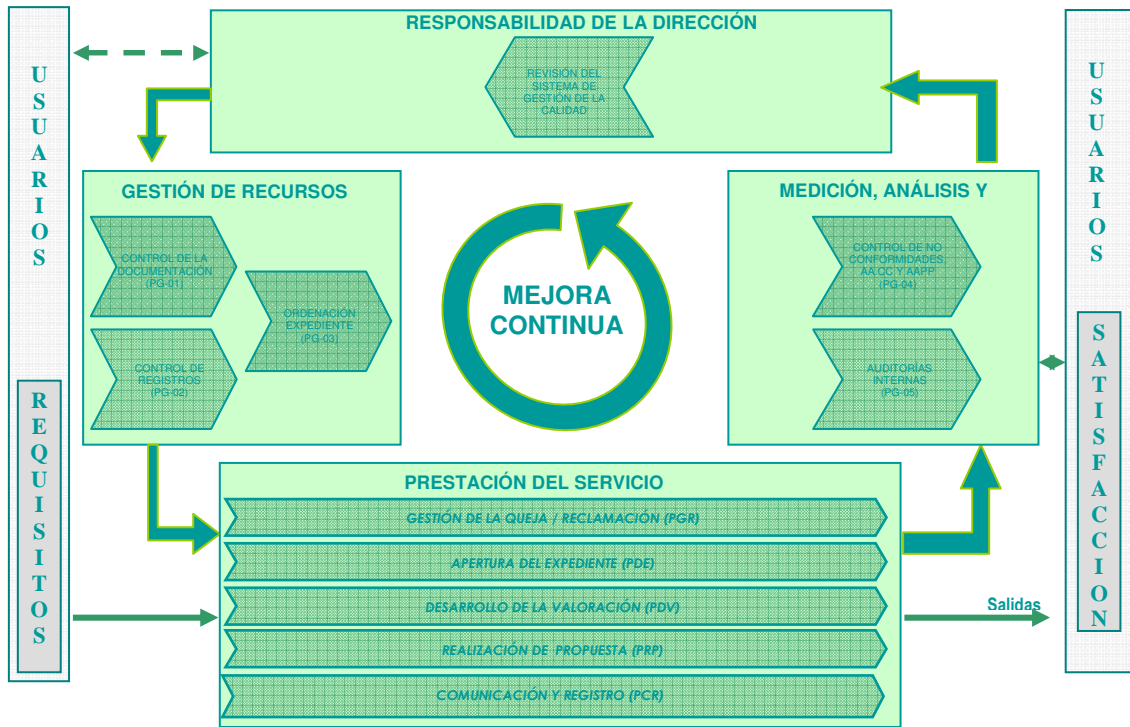
La firma del representante de la ciudad presente el dieciocho de mayo de 2000 en Saint-Denis está sujeta a su ratificación por el Pleno Municipal, que podrá establecer las reservas al texto del articulado que considere adecuadas.

