

Memoria de la Defensora de la Ciudadanía 2016



Foto: M.Tomás. Oficina de la Defensora
Oficina de la Defensora de la Ciudadanía

ÍNDICE

PRIMERA PARTE

Definición, características y funcionamiento de la oficina de la Defensora de la Ciudadanía

	página
1. Presentación	3
2. Derechos de la Ciudadanía	5
3. Cómo se garantizan esos derechos	
I La Comisión de los Derechos de la Ciudadanía	9
II La institución de la Defensora de la Ciudadanía	12
4. Funcionamiento de la Oficina de la Defensora	
I Principios generales	16
II Recomendaciones, advertencias y sugerencias (RAS)	20
III Mapa de procesos	21
IV Hoja de ruta de la nueva Defensora	23

SEGUNDA PARTE

Actividades 2016

1. La actividad de la Defensora	
I Cuatro años sin titular	26
II Proyección de la actividad pública de la Defensora	28
III Política de calidad – Pérdida y recuperación de la ISO	31
IV Participación social de la institución	33
2. La atención a la ciudadanía	
I Reclamaciones y sugerencias. Expedientes DC	35
II Información, mediación y asesoramiento. Expedientes IMA	40
III La relación con el “Defensor del Pueblo”. Expedientes DP	41
IV Relación con la Comisión Especial de Recomendaciones i Sugerencias (CERIS)	42
V Recomendaciones, advertencias y sugerencias.	43
3. La organización de la Oficina de la Defensora	
I Recursos humanos y materiales	47
II Formación del personal y clima laboral	48
4. Grado de satisfacción de la ciudadanía	
I Análisis de encuestas	50
II Revisión del sistema de consulta	50

ANEXOS

A. Relación de los expedientes DC, IMA i DP	52
B. Redacción de las recomendaciones	62
C. Normativa de aplicación directa	67
D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad	70
E. Mapa de procesos	80
F. Presentación del proyecto “Coneix la figura de la Defensora”	84
G. Hoja de reclamación	94

 **Oficina de la Defensora de la Ciudadanía**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciudadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma



Ajuntament  **de Palma**



1 PRESENTACIÓN

Tras una etapa de 4 años sin Defensor / a me complace presentar esta Memoria de 2016 de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía.

Sin lugar a dudas, el hecho más importante para esta institución ha sido el nombramiento de una Defensora desde la ausencia del Sr. D. Miguel Lladó, el primer Defensor de la Ciudadanía de Palma (2008 - 2012), un nombramiento por el que me siento muy honrada pero sobre todo ilusionada por su significado en la Defensa de los derechos y libertades de la Ciudadanía.

En estos 5 meses y después de más de 150 expedientes gestionados hasta la fecha por esta Oficina, he constatado lo necesario que es la figura de una Defensora de la Ciudadanía en nuestra ciudad. Los expedientes abiertos con casos muy diversos en las que los ciudadanos se han encontrado en una situación de indefensión ante la administración ponen de manifiesto que la administración no es infalible. Un ayuntamiento con 14 áreas y 44 subáreas además de las empresas municipales y organismos autónomos, en un marco normativo de más de 100 documentos suponen todo un reto para la administración y se generan situaciones en las que la ciudadanía tiene que recurrir la actuación pública.

Hay que decir que la tarea de la Defensora y de la Oficina no se limita únicamente a la tramitación y resolución de los expedientes de los ciudadanos aunque esta sea su prioridad, sino que también pretende contribuir a la mejora de la administración en forma de análisis del bienestar de la población, la vigilancia de las políticas públicas y la detección de errores o malas praxis en los procesos administrativos.

Igualmente importante es el inicio de expedientes de oficio por la Defensora en temas en los que considera que los Derechos de la Ciudadanía se han vulnerado sin necesidad de la reclamación o denuncia de un particular. Todo ello supone un volumen de trabajo importante y esta oficina se guía por Hoja de ruta establecida por la propia oficina, presentado a la Comisión Especial de Derechos de la Ciudadanía en fecha 21 de septiembre de 2016, al que se le ha añadido como valor fundamental la Carta para la Protección de los Derechos Humanos en la Ciudad, a la que se adhirió el ayuntamiento de Palma por acuerdo de Pleno en el año 2008.

Espero que esta Memoria de la Oficina de mi primer ejercicio como Defensora ofrezca la Ciudadanía un relato fiel de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2016. No obstante, si al lector le surgiera alguna duda o quisiera aportar alguna sugerencia estoy a disposición de la ciudadanía para dar la atención y la respuesta que corresponda en el marco de mi competencia.

Palma, 27 de julio de 2017

Anna Maija Moilanen Jaakola
Defensora de la Ciudadanía



PRIMERA PARTE

DEFINICIÓN CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

2. Derechos de la ciudadanía



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora
Carrer Fàbrica

2

Derechos de la ciudadanía

Una de las principales preocupaciones de los ayuntamientos democráticos debería ser la participación ciudadana. Desde las asociaciones de vecinos y entidades ciudadanas constituidas con el surgimiento de los movimientos asociativos hasta la aparición de los reglamentos de participación ciudadana, ha habido un camino a veces complejo y en tiempos de crisis su tarea resulta especialmente complicada.

