



## SEGUNDA PARTE

### ACTIVIDADES

#### 1. La actividad de la Defensora



Sesión en el Congreso  
Internacional de Girona 2016 –  
ForumSD

## La actividad de la Defensora

---

### I Cuatro años sin titular, antes y después.

El mes de febrero de 2016 se cumplieron los 4 años sin titular en la institución. Desde la muerte del señor Miquel Lladó, los grupos municipales responsables no habían nombrado a nadie al frente de la oficina. El motivo: la falta de consenso y la voluntad de llevar una propuesta que contase con la unanimidad de los partidos con presencia en el Pleno.

Evidentemente, todos los plazos previstos por el Reglamento que regula el funcionamiento de la oficina se superaron y la Oficina de la Defensora permaneció con la sede vacante a lo largo de toda la legislatura pasada y más de un año de la presente. Los nombres sobre la mesa, incluso los que trascendieron a la opinión pública, no llegaron a materializarse hasta el mes de julio de 2016.

A lo largo de aquellos 4 años y 5 meses, la tarea de la oficina se mantuvo con la máxima diligencia teniendo en cuenta que la sede estaba vacante y que algunas de las competencias son exclusivas de la persona que ocupa el cargo. La sombra de la posible desaparición de la entidad en el horizonte y la progresiva reducción de la plantilla, de 4 a 1 persona, auguraban un futuro incierto.

Así pues, la oficina de la Defensora ha vivido un proceso de resiliencia en el que se optó por atender a la ciudadanía hasta donde las circunstancias y la normativa lo permitieran. Es un ejemplo el informe sobre las necesidades de las personas sin techo presentado, el 24 de junio de 2016, al límite de las competencias a la Comisión especial de derechos de la ciudadanía ya que se podría considerar comparable a una Recomendación pero sin el mismo formato habida cuenta que solo un Defensor/a puede emitir ese tipo de documento.

Y si el año 2009 se calificó en la memoria como el año de la consolidación o el 2010 como el de la proximidad, estos 1630 días, entre el 20 de febrero 2012 y el 28 de julio de 2016, han sido los años de la resiliencia, prueba inequívoca de las convicciones de las personas que al frente de la oficina han hecho todo lo posible para mantener operativa la institución.

A lo largo de ese tiempo, la oficina de la Defensora ha sido testimonio de las urgencias que muchas personas y entidades han padecido a causa de las dificultades socioeconómicas del momento y como han depositado su confianza en la oficina de la Defensora. Algunas cuestiones han presentado agravios menores pero también han comparecido personas que estaban a punto de perder sus casas. A las unas y a las otras se les ha dado siempre la mejor atención posible y se han tratado sus casos con el rigor correspondiente, tal y como se ha trasladado en las reuniones mensuales de la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias, en las que se comunicaba el estado de los expedientes y la necesidad de nombrar titular.

En este tiempo la oficina ha aprendido que cada expediente es distinto y cada caso necesita un trato diferente, cada proceso madura a su ritmo y por ello cabía esperar para reactivar la institución tan pronto como se le ha dado de nuevo la oportunidad.

Si de alguna cosa ha servido esta etapa es para tener un argumento más a favor de la modificación del Reglamento que regula la actividad de la Defensora, cosa que ya propuso el titular anterior, a la

vista de que sería muy posible volver a caer en un vacío de poder y en el bloqueo administrativo de la institución.

Por lo se refiere a los pasos dados a lo largo de los años anteriores se constata que se han mantenido las metas de consolidación del sistema de atención y la proximidad con la ciudadanía o el buen estado del clima laboral, por ejemplo, ya que se trabaja con los mismos criterios de calidad. Es por ello que se ha retomado la actividad normal de la oficina tras el nombramiento de la Defensora.

No se puede acabar este apartado sin recordar que además de la sede vacante y la progresiva reducción de la plantilla, uno de los momentos significativos fue la pérdida del sello de calidad. La oficina, en el 2014, perdió la categoría de entidad bajo los criterios ISO 9001:2008 y por tanto la condición de mantenerse como la primera defensoría europea que disponía de ese distintivo. No obstante el sistema de trabajo continúa basándose en los mismos criterios que consolidaron el grado de eficacia y eficiencia que condicionaron la adquisición del sello de AENOR.

El 28 de julio de 2016 se producía el nombramiento de la Defensora de la Ciudadanía de Palma y se iniciaba una nueva singladura en defensa de los derechos de la ciudadanía, en esta ocasión la nueva titularidad tenía a su disposición una institución cercana y preparada para enfrentarse a nuevos retos.

A partir del nombramiento de la Defensora se relanzó la institución con actitud de aprovechar e integrar todo el trabajo anterior y al mismo tiempo transmitir un nuevo impulso en el que la PROACTIVIDAD ha marcado las actuaciones.

La actividad de la Defensora desde el mes de julio ha desbordado los recursos actuales de la oficina pues la necesidad de revisar todos los procesos, la recuperación de los espacios de trabajo dentro y fuera de la administración, la visibilidad de la imagen pública de la Defensora y muy especialmente su actividad proactiva, yendo al encuentro de la ciudadanía, provocaron un efecto llamada.

Así pues, aunque la oficina ha continuado abierta y activa ha quedado patente que la actividad de la institución refleja un antes y un después en relación al nombramiento de la nueva Defensora referente a su capacidad de influencia en la actividad municipal.

## II Proyección y actividad pública de la Defensora

Desde el nombramiento de la Defensora, incluso antes pues el mes de junio se celebraron reuniones informativas previas, la actividad de la Defensoría ha sido muy intensa. En 5 meses se ha analizado el estado de la institución, se ha revisado y reorientado el proyecto de trabajo para priorizar en lo que se ha considerado oportuno, se ha hecho una tarea de difusión de gran alcance y todo ello compaginando la atención a la ciudadanía que ha llegado a alcanzar el volumen de otros tiempos.

Para hacerse una idea de la intensidad de la tarea a continuación se muestra una relación de actividades públicas en las que ha participado la Defensora. Cabe recordar que su nombramiento fue a final del mes de julio.