Hecho en la ciudad de Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000

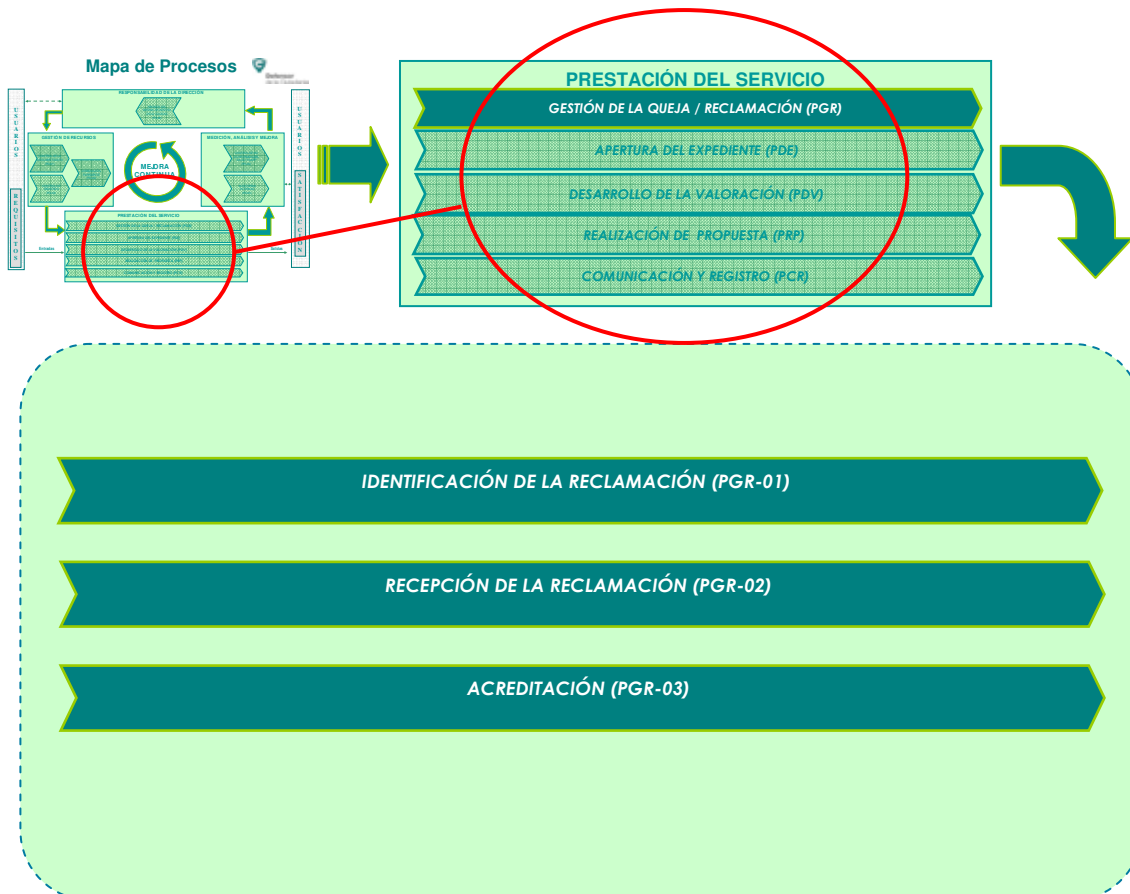


ANEXO E. Mapa de procesos