Nuestra institución, consciente de este hecho, con el fin de ser un apoyo para entidades y ciudadanía en general considera oportuno reiterar en esta memoria los principales derechos de los ciudadanos con respecto a su participación municipal.

Esta información es un extracto del Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía del municipio aprobado por el Pleno del ayuntamiento en enero de 2005. En ese Reglamento se recogen los derechos, que reproducimos a continuación, pero también la manera de garantizarles, con la creación de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y la implantación de la Defensora de la Ciudadanía, que surgía como institución garantista.

Derecho general a la información

Los ciudadanos del municipio de Palma tienen derecho a acceder a la información sobre la gestión de las competencias y los servicios municipales, así como sobre las actividades que éstos desarrollan de acuerdo con las disposiciones legales cada día más numerosas.

Los ciudadanos pueden solicitar por escrito la información prevista de manera que se pueda acreditar la autenticidad de la solicitud; la persona que la presenta se debe identificar y delimitar de forma clara y precisa los datos y las informaciones que se quieren consultar u obtener. Todas estas peticiones se contestan en el sentido de que en cada caso proceda, en el plazo máximo de treinta días.

Derecho a la información específica

Los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, así como de sus obligaciones respecto de la Administración municipal.

Derecho de acceso a archivos y registros

Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificados acreditativos de los acuerdos del Ayuntamiento y sus antecedentes, así como consultar los archivos y registros en los términos previstos en la Constitución y en otras leyes.

Dicha documentación se ha de solicitar por escrito a través del canal único de participación que defina el Ayuntamiento. Se debe contestar de forma razonada y se aportará la documentación si no hay una resolución motivada en contra, en el plazo de treinta días. Mientras no se establezca este canal, las solicitudes y demás escritos se presentarán en el Registro General de este Ayuntamiento o cualquiera de los establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. (Actualmente de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas).

La denegación o limitación de este derecho, en todo lo que afecte a la seguridad y la defensa del Estado, la aclaración de los delitos o la intimidad de las personas y otros supuestos previstos en dicha Ley se deben verificar mediante resolución motivada (indicando antecedentes, fundamentos de derecho y pie de resolución).

Derecho a la información sobre los procedimientos en curso

Los ciudadanos tienen derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos, así como recibir información y orientación sobre los requisitos exigidos para las actuaciones que se propongan realizar. El mismo derecho a obtener información y orientación les corresponderá respecto de los procedimientos en los que se establezca un período de información pública, tales como instrumentos urbanísticos, reglamentos y ordenanzas, presupuestos o de otros, a fin de poder formular alegaciones. El órgano competente incorporará un informe en el que se resuma la participación habida.

Derecho a la atención adecuada

Cualquiera que establezca una relación con la Administración municipal de Palma tiene derecho a ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad, sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

También tiene derecho a ser tratado con respeto y deferencia por parte de las autoridades y funcionarios, que deben facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Derecho a la imparcialidad administrativa

Los ciudadanos tienen derecho a identificar a las autoridades y el personal al servicio de la Administración municipal de Palma, bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

Los ciudadanos tienen derecho a que todos los órganos y todas las unidades administrativas integrantes de la Administración municipal de Palma traten sus asuntos de manera imparcial y equitativa, sin dilaciones indebidas.

Derecho a la economía procedimental

Los ciudadanos tienen derecho a no presentar los documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya tenga la Administración municipal. No obstante, los ciudadanos deben identificar la fecha y el procedimiento en que los presentó.

Derecho a la lengua al procedimiento

Asiste a los ciudadanos el derecho a utilizar cualquiera de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares en sus relaciones con la Administración municipal, y que los procedimientos se sigan en la que elijan.

Derecho a la certificación

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración municipal, tienen derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten, que deben aportar junto con los originales, así como la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban figurar al procedimiento.

Asimismo, tienen derecho a que las manifestaciones verbales que efectúan con relevancia a los procedimientos que se sigan se recojan en diligencias autenticadas por un funcionario.

También tienen derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integran el expediente administrativo del que son parte y que se les ha manifestado.

Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias

Los ciudadanos tienen derecho a presentar las quejas, reclamaciones y sugerencias que consideren conveniente formular en cuanto al funcionamiento, la forma de prestación y la calidad de los servicios municipales, tanto de carácter general como en relación con los procedimientos de los que sean parte cuando crean que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o irregularidad o cuando piensen que se puede mejorar cualquiera de dichos aspectos.

El RODC indica que el tratamiento de las quejas referidas a los procedimientos que les afectan es el previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, actualmente es la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común que sustituye al anterior.

Derechos de los ciudadanos como contribuyentes

Los ciudadanos disfrutan, en sus relaciones con la Administración municipal por razón de los tributos locales, de los derechos reconocidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.





PRIMERA PARTE

DEFINICIÓN CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

3. Cómo se garantizan estos derechos



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora
Servei Públic EMT

Cómo se garantizan estos derechos

I La Comisión de Derechos de la Ciudadanía

Para defender los derechos de los vecinos ante la administración municipal, el Ayuntamiento de Palma creó una comisión especial de reclamaciones y sugerencias, con la denominación de Comisión de Derechos de la Ciudadanía, que se regula en el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía. Como establece el artículo 132 de la Ley de bases de régimen local, de acuerdo con la redacción de la Ley 57/2003, esta Comisión tiene como función principal supervisar la actividad de la administración municipal, y todos los órganos de gobierno y de esta Administración están obligados a colaborar en ella.