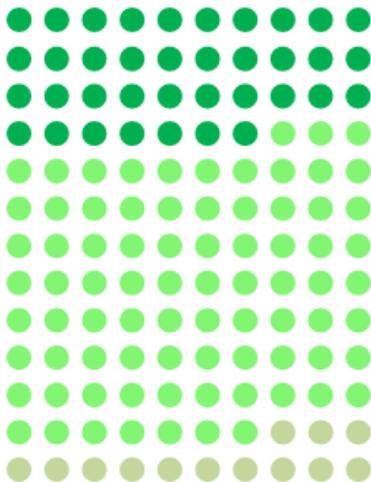
*Temps per escoltar a tothom*



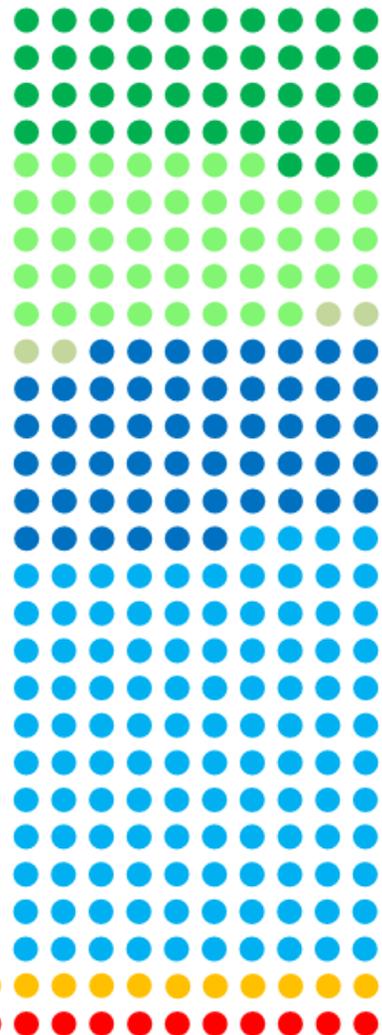
... al servei de la ciutadania

### ACTIVITAT DE LA INSTITUCIÓ

#### ABANS DEL NOU NOMENAMENT



#### ... i DESPRÉS



- Expedients DC - Defensora
- Expedients IMA – Mediació
- Expedients DP – Defensor Poble
- Reunions amb associacions i col·lectius
- Reunions amb entitats municipals
- Reunions amb altres administracions
- Participacions als mitjans de comunicació

Más de 80 reuniones de trabajo efectivas: 7 de ellas con partidos políticos, 35 con distintos departamentos municipales, 7 con otras administraciones, 7 con medios de comunicación y 28 con asociaciones que trabajan en nuestra ciudad. Si a estos datos se le suman las entrevistas de los 80 expedientes iniciados entre agosto y noviembre tendremos una imagen fiel de la implicación y capacidad de quién ha asumido la Defensoría.

Sobre el proceso de conocimiento y nueva orientación de la institución, a lo largo de las comisiones, se ha ido transmitiendo a los regidores, tanto al gobierno como a la oposición, los pasos de análisis de la situación, las propuestas de trabajo y el estado de los expedientes que indican una recuperación significativa del volumen de tareas.

De hecho, la primera comunicación de la Defensoría a la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias fue exponer la **Hoja de ruta de la oficina**, fruto del análisis de la Defensora pero en consonancia con la normativa y el consenso de las personas que actualmente formamos parte de la Oficina. En ese documento se transmitía la Visión, la Misión, los Valores y los Objetivos que fundamentan la actividad de la institución, tal y como se puede consultar en el punto 4.IV de la primera parte de esta Memoria.

Otros documentos íntimamente relacionados con la proyección de la institución y su actividad pública han sido la propuesta de recuperación de la plantilla y ajuste del presupuesto acorde con las nuevas actuaciones, con el objetivo principal de poder atender el servicio con un mínimo de garantías.

Y si importante es analizar internamente el estado y las necesidades de la institución, tanto o más es la apertura al entorno próximo de nuestra ciudad y a la realidad de otras instituciones para la defensa de los derechos de la ciudadanía. En esa apertura a la ciudad es obvio por la relación de reuniones indicada y por lo que se refiere a la búsqueda de sinergias con otras sindicaturas se ha dado un gran paso con la participación en el I Congreso Internacional de Ombudsman organizado por el Fòrum de síndics i defensors de Catalunya en la ciudad de Girona.

El Congreso Internacional se celebró los días 23, 24 y 25 de noviembre y se centró en la Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad, planteando su uso como una herramienta indispensable para las defensorías y sindicaturas. Cabe añadir que la Secretaría del Pleno del ayuntamiento nos ha informado que la ciudad de Palma se adhirió a los compromisos de esa carta por decisión del Pleno municipal el día 28 de abril de 2008



LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

La transcendencia de esa adhesión va más allá de la simple declaración de voluntades, ya que a lo largo del documento se plantean los fundamentos de una ciudad moderna entendida como el espacio de todos los encuentros, terreno de contradicciones y peligros. En la Carta se exponen los derechos de la ciudadanía y, al tiempo, la oportunidad de la participación real de los ciudadanos y ciudadanas.

**En definitiva, se trata del compromiso político para una buena administración, un compromiso que la ciudadanía ha de tener bien presente a la hora de exigir sus derechos, y también cuando llegue el momento de participar en la construcción de nuestra ciudad.**

Por ello se ha considerado importante incluir el contenido completo de la Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la documentación anexa.

El Congreso de Girona concluyó con la publicación de una Declaración en la cual se recogió el consenso de las instituciones asistentes y se plasmó la voluntad de las Defensorías, un referente en la Defensa de los Derechos Humanos en la Ciudad.



Palacio de Congresos de Girona Congreso Internacional de Girona 2016 – FòrumSD



### III Política de calidad, pérdida y recuperación de la ISO

La Política de calidad de la Defensora siempre ha representado un compromiso firme de la institución con la ciudadanía, ya que más allá de la normativa de aplicación se tenían muy presentes las siguientes premisas: la orientación a la ciudadanía, la orientación hacia el proceso y la obligación de velar por la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el ayuntamiento de Palma.