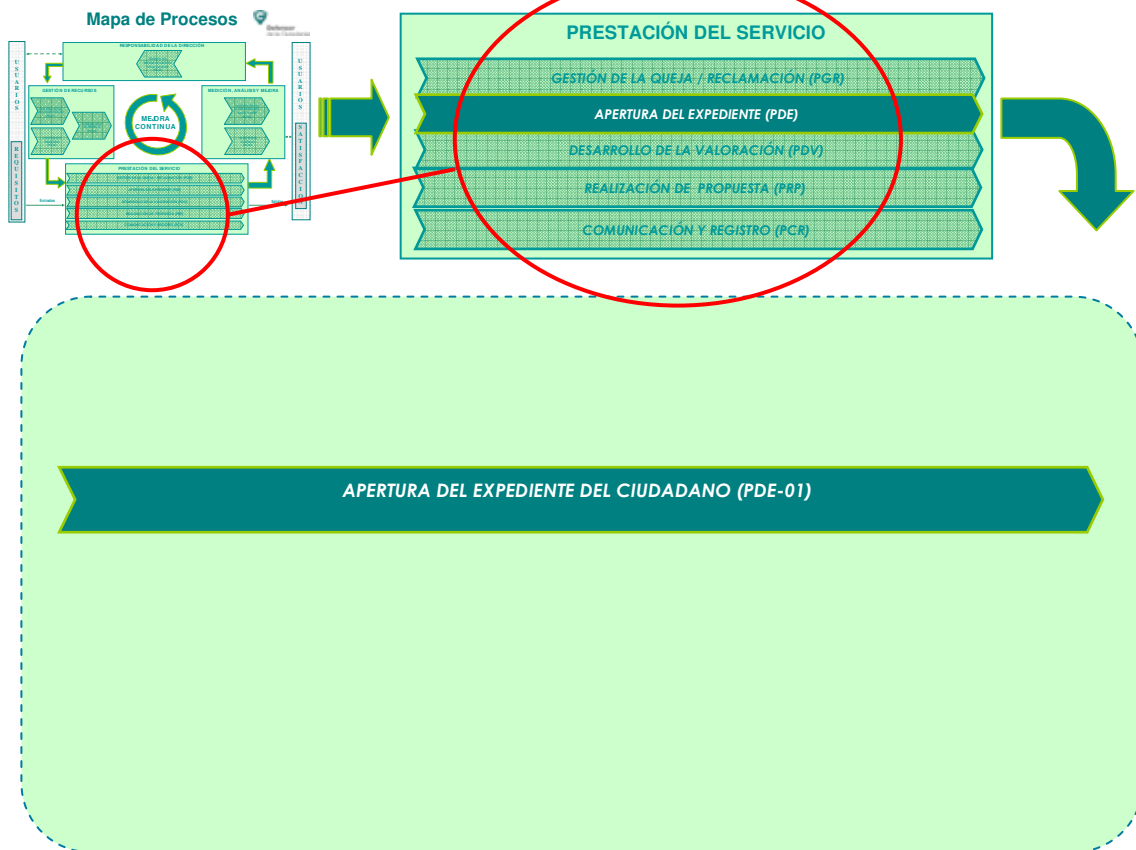
Mapa General de Procesos



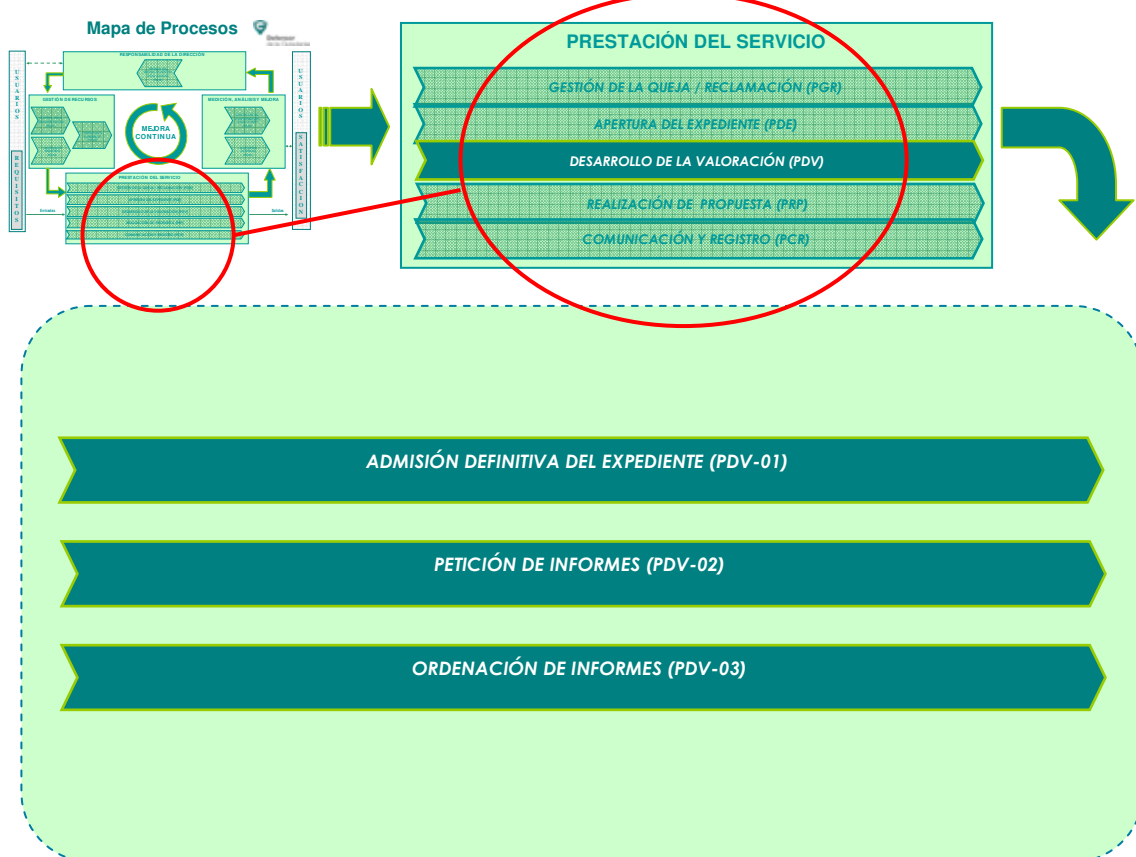
DIVISIÓN DE SUBPROCESOS EN LA "GESTIÓN DE LA QUEJA"