Esta Comisión está compuesta por representantes de todos los grupos municipales, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el Pleno. La institución de la Defensora de la Ciudadanía también forma parte, con voz y sin voto. Desde el inicio de la incorporación de la nueva Defensora en esta comisión se ha defendido este ámbito como un espacio de la ciudadanía para la vigilancia en cumplimiento de sus Derechos.

El régimen de funcionamiento de la Comisión es el que establece el Reglamento del Pleno para sus comisiones y, de acuerdo con este criterio se ha reunida mensualmente, incluso en estado de "sede vacante" para escuchar las informaciones del personal adscrito a la oficina de la Defensora.

En cuanto a su organización, la Comisión tiene un presidente y un vicepresidente, elegidos entre sus miembros por la misma Comisión y nombrados por el presidente del Pleno. A lo largo de los últimos años, hasta dos legislaturas diferentes, han pasado por el cargo diferentes responsables por delegación de la Alcaldía.

La presidencia de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía asume la representación y es el órgano de relación con los servicios del Ayuntamiento y otros organismos públicos y privados. Igualmente, debe actuar con independencia respecto de cualquier otro órgano administrativo y con total autonomía en el ejercicio de sus funciones, y debe hacer saber a la Alcaldía cualquier actuación que limite su independencia o sus facultades de actuación.

Corresponde a la Secretaría General del Pleno, bajo la dirección de la Presidencia, la administración y la coordinación de los medios materiales y personales. Es muy importante destacar que en los últimos años esta comisión no ha pasado de escuchar los informes de la oficina de la Defensora. La falta de nombramiento ha impedido que se emitieran Recomendaciones o Sugerencias, ya que el Reglamento ordena que sólo la persona a quien se ha otorgado la responsabilidad de la institución es competente para la emisión de dichos documentos.

Son **funciones**, reglamentariamente establecidas, de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía:

- a. Recibir, a través de la Defensora de la Ciudadanía, las propuestas de actuación tendentes a mejorar y, en su caso, reparar las deficiencias que los ciudadanos les hayan denunciado o que el mismo Defensor o Defensora de la Ciudadanía haya podido detectar.
- b. Pedir y contrastar la información necesaria sobre las quejas o reclamaciones interpuestas, para verificar y constatar su real trascendencia y posteriormente realizar las correspondientes sugerencias para adoptar las medidas que sean pertinentes.
- c. Recibir las iniciativas o sugerencias de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de los que puedan ser innecesarios, así como, con carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración municipal y para alcanzar los fines asignados a esta.
- d. Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.
- e. Elaborar propuestas e informes por iniciativa propia en relación con la función genérica de defensa de los ciudadanos en sus relaciones con los servicios y la administración municipal.
- f. Asesorar a la Alcaldía y la Junta de Gobierno de Palma en la resolución de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos cuando así se suele • licite.
- g. Proponer las modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para defender mejor los derechos de los ciudadanos.
- h. Recibir todas las advertencias, las recomendaciones hechas por el Ombudsman europeo, la Defensora o Defensora del Pueblo o, en su caso, el defensor o defensora de agravios, para su conocimiento y efectos. En este sentido la Comisión aprobará y difundir las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no puede modificar ni anula • lar resoluciones o actos administrativos.

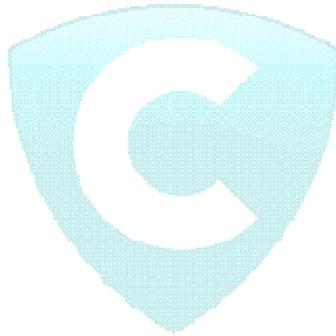
Las actuaciones de la Comisión también están específicamente determinadas en el Reglamento, según se indica a continuación:

- a. Todos los órganos y servicios de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Derechos de la Ciudadanía. Con este fin todos los órganos y servicios de la Administración municipal están obligados a incluir en el sistema que se cree las sugerencias y reclamaciones recibidas y la respuesta generada.
- b. Los vecinos no se pueden dirigir directamente a la Comisión y, si una reclamación es omitida, deben hacerlo saber a la Alcaldía, que exigirá las responsabilidades que correspondan y dispondrá sobre trasladarla a la Comisión.

c. La Comisión no debe entrar a examinar individualmente las reclamaciones sobre las que haya pendiente resolución judicial ni las que han dado lugar a la apertura de un expediente administrativo hasta que no concluya el plazo legal para resolverlos.

d. A través de la Presidencia, la Comisión puede solicitar a cualquier órgano, servicio o entidad dependiente del Ayuntamiento envío que considere oportuna de los informes y de los antecedentes, y puede requerir a los funcionarios que comparezcan.

e. Cuando la reclamación a investigar afecta la conducta de personas al servicio de la Administración, la Presidencia de la Comisión dará cuenta inmediatamente a esta ya su superior jerárquico para que en el plazo que se fije, que no puede ser superior a quince días, respondan por escrito con la aportación de los documentos y testigos que se consideren oportunos. En estos casos, la información tiene carácter reservado.