En el año 2014, a consecuencia de los fuertes recortes en el presupuesto de la institución fue imposible mantener el gasto que representaba la renovación del sello de calidad y a pesar de buena disposición de la empresa que realizaba el acompañamiento y la auditoria, se perdió la condición de entidad acreditada bajo los parámetros de la ISO 9001:2008.

No obstante, la Política de calidad no es un papel en la pared sino un reto en la mejora continua de la actividad, una forma de trabajar. Es por ello que cuando la falta de titular no permitió dar continuación a los requisitos ISO, la preocupación de la oficina fue transmitir a la ciudadanía que el trabajo se mantenía bajo los criterios y la seriedad de siempre.

La institución se define como el servicio fiable e implicado en la defensa de la ciudadanía. De hecho todos los datos que llegan a la oficina constatan que la percepción de la ciudadanía refleja que se entiende como una institución independiente y responsable en la que se puede confiar para la mediación y el arbitraje de las reclamaciones.

Por tanto, de acuerdo con la responsabilidad alcanzada, la oficina de la Defensora ha mantenido y mantiene en la actualidad las siguientes directrices generales:

- Ofrecer una **atención personalizada** a los ciudadanos, en la defensa de sus derechos, cuando se relacionan con los servicios municipales del ayuntamiento, por medio de unos trabajadores preparados, que observarán el Código de conducta establecido por oficina de la Defensora.
- **Atender a todos los ciudadanos** garantizando la aplicación de la normativa correspondiente y del sentido de justicia de acuerdo con las circunstancias de cada una de las reclamaciones.
- **Crear una cultura de gestión** fundamentada en la calidad del servicio que establece la norma ISO 9001:2008, y que sea **entendida y percibida por todo el personal** y asegurar el conocimiento, la comprensión, el cumplimiento y el mantenimiento.
- **Mejorar e innovar las aplicaciones tecnológicas** para facilitar el acceso y la agilidad en la recepción, el tratamiento y la resolución de las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía.
- **Involucrar al personal de la Oficina**, con sus aportaciones, para la consecución de la mejora continua.
- **Velar por el respeto al medio ambiente** cumpliendo la legalidad vigente y favoreciendo un desarrollo sostenible.
- **Cumplir con los requisitos del usuario**, así como con los legales, reglamentarios y normativas que sean de aplicación.

- **Garantizar la protección de los datos personales** de la ciudadanía que reclama, sugiere o solicita orientación a la Defensora de la Ciudadanía, de acuerdo con la LOPD y otra normativa de aplicación.
- **Potenciar el uso del lenguaje no sexista** en todos los documentos que produce la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, así como la igualdad efectiva de oportunidades en cuanto a la cuestión de género.
- **Detectar y orientar vulneraciones de derechos** relacionada con actitudes xenófobas y delitos de odio.
- **Favorecer la participación de la ciudadanía** en la vida política del municipio.

En esa línea de continuidad, los criterios de la política de calidad se han desarrollado de acuerdo con el sistema consolidado en la etapa anterior pero adaptando el proceso a la nueva realidad con el objetivo de que la ciudadanía se atienda como si el sello de calidad ISO continuara vigente.

Por otra parte, como ya se explicaba en memorias anteriores, el sistema para la protección de datos de carácter personal se ha revisado por parte del responsable del fichero de la Oficina de la Defensora en el estricto cumplimiento de la normativa, actualizando la documentación por medio de auditoría interna.

Desde la actual dirección de la oficina ya se ha expresado a la Comisión de derechos de la ciudadanía la voluntad de recuperar el sello de calidad equiparable a la ISO 9001:2008.



## IV Participación social de la institución

Desde el primer día, la actitud de la nueva Defensoría fue la recuperación de la participación social, ya que 4 años sin titular significaban, casi, partir de cero en este aspecto, a diferencia del ámbito administrativo.

Lejos de considerar este hecho como un problema se tomó como una oportunidad de recuperar la participación social y asumir nuevas iniciativas que ampliasen los espacios que hasta el momento se habían explorado. La experiencia de estos 5 primeros meses no podría haber sido más positiva pues, a pesar de la gran inversión de energías, la respuesta de todas las personas y entidades implicadas a las que se dirigió la institución fue de acogida e integración.

Conscientes de que en una sociedad como la actual, mediatizada y sobre estimulada, no existe lo que no se ve, es un hecho que se debe planificar la difusión de aquellas entidades que quieran tener un cierto eco social. A pesar de ello, la presentación social de una entidad como la Defensora, con competencias y funciones tan específicas, se debía plantear desde un espíritu de servicio y en un entorno de proximidad, acorde con la actitud constructiva y de bienestar que preside las actuaciones de la Defensora.

Ahora bien, esta iniciativa es solo el principio de un proyecto que a lo largo del 2017 nos ha de conducir a que la ciudadanía y la administración tomen conciencia de la Defensora como una institución a su alcance, seria y digna de su confianza.

En estas tareas de difusión resulta imprescindible la colaboración de las personas/entidades relacionadas con la Institución de la Defensora como por ejemplo los representantes políticos pero muy especialmente los trabajadores de los servicios municipales, la ciudadanía y las entidades asociativas que hayan confiado en la intervención de la oficina. Se identifica, pues, un triángulo de sinergias (administración, ciudadanía y defensora) que hemos de entender para avanzar.

Capítulo aparte son los medios de comunicación, con los que se han aumentado las relaciones, conocedores de que representan una ventana necesaria hacia la ciudadanía. Cabe recordar que en virtud del carácter autónomo de la institución de la Defensora el contacto con los medios de comunicación han sido directos, sin interlocutores intermedios como podría haber ocurrido aprovechando el Gabinete de prensa, desde dónde se han ofrecido todas las facilidades.