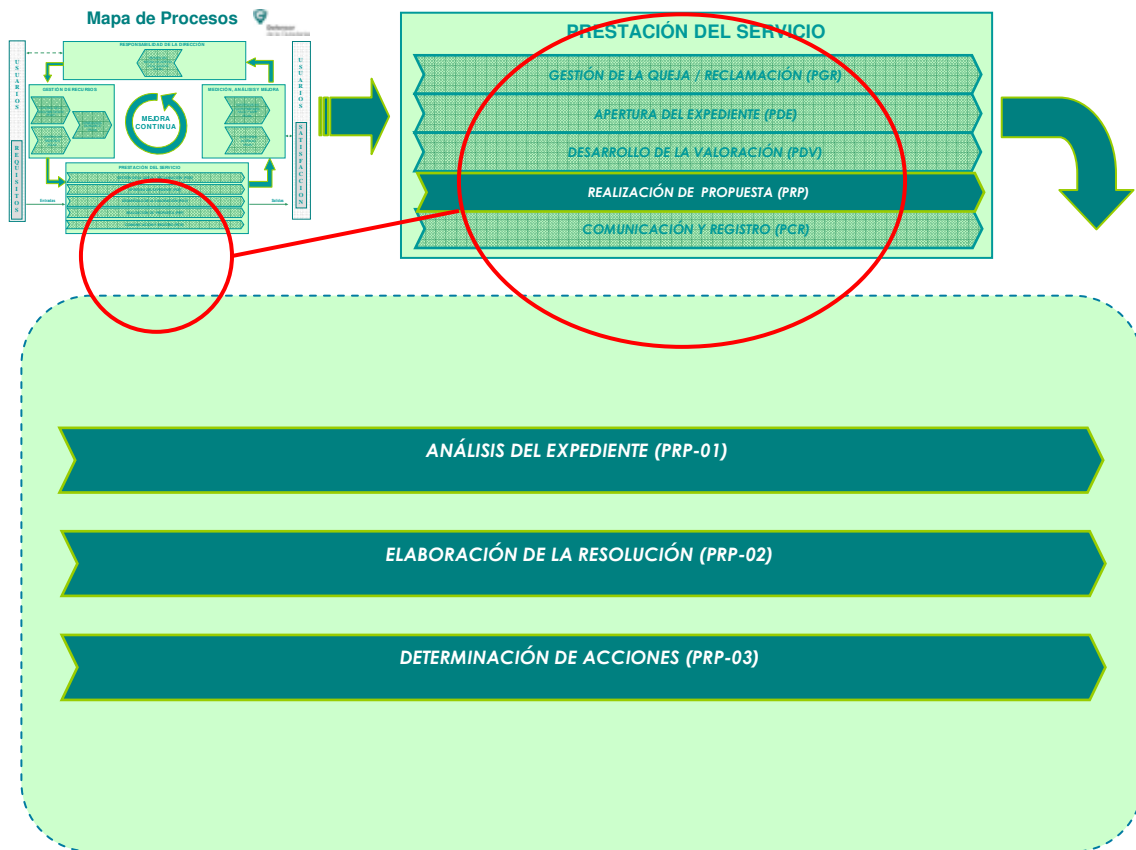
DIVISIÓN DE SUBPROCESOS EN LA APERTURA DE EXPEDIENTE



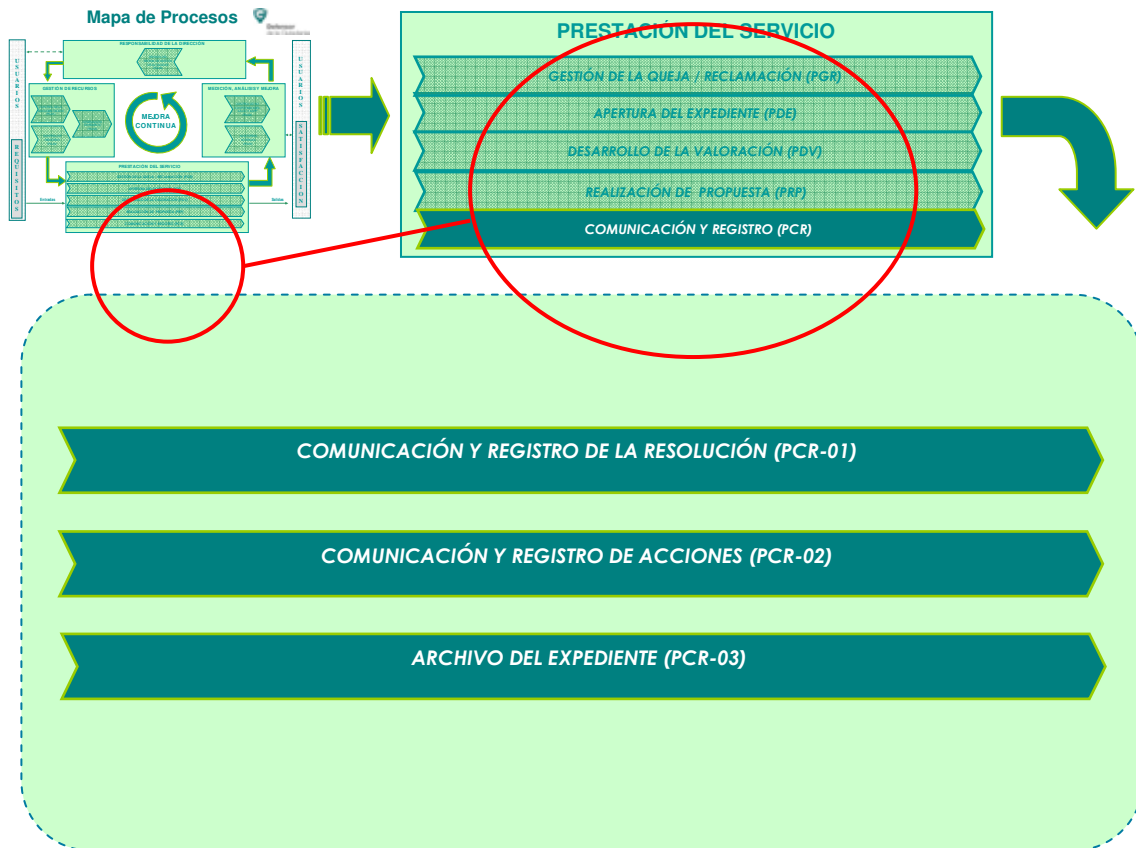
DIVISIÓN DE SUBPROCESOS EN EL DESARROLLO DE LA VALORACIÓN



DIVISIÓN DE SUBPROCESOS EN LA REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA



DIVISIÓN DE SUBPROCESOS EN LA COMUNICACIÓN Y REGISTRO





**ANEXO F - Presentación del proyecto educativo
"Coneix la figura de la Defensora"**




Defensora
de la Ciutadania

Ajuntament  de Palma



1. Origen del Defensor
2. El sentit del Defensor
3. La tasca del Defensor
4. El Defensor aprop de la ciutadania
5. L'actualitat de la institució
6. És tasca de tots



**Defensora
de la Ciudadanía**

Ajuntament  **de Palma**

1. ORIGEN DEL DEFENSOR

1.1 DEL "DEFENSOR CIVITATIS" A L'ACTUAL OMBUDSMAN

Les primeres al·lusions històriques sobre una figura semblant al defensor les trobam a la cultura romana, on va néixer el "defensor civitatis" per evitar els excessos sobre els ciutadans per exaccions injustes o els abusos dels funcionaris imperials. Les funcions no eren ben bé les mateixes ni afectaven al conjunt de la població.