II La institución de la Defensora de la Ciudadanía en Palma

La Defensora de la Ciudadanía de Palma es la institución que, dentro del ámbito de la administración municipal tiene como objetivo ser canal de diálogo, estudio y seguimiento de los problemas que vive la ciudadanía ante las actuaciones y los servicios prestados por el Ayuntamiento, las empresas municipales y organismos autónomos de todo tipo, incluyendo las sociedades anónimas, los patronatos, las fundaciones y otros entes u organismos dependientes.

La institución hizo sus primeros pasos en noviembre del 2007 y podríamos decir que ha cumplido 9 años pero los 4 últimos años la institución ha encontrado en estado de "sede vacante", dada la muerte del Sr. Lladó y la falta de consenso en el nombramiento de un nuevo Defensor/a por parte de las fuerzas políticas responsables.

Sólo la perseverancia de las personas adscritas en esta oficina para la Defensa de los derechos de la ciudadanía y el mantenimiento de la misma por parte de los dos equipos de gobierno que sucesivamente han intentado buscar el consenso por el nombramiento de un nuevo titular permitieron concluir esta etapa con el nombramiento de la nueva Defensora a finales del mes de Julio.

En la última memoria, ya se ponía de manifiesto por parte del anterior titular de la institución la necesidad de introducir algunos cambios en el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía, incluso con un acuerdo de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía, en fecha 20 de julio de 2010, donde se encargaba a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía un informe técnico de propuestas de mejora.

Los cambios sugeridos tenían una doble finalidad, en primer lugar que la Institución fuera más cercana a los ciudadanos, por lo que se deben ampliar los canales de entrada de las reclamaciones, quejas y sugerencias que nos quieran hacer llegar los vecinos de la ciudad, priorizando el uso de las nuevas tecnologías, y en segundo lugar, dotar a la Oficina de la Defensora de una plantilla de personal estable, cualificada, capaz de sintonizar con la problemática concreta de la ciudadanía que requiere su apoyo y que, este personal, fuera de la confianza de la Defensora.

La propuesta del Defensor presentada al Presidente de la Comisión en el mes de diciembre de 2010, nunca se ejecutó, sin embargo desde la actual dirección de la institución se ha entendido la misma necesidad de revisión y así se ha manifestado la intención de plantear una reforma que se espera materializar a lo largo del mandato.

Fundamentalmente las funciones de la Defensora de la Ciudadanía son:

- Proteger a los ciudadanos ante cualquier violación de los derechos, abuso de poder, error, negligencia, indefensión o malas prácticas administrativas.

- Esto también es responsabilidad del orden jurisdiccional contencioso administrativo, pero la Defensora de la Ciudadanía emplea mecanismos diferentes y sin ninguna vinculación con la vía penal.
- Asesorar, informar, atender y ayudar.
- Promover la implantación de buenas prácticas administrativas.
- Supervisar y llevar la auditoría externa de las condiciones de la calidad de vida en el término municipal de Palma.
- Hacer las recomendaciones, sugerencias y advertencias que mejoren la calidad de los servicios públicos y la transparencia de la acción administrativa y dar traslado de las mismas a la Comisión especial de reclamaciones y sugerencias.
- La Defensora de la Ciudadanía puede solicitar información de cualquier organismo y entidad dependiente del Ayuntamiento de Palma y presentar propuestas de actuación a la Comisión de Derechos de los Ciudadanos tendentes a mejorar y, en su caso, reparar las deficiencias que le hayan denunciado los ciudadanos o que haya podido detectar. No son de la competencia de la Defensora las funciones de control político de la actividad municipal, ni las cuestiones susceptibles de investigación, como las relativas a temas de carácter personal o las que sean objeto de procedimiento jurisdiccional.

Tampoco es competencia de la Defensora el control sobre el grado de ejecución de las RAS, a excepción de que se reiteren las reclamaciones de la ciudadanía.

Las modalidades de la actuación de la Defensora de la Ciudadanía se caracterizan por:

- **Facilidad de acceso:** El acceso a la Defensora de la Ciudadanía es gratuito y directo. No necesita ninguna mediación profesional, ni abogados ni procuradores; la relación se establece directamente entre los interesados y el mismo Defensor o su oficina.
- **Puede dirigirse a la Defensora de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica que manifieste un interés legítimo y le solicite que actúe en relación con la queja de que formule.** No es ningún impedimento la nacionalidad, la residencia, la minoría de edad, la incapacidad legal, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión ni, en general, cualquier relación de sujeción o dependencia de una administración o de un poder público.
- **Gratuidad:** Todas las actuaciones de la Defensora de la Ciudadanía son gratuitas para la persona interesada.
- **Independencia:** La Defensora de la Ciudadanía ejerce sus funciones con total independencia y no está sujeto a mandato imperativo. No recibe instrucciones de ninguna autoridad y ejerce sus funciones con plena autonomía y según su criterio, investigando y resolviendo los expedientes iniciados de oficio y las quejas formuladas a petición de parte.

- La independencia de los poderes políticos y de la estructura jerárquica de la administración supone una primordial garantía para los ciudadanos.