En cuanto a las relaciones exteriores a nuestra comunidad, como otras defensorías o sindicaturas del resto del estado podemos decir con satisfacción que se ha recuperado el contacto con el Fòrum de síndics i sindiques de Catalunya, que reúne entidades de todo el estado y con quién ya se había participado de forma activa en el I Congreso Internacional de Girona, como explica el punto II de la segunda parte de esta memoria.

Para acabar, en cuanto a las actividades didácticas, dirigidas a niños, jóvenes y/o colectivos interesados en conocer la figura de la Defensora, cabe destacar que se han hecho varias exposiciones y que será en el 2017, con el proyecto general más consolidado y con capacidad para redistribuir energías, cuando se retomará el trabajo.



## SEGUNDA PARTE

### ACTIVIDADES 2016

#### 2. La atención a la ciudadanía



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora  
Carril bici del Passeig Marítim

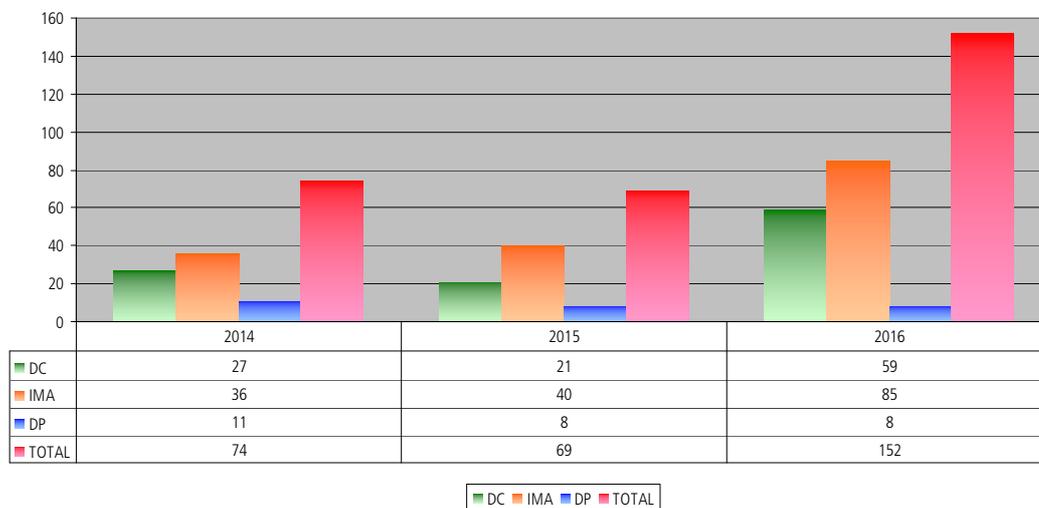
### I Reclamaciones y sugerencias. Exp. DC

A diferencia de los primeros años de existencia de la oficina, actualmente se dispone de datos de referencia que nos permiten un análisis minucioso del estado de la institución. Ahora bien, no se puede olvidar que los últimos años han estado marcados por la sede vacante y que ello ha de determinado de forma significativa las actividades que son exclusivas y personalísimas de quién está al frente de la institución.

Todos los datos de expedientes y actividades nos señalan con claridad que el nombramiento de la nueva Defensora ha sido un punto de inflexión en la recuperación de la actividad de la institución, julio de 2016 fue el momento. Incluso el hecho de anunciar el nombramiento fue un revulsivo como indica el aumento de expedientes por aquellas fechas, cuando todavía no se había materializado el nombramiento.

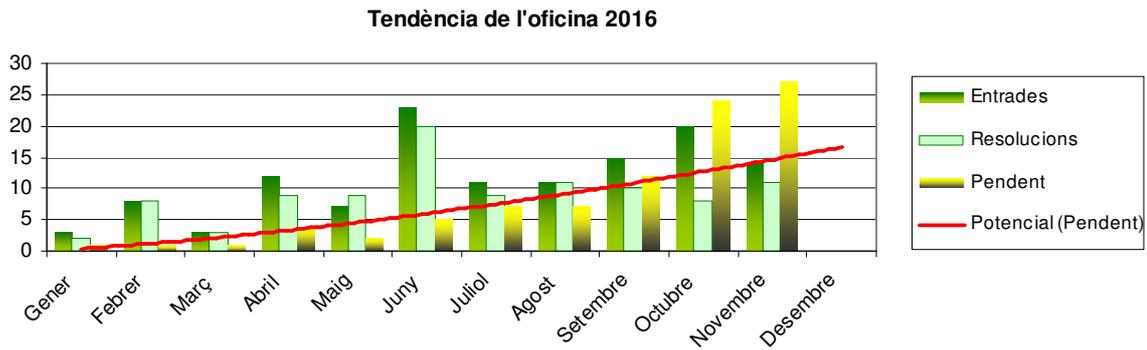
Después, cuando se tratan las cifras se observa que en el 2016 se triplica la actividad propia de la Defensoría expresada en los expedientes DC con un total de 59, ante los 21 del 2015. Además se añaden 85 expedientes IMA (información-mediación-asesoramiento) y los 8 de la Defensora del Pueblo, obteniendo un total de 152 expedientes en comparación a los 69 del 2015 o los 74 del 2014. Todo ello teniendo en cuenta que el nombramiento de produjo pasada la segunda mitad del año.

Evolució de l'activitat - 2014-2016



La tendencia de los años sin titular de la Defensoría (2012 a 2016) se empezaron a revertir el último trimestre del 2015, probablemente porque la visibilización pública de candidaturas para el cargo tuvieron como consecuencia una difusión de la institución en los medios de comunicación y por tanto la ciudadanía "redescubrió" su existencia y utilidad.