El model contemporani es basa en la figura de l'**OMBUDSMAN**, que es va introduir a l'Europa del Nord, especialment a Suècia, amb la Constitució de l'any 1809. En aquesta ocasió, la "figura sueca" guardava una relació més pròxima a les funcions i competències dels defensors actuals, amb petites diferències locals.



**Defensora
de la Ciudadanía**

Ajuntament  **de Palma**

OMBUDSMAN = amb origen etimològic anglès, significa MEDIADOR en assumptes d'interès públic, protector de l'interès públic. (Simon & Schuster's Dictionary, New York).

En suec la paraula "Ombudsman" significa "representant" (*umbodhsmadhr*) o "comissionat confiable" o "agent que té cura dels interessos d'un grup o negoci" o "qualcú que parla en nom d'altres". És a dir, fonamentalment, es tracta d'un protector dels drets dels administrats enfront a l'administració pública.

Actualment hi ha defensor del poble a quasi totes les nacions europees, si bé s'empren diferents noms per designar les mateixes funcions. L'existència d'aquesta figura és símptoma inequívoc d'un règim democràtic madur.



The European Ombudsman

<http://www.ombudsman.europa.eu/home/es/default.htm>



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

1.2 LA REALITAT A L'ESTAT

A l'Estat espanyol, amb l'arribada de la democràcia i amb la redacció de la Constitució espanyola és quan s'instaura la figura del Defensor del Poble.

A poc a poc va arrelant i comencen a nomenar-se els primers defensors i defensores arreu d'Espanya. En especial aquesta figura té gran difusió a Catalunya.

La figura del Defensor/a pren altres noms d'acord amb la realitat de cada indret i així trobam: defensors i defensores, síndics i síndiques, i/o valedors.



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma



1.3 LA FIGURA DEL DEFENSOR A LES ILLES.

A l'àmbit de la comunitat autònoma existeix la figura del Síndic de Greuges recollida a l'Estatut, però actualment encara no s'ha nomenat la persona que ha d'ocupar el càrrec.

A les Illes sols existeix una altra institució amb responsabilitat semblant en la defensa de la ciutadania, és la Defensora del ciutadà i del turista del municipi de Calvià.

A l'Ajuntament de Palma feia estona que estava prevista l'existència del Defensor pel Reglament de Drets de la Ciutadania i el dia 26 de novembre de 2007, el Ple municipal, va nomenar per unanimitat el primer Defensor de la Ciutadania de Palma.

2. EL SENTIT DE LA DEFENSORA

La **Constitució** ens recorda a l'article 1er que vivim en un estat social, democràtic i de dret. Tota la nostra activitat (llicències d'activitat o d'obra, subvencions, permisos ...) està reglada per la normativa legal i l'administració pública (estatal, autonòmica o local) pot vulnerar els drets dels ciutadans i les ciutadanes en ocasions.

El **Reglament de Drets de la Ciutadania** de Palma recull les competències de la institució municipal i disposa que es preocuparà per la defensa de les llibertats i drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes, en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.

Així el Defensor de Palma actuarà en defensa dels ciutadans quan es relacionin amb l'Ajuntament de Palma.



RECOMANACIÓ

esmena a una manera de procedir per evitar nous greuges

ADVERTIMENT

crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici

SUGGERIMENT

proposta de millora o de solució alternativa

3. LA TASCA DEL DEFENSOR

El Defensor de la Ciutadania actua de forma independent i sense estar subjecte mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.

Les seves actuacions són **gratuïtes** per a la ciutadania i no cal l'assistència d'advocat o procurador.

El Defensor de la Ciutadania **INFORMA, ASSESSORA i FA MEDIACIÓ** sobre les qüestions de la ciutadania i, si escau, pot proposar els organismes i autoritats afectats, en el marc de la legislació, fórmules de conciliació que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes.

Aquestes propostes es redacten en forma de **RECOMANACIONS, ADVERTIMENTS i SUGGERIMENTS**.