Además, esta independencia está garantizada también por la desvinculación de la Defensora de todo tipo de compromisos personales vinculantes políticamente. Así, su nombramiento viene condicionado por las exigencias y por las incompatibilidades:

Son condiciones para ser elegido Defensor / a de la Ciudadanía:

- ser mayor de edad y estar en pleno uso de sus derechos civiles y políticos.
- disfrutar de la condición de vecino de Palma.
- ser elegido por el Pleno del Ayuntamiento al menos por una votación de tres quintos de sus miembros.

Además, fue Defensor / a de la Ciudadanía es incompatible con:

- todo mandato representativo de elección popular.
- cualquier cargo político de libre designación.
- la afiliación a partidos políticos, sindicatos de trabajadores, asociaciones empresariales o entidades dependientes.
- la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Palma, sus empresas u organismos autónomos.
- el ejercicio de las carreras judicial, fiscal y militar.

Todo esto implica claramente una garantía para ejercer su función.





PRIMERA PARTE

DEFINICIÓN CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

4. Funcionamiento de la oficina de la Defensora



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora
Es Camp Redó

Funcionamiento de la oficina de la Defensora de la Ciudadanía de Palma

I Principios generales

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía actúa bajo la superior dirección de la Defensora de la Ciudadanía.

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía es la unidad de apoyo a este órgano y la competente para recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentados por los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma.

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía remitirá a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía copia de las sugerencias y reclamaciones que reciba, así como la respuesta que se les dé.

Todos los órganos del gobierno y de la administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Derechos de la Ciudadanía, a través de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía.

Cuando no se puedan corregir por medios ordinarios, la Defensora de la Ciudadanía debe hacer saber a la Presidencia de la Comisión las incidencias que supongan resistencia, negativa u obstrucción al ejercicio normal de sus funciones, para proponer las medidas de remoción de obstáculos que afectan el caso.

A. FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

La Defensora de la Ciudadanía puede iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Como ya queda dicho, puede dirigirse a la Defensora de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica que manifieste un interés legítimo y le solicite que actúe en relación con la queja de que formule.

Ninguna autoridad administrativa, en el ejercicio de sus funciones, puede presentar quejas ante la Defensora de la Ciudadanía.

La vida de los ciudadanos se ve afectada en gran medida por la actividad municipal; por esta razón la Defensora de la Ciudadanía es competente en todos los asuntos relativos a la vida en sociedad siempre que esté implicada de alguna forma la administración municipal.

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, a pesar de la independencia de la institución, forma parte del entramado estructural y organizativo urbano. Consecuentemente, sus actuaciones deben adecuarse a procedimientos establecidos y las decisiones deben ajustarse a los principios normativos.

El procedimiento para presentar quejas y de la posterior tramitación de estas se determina el Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía del Ayuntamiento de Palma. De acuerdo

con las normas que se indican, cualquier persona, física o jurídica, puede dirigirse a la Defensora de la Ciudadanía, como ya hemos dicho antes, sin ningún tipo de restricción.

B. COMO PRESENTAR LAS QUEJAS

Las quejas se deben presentar por escrito o verbalmente. En todo caso, debe quedar constancia del nombre, los apellidos, el DNI y el domicilio de la persona interesada, así como su firma. En el caso de las orales, el interesado debe firmar la transcripción que se hace de su queja.

Las quejas deben ir acompañadas de los documentos y los medios de prueba que las fundamentan. Los reclamantes que deseen presentar sus quejas verbalmente a la Defensora de la Ciudadanía han de solicitar una entrevista personal en la Oficina y deben exponer a la solicitud las razones de su petición.

No se pueden presentar quejas cuando ha transcurrido un año desde que la persona afectada tuvo conocimiento de la conducta o los hechos susceptibles de motivar una queja. Esto, sin embargo, cuando el inicio de las actuaciones es de oficio no existe plazo.

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía registra y acusa recibo de las quejas que se formulan, y hace una valoración preliminar encaminada a resolver su admisibilidad.

Si la queja no se admite, se notificará al interesado por escrito motivado y se le informará sobre las vías más oportunas para ejercer su acción, si las hay.

C. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Una vez recibida y admitida la queja, la Oficina de la Defensora la comunicará directamente a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y debe tomar las medidas de investigación que considere oportunas para atenderla.

La Defensora de la Ciudadanía puede solicitar el examen de la documentación correspondiente en el supuesto en cuestión. Los documentos aportados por funcionarios a las actuaciones tienen carácter reservado. Asimismo, salvo las indicaciones que se formulan en el informe anual, las actuaciones de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía son reservadas.

Si, de la queja presentada, se deducen indicios de funcionamiento anormal de los servicios municipales tienen que iniciar las actuaciones pertinentes mediante los procedimientos que correspondan en cada caso.

Si como conclusión de las actuaciones desarrolladas aparecen indicios de criminalidad, la Defensora de la Ciudadanía lo hará saber al Ministerio Fiscal.

La Defensora de la Ciudadanía comunicará el resultado de las investigaciones a quien haya formulado la queja y a la autoridad, el funcionario y, en su caso, el trabajador afectado.

Contra las decisiones de la Defensora de la Ciudadanía no se dará recurso, y las quejas que se formulen no afectan en absoluto los plazos previstos para el ejercicio de las acciones que procedan en vía administrativa o jurisdiccional.

La Defensora de la Ciudadanía no está facultada para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la administración municipal, pero puede sugerir criterios alternativos para sumir posibles modificaciones.