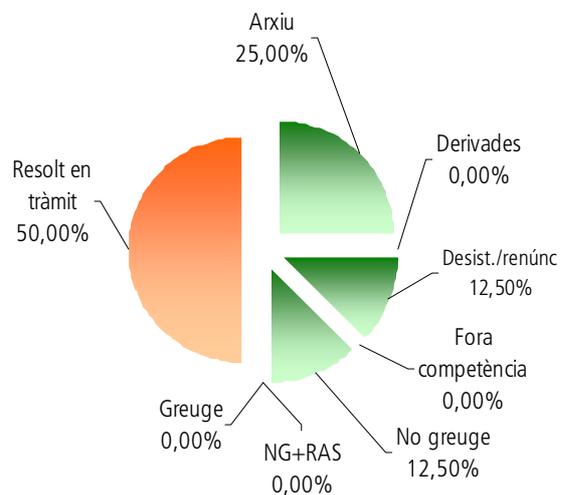
Ahora bien, no fue hasta junio de 2016 con un informe sobre las personas sin techo y el anuncio de un nombramiento inminente de nueva Defensora, que se materializó el 28 de julio en el Pleno municipal, cuando se produjo el verdadero aumento de asistencias. Como se ve en el gráfico siguiente, la tendencia del 2016 ha conducido a la oficina a una recuperación de números.



El gráfico anterior presenta una tendencia de crecimiento en la admisión a trámite de expedientes que hace ver que el número de expedientes pendiente de resolución también aumenta y que de seguir esta progresión será imposible dar atención, en tiempo y forma, a la ciudadanía que se dirige a la oficina. Ello se produce probablemente por la drástica reducción de recursos humanos que ha vivido la institución en los años sin Defensora.

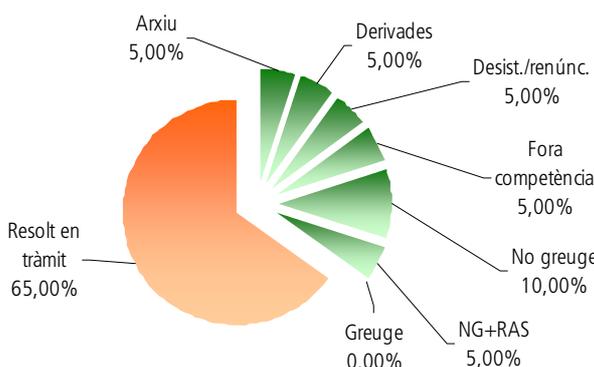
Por lo que se refiere a las resoluciones, de todos los expedientes abiertos el 2015, un 50% han resultado favorables a la ciudadanía, lo que nos indica que aproximadamente 5 de cada 10 personas tienen motivos para solicitar la intervención de la Defensora. Cabe aclarar que, a efecto estadístico, la institución de la Defensora considera favorable a la ciudadanía las siguientes resoluciones: Resuelto en trámite, Agravio o cualquier otra resolución que suponga la redacción de una RAS (Recomendación, Advertencia y Sugerencia).

Tipus de resolució 2015



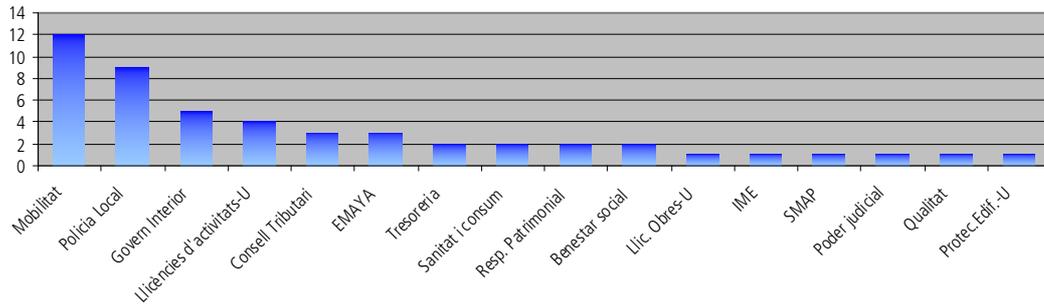
Es importante señalar que la mayoría de expedientes que han resultado favorables a la ciudadanía se han resuelto bajo la fórmula Resuelto en trámite. Este tipo de resolución, además de favorecer a la ciudadanía por la agilidad de la tramitación, demuestran la buena disposición de los servicios municipales, ya que se supone que han identificado (y admiten) alguna "irregularidad" en sus actuaciones, han puesto remedio desde el propio servicio y han comunicado la reorientación en cada caso.

Tipus de resolució 2016



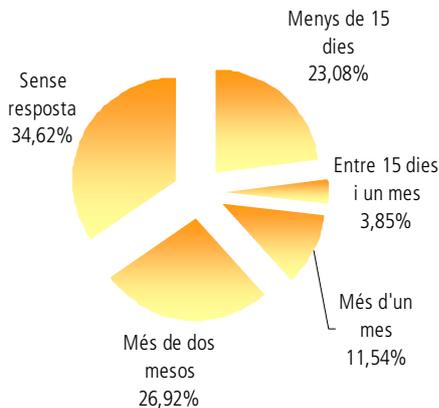
Por lo que respecta a los expedientes abiertos en el 2016, el dato indica un incremento hasta alcanzar el 70% entre Resueltos en trámite y RAS, superando las cifras del 2015. En cuanto a la tipología, cabe recordar que el hecho que un área esté señalada en un expediente como implicada, no quiere decir que sea el responsable único o directo de la reclamación. Es el caso de la Policía Local, que se ve "implicada" (ruidos, caídas en la calle...) como testigo de las reclamaciones para su aportación informativa.

Àrees implicades 2016

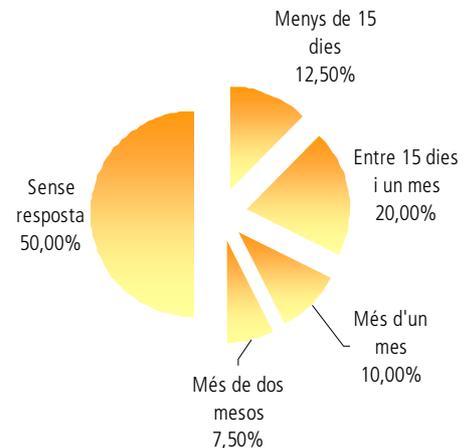


En cuanto a la tramitación de los expedientes, se puede observar en los gráficos que en el 2016 ha disminuido el tiempo de demora de los departamentos municipales en el envío de informes; se ha pasado del 23,08% del 2015 al 12,50% del 2016. No obstante el número de informes sin respuesta es superior, probablemente por el aumento en el volumen de trabajo.