**Defensora
de la Ciudadanía**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

D'acord amb el Reglament podrà demanar l'atenció del Defensor de la Ciudadanía qualsevol persona física o jurídica amb interès legítim.

No és cap impediment la nacionalitat, residència, minoria d'edat, la incapacitat legal o l'internament a un centre penitenciari. El Defensor està a disposició de TOTHOM.

Es podran presentar les reclamacions i els suggeriments per qualsevol dels canals següents:

- Per escrit (UIAP Ajuntament, oficina del Defensor, e.mail, fax ...)
- Verbalment (entrevista personal, telefònicament ...)

<http://defensorciudadania.palmademallorca.es>

Ajuntament  de Palma



**Defensora
de la Ciudadanía**

4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

Des del dia 28 de novembre del 2007 i fins ara, tot tipus de persones físiques i jurídiques han presentat reclamacions i suggeriments.

Homes i dones han sol·licitat l'atenció del Defensor gairebé per igual.

Pel que fa a les franges d'edat, les persones entre 35 i 50 anys són les que més s'adrecen al Defensor, però també s'han ateses persones grans i joves, molts joves.

El Defensor també pot plantejar qüestions que no tinguin com origen la demanda de la ciutadania i si ho considera oportú iniciar expedients d'ofici.

Ajuntament  de Palma

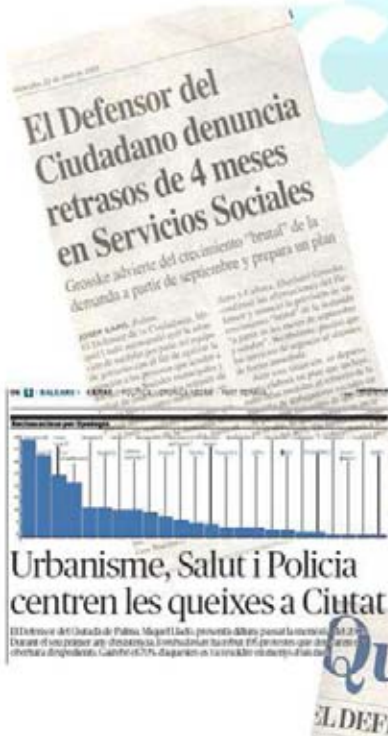
Reclamacions per sexe





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



5. L'ACTUALITAT DE LA INSTITUCIÓ

El primer any d'aquesta nova institució va suposar tot un repte, atès que no existien antecedents pròxims.

Anualment el Defensor ha de rendir comptes al Ple municipal, aquest mes d'abril es va produir la presentació de la primera memòria del Defensor.

Les dades estadístiques de la memòria presentaven una institució consolidada i amb capacitat de millora contínua.

Trobareu la memòria a l'enllaç següent:

<http://pmi.palmademallorca.es/defensor/inicio.html>



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



5.1. LA PRIMERA INSTITUCIÓ AMB CERTIFICACIÓ ISO

Un dels objectius principals del Defensor durant l'any 2008 va ser la consolidació de la institució i per això es va plantejar l'adquisició del certificat de qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2000.

La norma preveu la implantació d'un sistema que ha de facilitar la MILLORA CONTÍNUA.

El mes de desembre s'assolia l'objectiu i el Defensor rebia la certificació de mans d'un dels responsables d'AENOR.



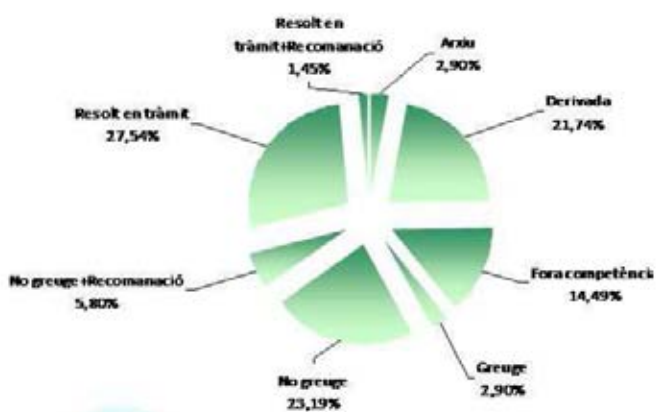


Defensora de la Ciutadania

Ajuntament de Palma

5.2. A TALL D'EXEMPLE

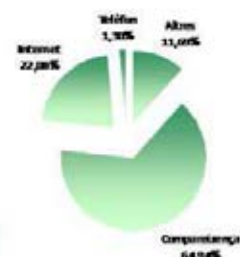
Tipus de resolució



Termini de demora resolució (del total d'expedients)