Asimismo, puede formular advertencias y recomendaciones en los casos que considere procedentes.

La Defensora de la Ciudadanía da cuenta mensualmente a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y anualmente al Pleno del Ayuntamiento de la gestión realizada en un informe que presenta en una sesión convocada al efecto. La Oficina de la Defensora dispondrá toda la documentación puntualmente.

Cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen, la Defensora de la Ciudadanía puede presentar en cualquier momento, a iniciativa propia, un informe extraordinario ante el Pleno.

En su informe anual dará cuenta del número y el tipo de quejas presentadas; de las que hayan sido rechazadas y sus causas, así como de las que han sido objeto de investigación y el resultado de ésta, especificando las sugerencias o recomendaciones admitidas por el Ayuntamiento de Palma. Asimismo, podrá formular su informe las nuevas sugerencias y las nuevas recomendaciones que considere oportunas para mejorar la eficacia de la actuación municipal y las relaciones entre la administración municipal y los vecinos de Palma.

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía ha de mantener una estrecha colaboración con el *Ombudsman* europeo, la Defensora o Defensora del Pueblo y el Síndico o Síndica de Greuges de la CAIB para todos los asuntos que sean de interés común.

A. RESERVA Y DISCRECIONALIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Las actuaciones que se deben llevar a cabo en el curso de una investigación se realizarán con la reserva y la discreción más absoluta, sin perjuicio de incluir su contenido en los informes al Pleno municipal, si la Defensora de la ciudadanía lo cree conveniente. En cualquier caso, se debe respetar la confidencialidad respecto de la identidad de la persona reclamante, cuando ésta lo solicite expresamente.

B. ACTUACIONES DE MEDIACIÓN

La Defensora de la Ciudadanía puede proponer a los organismos y las autoridades afectadas, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas. Estas actuaciones han sido especialmente importantes en materia de ruidos, donde los colectivos vecinales se han dirigido a la institución para requerir su actuación. El ejemplo más destacado es la creación de la Comisión de Ruidos y Salud, en el que ha participado la institución.

Si en la investigación de una queja o de un expediente cree que la aplicación de las disposiciones pertinentes conduce a un resultado injusto o perjudicial, puede recomendar o sugerir a la institución, al departamento o entidad competentes las medidas o los criterios que considere adecuados para remediarlo, o las modificaciones que le parezcan oportunos introducir en los textos normativos.

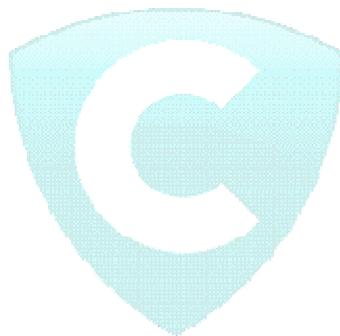
C. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La Defensora de la Ciudadanía informará del resultado de las investigaciones, incluso si se archivan sus actuaciones, el autor o autora de la queja, la Comisión de Derechos de la Ciudadanía y la autoridad del organismo o de la entidad en relación con la que se ha formulado la queja o se ha iniciado el expediente de oficio.

D. ACTUACIONES DE OFICIO

La Defensora de la Ciudadanía puede iniciar su intervención también de oficio. Son actuaciones que se pueden dar cuando la Defensora detecta su utilidad sin que respondan a ninguna queja o reclamación individual o colectiva; son temas que inquietan a los ciudadanos en general o resultan en una situación de indefensión ante la actuación de la administración. También pueden referirse a situaciones que, a criterio de la Defensora, hay que resolver, o que se dé un toque de atención a la Administración municipal. Un ejemplo es la intervención de la Defensora en el caso de las viviendas sociales del "Generalísimo Franco" en la barriada del Camp Redó.

En estos casos, aunque no haya denuncia, se sigue el mismo criterio en el tratamiento y el procedimiento que en los otros expedientes.



II Recomendaciones, advertencias y sugerencias (RAS)

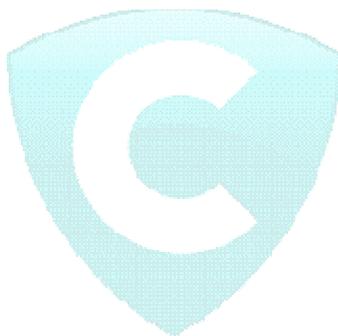
La Defensora de la Ciudadanía no puede modificar resoluciones administrativas con sus decisiones. Es lógico y necesario que sea así por seguridad jurídica y para que esto no es su función, sino de los mecanismos jurídico-administrativos del Estado de derecho. Pero la intervención de la Defensora debe poder tener unos efectos prácticos para el ciudadano.

Así, el reglamento de la Defensora prevé la emisión de RECOMENDACIONES, ADVERTENCIAS Y SUGERENCIAS. Estos pronunciamientos se desprenden de la valoración en términos de derecho y de equidad de las circunstancias concurrentes en el expediente concreto considerado, y pueden tener por objeto solicitar la revisión de un expediente o hacer constar un hecho.