Temps de demora - INFORMES 2015

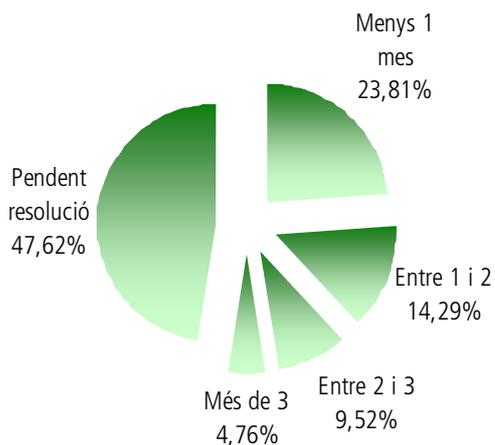


Temps de demora - INFORMES 2016

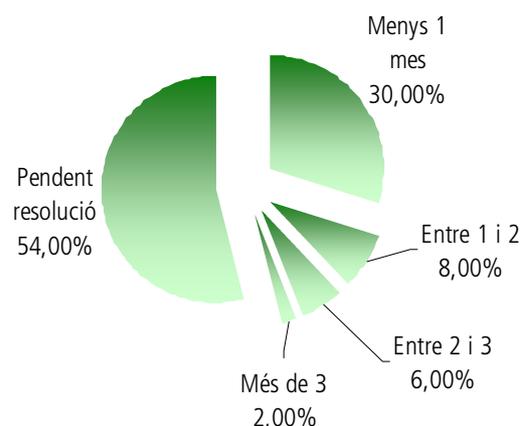


A consecuencia de ello, y de las revisiones del sistema, también se ha reducido el tiempo en la resolución de los expedientes de forma significativa. Se ha pasado de un 23,81% en menos de un mes el 2015 a un 30% en el año 2016, y sólo un 2 % se demora más de 3 meses. Es importante señalar que esta demora está asociada a expedientes especialmente complejos que requieren informes de diversos departamentos y estudios específicos previos a la resolución. Sin embargo aunque se lleva un control de plazos exhaustivo, la institución no se obsesiona en ello ya que hay expedientes que necesitan de un tiempo que permita una resolución adecuada, no se ha de confundir rapidez con agilidad.

Resolució Exp.DC 2015



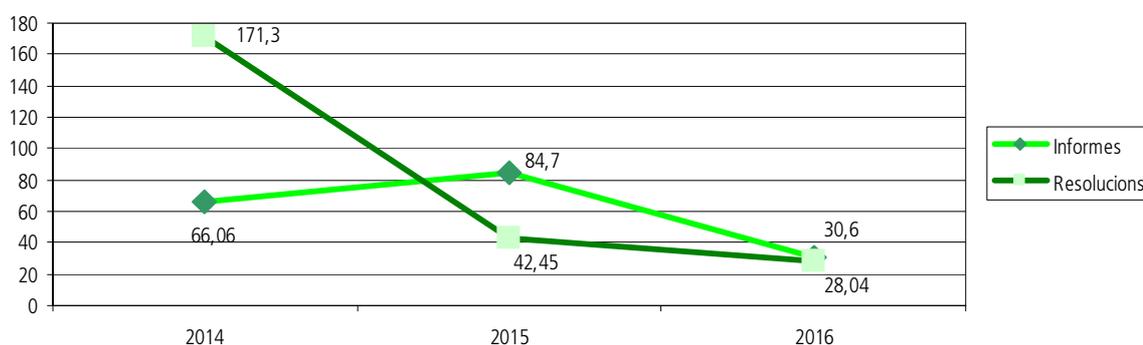
Resolució Exp.DC 2016



También con respecto a la demora de informes y la resolución de expedientes se puede observar el siguiente gráfico, que indica la media aritmética en días de cada uno de estos conceptos. La evolución mes a mes confirma que en 2016 se ha producido una mejora con respecto a los datos anteriores se ha recuperado el volumen de trabajo y se ha mejorado señalando una media de poco más de un mes en el plazo de resolución.

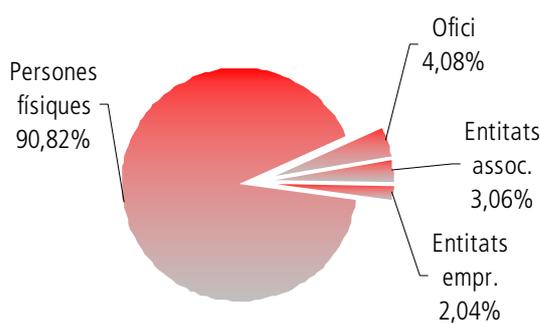
Una observación más profunda de los datos permite interpretar que la diferencia entre el tiempo de resolución y la demora de los informes es el tiempo que la oficina de la Defensora invierte en la tramitación, el estudio y la redacción de las resoluciones. Entre estos dos datos existe una correlación razonable.

Demora Informes i Resolucions - en dies



En relación con el canal de entrada de las reclamaciones es importante señalar el aumento del uso de Internet y el hecho de que la entrevista / comparecencia se mantiene como canal más utilizado. Este último hecho confirma que la ciudadanía, por algunas cuestiones muy personales, sigue buscando la atención directa. El origen de las reclamaciones es en consecuencia a título personal en un 90% de los casos.

Origen de les reclamacions 2014-2016



Terminado el análisis de los gráficos, hay que destacar la importancia del efecto multiplicador de las actuaciones de la Defensora, ya que el lector de esta memoria, de acuerdo con los datos, podría pensar que las decisiones de la Defensora sólo afectan a las personas que han presentado reclamaciones y no es así.

Además de las consecuencias directas sobre cada uno de los expedientes, desde esta institución siempre se valora de qué forma, cada reclamación, afecta tanto el interesado como el resto de la ciudadanía. Por ello, las resoluciones se plantean de acuerdo con dos ópticas, una específica enfocada

al caso concreto y otra más genérica que podría beneficiar al conjunto de la población y la mejora del funcionamiento de la propia administración.