Canal d'entrada

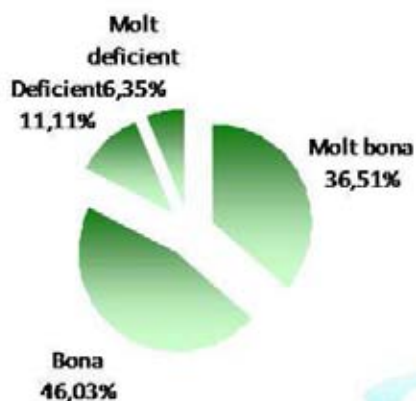


Defensora de la Ciutadania

Ajuntament de Palma

5.3. I QUÈ EN PENSA LA CIUTADANIA?

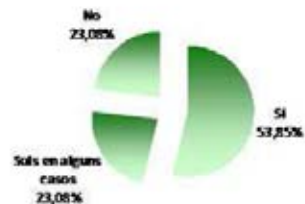
Valoració de la informació a l'Oficina



Satisfacció amb la resolució



Recomanariem anar al Defensor





**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

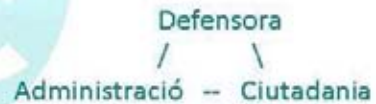
6. ÉS TASCA DE TOTS.

La Defensora no està tota sola, existeixen defensors, valedors i síndics arreu de l'estat. A més, al seu entorn pròxim, el Defensor compta amb el suport dels governants, la col·laboració dels serveis municipals i la participació de la ciutadania.



La defensa del drets personals és tasca de tothom, cadascun dels ciutadans ha d'iniciar la seva reclamació i, perquè no, podem aspirar a una administració millor.

Caldrà una estreta relació entre:



**Defensora
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

Des del mes de maig ens trobau a les noves oficines situades a la Porta des camp, 2, al telèfon 971 449490 o a la pàgina web.

*Presenta la teva reclamació
Presenta el teu suggeriment*



**Defensor
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

QUEDA O RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT AL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE PALMA

DADOS DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOM O DENOMINACIÓ SOCIAL		DNI/NIF/NI	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DNI/NIF/NI	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NÚM.	RS	POBLA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMULARI DE LA QÜEDA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT
(BREV DESCRIPCIÓ DELS FETS I ANTECEDENTS)



**Defensora
de la Ciutadania**

**GRÀCIES
PER LA VOSTRA
ATENCIÓ**

Ajuntament  **de Palma**



ANEXO G - Hoja de reclamación

RECLAMACION O SUGERENCIA A LA DEFENSORA DE LA CIUDADANIA

DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

NOM I COGNOMS O DENOMINACIÓ SOCIAL		DNI/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
EN REPRESENTACIÓ DE		DNI/NIF/NIE	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DOMICILI	NÚM.	PIS	PORTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
POBLACIÓ	CP	TELÉFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FORMULARI DE LA QUEIXA, RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT (BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ANTECEDENTS)

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

LLOC I DATA	SIGNATURA DE LA PERSONA INTERESSADA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

La interposició d'aquesta queixa o reclamació no interromp els procediments administratius en curs.

D'acord amb la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, s'informa que les dades facilitades per la persona interessada o el seu representant poden ser incloses en el fitxer automatitzat del Registre municipal i poden ser objecte d'inclusió en els fitxers automatitzats del Defensor de la Ciutadania per tractar-les informàticament. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes inclosos a la legislació vigent, mitjançant un escrit presentat a qualsevol oficina de registre de l'Ajuntament de Palma o Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Imprimiu-la