- Una ADVERTENCIA a un servicio municipal es una llamada de atención cuando se ha constatado un perjuicio material o moral a un ciudadano que, en opinión de la Defensora, merece una reparación.
- Cuando se pronuncia una RECOMENDACIÓN específica es porque se ha encontrado que es conveniente enmendar un modo de proceder para evitar nuevos agravios o aumentar la eficacia o la calidad de los servicios.
- En cambio, si el pronunciamiento es de SUGERENCIA, significa la aportación de una propuesta de mejora o de solución alternativa que se traslada al responsable de los servicios para que la valore, ya que el hecho de que una situación sea legal no quiere decir que no se pueda mejorar el contexto que la genera. Se trata, en definitiva, de aconsejar lo que se cree que es bueno, mejor, útil y oportuno.

Los ADVERTENCIAS, las RECOMENDACIONES y SUGERENCIAS que emite la Defensora de la Ciudadanía en sus decisiones CONSTITUYEN LA VERDADERA RAZÓN DE SER DE LA INSTITUCIÓN, ya que son la herramienta para procurar enmendar las situaciones no satisfactorias descubiertas con la investigación.

En esta memoria se encuentran recogidas las RAS redactadas 2016 en el apartado 2.V de la segunda parte del documento.



III Mapa de procesos

A finales de 2010 se actualizó el mapa de procesos con respecto a la tramitación de los expedientes de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía. Esta actualización se adecuó al 2009 a las disposiciones de la norma UNE EN ISO 9001: 2008 y el 2010 se añadió un nuevo proceso relacionado con el esfuerzo para ganar PROXIMIDAD desde la institución de la Defensora.

Este esquema, que se observa en el apartado D de los anexos, amplía la visión del anterior, que sólo hacía referencia a la PRESTACIÓN DEL SERVICIO y que, un año después resultó insuficiente.

Así, a pesar de la pérdida del sello de calidad y en virtud del mantenimiento del sistema de trabajo de mejora continua de los sistemas de calidad, el mapa de procesos regulaba y regula:

- la orientación específica de las actuaciones de la institución por parte de la dirección. Esta aportación refuerza la figura de la responsabilidad de dirección, que indica los criterios de la política de la institución y, además, reorienta según la revisión del día a día.
- La gestión de forma correcta de los recursos de la Oficina en cuanto al control de la documentación, ordenación de los expedientes y control de registros. Esto resulta imprescindible para una tramitación seria y profesional de las reclamaciones y sugerencias.
- la medida, análisis y mejora de la actividad de la institución de la Defensora, mediante el control de no conformidades, auditorías y la opinión de la ciudadanía. Probablemente es el punto más importante en cuanto a la mejora continua, ya que si no se aprovechan las experiencias para dar un mejor servicio se pierde una gran oportunidad.

Este mapa otorgó todo el protagonismo a la ciudadanía (los "usuarios"), ya que es ésta, de acuerdo con unos requisitos, quien inicia el procedimiento y quien también recibe el producto de la labor de la Defensora, con lo cual puede aportar su grado de satisfacción.

En cuanto a la "Prestación del servicio" se mantuvo la misma mecánica, y las quejas, reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía continuaron siendo el motivo principal de la actividad de la Defensora. Así, se informa que comparece en las dependencias de la Defensora de la admisión a trámite o de la no competencia de la institución en relación con lo expuesto, directamente o por medio de las personas asignadas a la Oficina.

La Defensora de la Ciudadanía mantiene abiertos los mismos canales que el primer día, con el objeto de facilitar a la ciudadanía el contacto ágil y serio con la institución.

- presencialmente, con entrevista mantenida en la Oficina.
- el Registro General, con la presentación de sol • solicitudes a las OAC (Oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma).
- por teléfono, con las reservas lógicas, dada la dificultad para acreditar de forma fehaciente la identidad de la persona.
- por escrito: fax, correo ordinario o correo electrónico.

En cualquier caso, para admitir la queja a trámite es necesario que se formalice; es necesario que la persona interesada transcriba el agravio en un documento firmado en el que consten los datos personales de identificación. En el caso de entrevista, la persona de la Oficina encargada de atender a los ciudadanos transcribe en papel la queja, el agravio o la sugerencia y le hace firmar a quien hace la denuncia.

Cabe decir que los datos personales son debidamente protegidos o disociados.

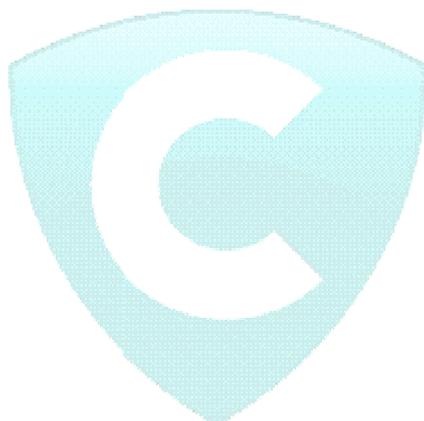
De acuerdo con el canal usado por parte de la persona reclamante para presentar su causa, ésta recibe un documento acreditativo de la presentación y, en su caso, de su admisión a trámite. Todo ello para mantener abierto el canal de diálogo con la ciudadanía y dar una información actualizada del estado del expediente, y demostrar así que la Defensora va más allá de las prácticas administrativas habituales y se acerca a la ciudadanía.