Así, se podría concluir que las actuaciones de la Defensora no sólo han tenido consecuencias sobre los cientos de personas que han comparecido en las oficinas, sino también sobre toda la ciudadanía, que se ha visto beneficiada con la intervención de esta institución. Este hecho queda patente cuando los expedientes concluyen con la redacción de una recomendación, una advertencia o una sugerencia.

Son ejemplo de este efecto multiplicador las actuaciones relacionadas con la ocupación de la vía pública (DC 18/2016 Terrazas del Molinar, DC 20/2016 en el Paseo Marítimo, DC 21/2016 Coches en reparación en la calle, DC 41/2016 zona Galerías Geranios, DC 46/2016 zona Gerreria), atención a la diversidad (DC 44/2016 Falta de aparcamientos para discapacitados o DC45 / 2016 Accesibilidad EMT), EMAYA (DC 26/2016 y DC 53/2016 Ruidos de los contenedores o DC 23/2016 Proceso de alta de un contador), seguridad ciudadana (DC 33/2016 ciclistas por la acera, DC 38/2016 Locales con peleas y problemas de seguridad o DC 59/2016 Robos en el aparcamiento de Son Valentí ), ruidos (DC 47/2016 negocios de la calle Fábrica o DC 29/2016 aires acondicionados) o multas (DC 19/2016 multas no notificadas, DC 40/2016, DC 49/2016 y DC 52/2016 multas de circulación), entre otros.

Así se podría continuar con muchos de expedientes en que la resolución de la Defensora podría beneficiar al conjunto de la ciudadanía.



## II Información, mediación y asesoramiento. Exp. IMA

La creación de los expedientes IMA, Información-Mediación-Asesoramiento, se puso en práctica a principios del año 2009, con la intención hacer visible una tarea que ya se hacía pero que quedaba oculta a pesar de la inversión de recursos y energías de la oficina.

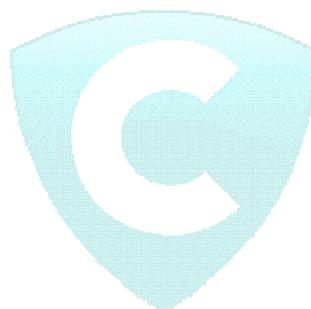
Estos expedientes responden a la necesidad de dar atención adecuada a las consultas relacionadas con quejas en primera instancia y también a cuestiones sobre las que el Defensor no tiene competencia, de acuerdo con el Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía (RODC, en adelante), y que por tanto no es posible la apertura de un expediente convencional por parte de la Defensora. No obstante, dado el espíritu de servicio y de apoyo a la ciudadanía, la Oficina de la Defensora no se podía limitar a informar de la falta de competencia ya todos los casos que se han presentado se han reorientado los ciudadanos de acuerdo con el contenido de sus reclamaciones.

Su registro documental se inició en abril de 2009, cuando la aplicación informática se adaptó para dejar constancia del trabajo, y la Defensora de la Ciudadanía ha considerado dar continuidad a su existencia tras un primer análisis sobre su utilidad. En el anexo A.3 se presenta la relación completa de expedientes IMA 2016.

Todos los expedientes IMA suponen una tramitación que concluye con la reorientación adecuada a la ciudadanía. Normalmente se resuelven en un plazo breve o muy breve y así se agiliza mucho la respuesta a la ciudadanía, que tiene una solución rápida y adecuada.

En ocasiones, dadas las circunstancias de cada caso, los expedientes IMA se han transformados en expedientes DC o DP. Ejemplo de los supuestos considerados como primera instancia que, con el transcurso del tiempo, si se demora la respuesta o se agota la vía administrativa, han sido susceptibles de la atención de la Defensora.

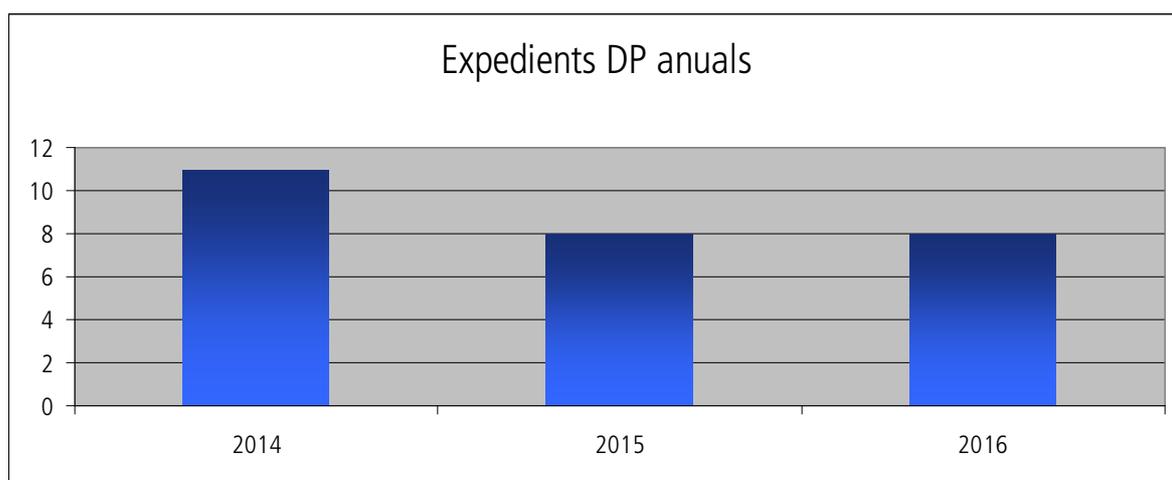
En conclusión, esta fórmula de expediente ha agilizado la labor de la oficina y ha mejorado la atención a la ciudadanía, que obtiene de la institución una orientación efectiva. No obstante en muy casos se ha constatado de forma objetiva y fehaciente la necesidad de nombrar un *Síndic de Greuges* autonómico que pueda atender las cuestiones que por cuestión de competencia territorial se escapan de la Defensora de la Ciudadanía de Palma.