El canal presencial permite el intercambio inmediato de información y los ciudadanos llevan constancia documental de la presentación de su petición, incluso la información sobre el estado de su solicitud. El ciudadano recibe una copia firmada, sellada y con la fecha de presentación.

En todas estas circunstancias, el equipo de la Oficina de la Defensora estudia si hay indicios de vulneración de los principios y de los derechos constitucionales, y valora si se cumplen los elementos para poder iniciar la investigación del problema. Cuando el caso lo requiere, desde la Oficina de la Defensora establece contacto con los ciudadanos o ciudadanas que hayan presentado las quejas para formalizar y perfeccionar la denuncia y tenerlos informados de la situación del procedimiento iniciado y, si es necesario, reclamar las acreditaciones oportunas para la validez de la solicitud.

Se comunica a todos los reclamantes el estado de su expediente, directamente a los que lo hacen por el canal presencial en el momento de la presentación. A los que emplean otros canales, para que puedan documental, se les notifica el estado de su expediente y se les informa si hay que mejorar la solicitud y confirmarla y si ha sido admitida a trámite o no.

Una de las preocupaciones de la Defensora es la imagen que transmite en cuanto a la tramitación de sus expedientes, ya que quiere conseguir que se perciba como una institución independiente y preocupada por los ciudadanos. La Defensora quiere mostrar que se trabaja seriamente, con responsabilidad y transparencia.



IV Hoja de ruta de la nueva Defensora y código de conducta de la oficina

En virtud de los parámetros de calidad que enfocan nuestro trabajo diario y el marco normativo referencial que nos marca el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía, la primera tarea de la institución fue la definición de un FULL de RUTA en el que cabía el legado de la dirección anterior pero había una definición revisada de elementos tan fundamentales para cualquier entidad como: la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos.

VISIÓN

La mejora continua en las actuaciones de la administración municipal y la excelencia en la gestión administrativa y la atención a la ciudadanía.

MISIÓN

Defender las libertades y los derechos fundamentales de la ciudadanía en cuestiones relativas a los servicios prestados por el ayuntamiento.

VALORES

- Imparcialidad política y administrativa.
- Cobertura global a toda la ciudadanía sin impedimento de la nacionalidad, la residencia, la edad, la incapacidad legal, el internamiento en un centro penitenciario o de reclusión ni en general cualquier relación de dependencia especial de una administración o poder público.
- Independencia de actuación sin mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal.
- Eficacia y eficiencia.
- proximidad
- Transparencia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DEL SELLO DE CALIDAD (objetivo de recuperación para el año 2018)

OBJETIVO 1

Ser canal de diálogo, estudio y seguimiento de los problemas que vive la ciudadanía ante la administración municipal, su organismo y las entidades dependientes.

Mediante:

- a) Un servicio de asesoramiento, información, atención y apoyo a los ciudadanos.
- b) Comunicación directa con los representantes de los distintos colectivos y tejido asociativo.
- c) Acuerdos de colaboración

OBJETIVO 2

Ser un agente de mejora en las actuaciones municipales en situaciones de inoperatividad o conflicto aparente con los ciudadanos.

Mediante:

- a) Diálogo, mediación y estudio de los procedimientos administrativos así como en la toma de decisiones elaborando sugerencias y recomendaciones acordes con la visión de la Oficina de Defensa de los derechos de la ciudadanía.
- b) Acuerdos de colaboración.

OBJETIVO 3

Elaborar propuestas de mejora de las condiciones de la calidad de vida en el término municipal de Palma.

Mediante:

- a) supervisión
- b) auditorías externas
- c) elaboración de informes
- d) elaboración para propuestas de mejora
- e) campañas

El código que rige el comportamiento del personal de la oficina de la Defensora se ha actualizado de acuerdo con los principios que se indican a continuación:

- Atender con corrección e identificarse ante la ciudadanía si ésta lo requiere. La identificación debe ser nominativa, y se dará a conocer si es necesario indicar la responsabilidad y el cargo.
- Conocer las competencias y los servicios correspondientes de la oficina de la Defensora y de la misma institución, así como los órganos y las personas que desarrollan cada una de las funciones.
- Entregar, si son necesarios, los impresos de presentación de reclamación o sugerencia u otra documentación que se relacione, e informar de los lugares y de los plazos de entrega de la misma, facilitando direcciones postales o electrónicas y números de teléfono para realizar cualquier consulta.
- Asistir, si se requiere, los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos de reclamación o sugerencia.
- Reorientar la reclamación o la sugerencia del ciudadano en aquellos casos en que se encuentren fuera de la competencia de la Defensora de la Ciudadanía, indicando las unidades administrativas que tengan las competencias, así como sus direcciones postales y teléfonos y, en su procedo, las vías para presentar las instancias oportunas y el plazo de que se dispone para hacerlo.
- En el caso de no poder atender inmediatamente una solicitud de información, explicar el motivo y recoger los datos para comunicar al ciudadano, con la mayor rapidez, la disponibilidad de la información solicitada.
- Si para la gestión de la información solicitada se requiere un tiempo de espera, se comunicará el tiempo estimado hasta que se disponga de esta información.
- Mantener la confidencialidad sobre los ciudadanos y ciudadanas que solicitan sus servicios y el objeto de su consulta fuera del área de trabajo, y mantener la confidencialidad sobre los asuntos internos fuera de la Oficina.