### III Expedientes de la Defensora del Pueblo - DP

Después de la muerte del Sr. Lladó y con la intención de dar vinculación a la oficina de la Defensora de la Ciudadanía con expedientes homónimos de la Defensora del Pueblo, se recibieron instrucciones de la Secretaría del Pleno en el que se indicaba que de forma inmediata se participaría en la tramitación de las peticiones de informe de aquella institución estatal desde la Oficina de la Defensora.

Así pues, desde el año 2012 hasta la actualidad todos los requerimientos de la Defensora del Pueblo Español han pasado por la institución de la Defensora de la Ciudadanía, desde donde se han dirigido a las áreas competentes.



Esta tarea no ha superado los 12 expedientes anuales y los departamentos municipales implicados han entregado los informes dentro del plazo establecido por regla general. Cabe decir que desde la institución de la Defensora del Pueblo, transcurridos los plazos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo para la respuesta de los informes reenvían requerimientos que reiteran sus peticiones.

Hasta hoy sólo dos expedientes se han demorado más allá del tercer requerimiento y continúan pendientes de respuesta a la institución estatal. Uno es el DP 006/2014, iniciado el 07/07/2014 y relacionado con la compleja situación de la c/ Fábrica, motivado por los ruidos y molestias que generan los negocios de restauración a los vecinos. La demora está motivada porque desde las distintas áreas municipales implicadas se redactaron diferentes informes que en algunas cuestiones contenían contradicciones y la Defensora del Pueblo exigió la redacción de un informe global que debía coordinar desde Alcaldía pero que aún no ha visto la luz.

El Segundo expediente es el DP 003/2016, iniciado el 02/17/2016 y relacionado con la problemática de la barriada del Camp Redó. La demora está motivada por la complejidad de las actuaciones que han de coordinar todas las áreas con competencia. El plan de actuación, aún en un estado embrionario, es una asignatura pendiente histórica por parte de los responsables municipales que siempre se han limitado a proyectar o pequeñas actuaciones que no resuelven los problemas de fondo de una barriada muy degradada.

A título informativo, hay que distinguir este expediente de la "Defensora del Pueblo" del expediente iniciado de oficio por parte de la institución de la Defensora de la Ciudadanía en el 2010 y que al cierre de esta memoria sigue abierto en busca de una solución eficaz y sostenible.

## IV Relación con la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias

En la primera parte de esta memoria se ha indicado que la Comisión de Derechos de la Ciudadanía (CERIS; en adelante) se ha reunido mensualmente en 2016, a excepción del mes de agosto, en el que todas las comisiones plenarias suspenden su actividad.

Es por ello que la institución, como miembro de la CERIS, ha elaborado una documentación mensual con el objetivo de cumplir lo que ordena el Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía. Esta documentación se ha dirigido, dentro del plazo establecido, a la Secretaría del Pleno para que se distribuya a los representantes acreditados.

La documentación, integrada dentro del preceptivo orden del día, ha sido formada por:

1. Actividades destacables de la Agenda de la Defensora.
2. Relación de los expedientes a trámite: DC, IMA y DP.
3. Gráficos informativos, que indican el número de expedientes admitidos y resueltos, el tiempo de resolución, la demora de los informes de los departamentos, la distribución de los canales de entrada de expedientes, la tipología de las reclamaciones y cualquier dato que la Defensora considere oportuna.
4. Otras informaciones puntuales a criterio de la Defensora o a petición de la Comisión.

Desde la institución de la Defensora se ha puesto en conocimiento de la Comisión la información señalada en el RODC (Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía) y de acuerdo con el espíritu de mejora de la administración, la Defensora ha transmitido el ideal de hacer de la Comisión en un verdadero espacio de debate en beneficio de la ciudadanía y no en un espacio más de discusión entre partidos.

Por su parte la Comisión y, en su representación, el presidente ha recibido las informaciones y las propuestas RAS de la Defensora, de acuerdo con lo indicado en el RODC. Posteriormente estos datos se han comunicado a las áreas implicadas.

De todas las comunicaciones y relaciones mantenidas entre la Defensora y la CERIS, ha extendido acta la Secretaría del Pleno, y se dispone de copia de toda la documentación acreditada.

En conclusión, se puede considerar que las comunicaciones con la Comisión han sido fluidas y, las relaciones satisfactorias.

## V Recomendaciones, Advertencias y Sugerencias.

De acuerdo con lo que ya se ha expuesto en la primera parte de esta memoria, las RAS (Recomendación, Advertencia, Sugerencia) son consecuencia de la valoración en términos de derecho y de equidad de las circunstancias concurrentes en cada la expediente concreto, y pueden tener por objeto solicitar la revisión de un expediente o hacer constar un hecho.

El impacto de las recomendaciones no es, pues, exclusivo sobre la persona reclamante que esté relacionada con el expediente que ha sido motivo de la redacción RAS sino sobre gran parte de la población, por un efecto multiplicador parecido al símil del iceberg . Se calcula, por ello, que las RAS redactadas podrían tener efectos, directos o indirectos, sobre 95% de la población de Palma.

La Defensora ha recomendado o sugerido actuaciones con carácter global incidiendo sobre los siguientes aspectos:

### **LA COORDINACIÓN MUNICIPAL**

Los expedientes de la Oficina de la Defensora implican en la mayoría de casos en distintas áreas municipales y en su tramitación se ha puesto de manifiesto no sólo la falta de comunicación sino la necesidad de coordinación entre áreas para la gestión coherente de los mismos. Se ha podido comprobar que la falta de coordinación agrava la situación de indefensión de la ciudadanía ya que se dilata la respuesta reflejando la ineficacia en la resolución.

### **LA COMUNICACIÓN**

El ayuntamiento cuenta con una intranet con una integración de información de la web municipal y de sus áreas. Sin la información pertinente es deficiente y desactualizada. Se ha detectado que la información está mejor actualizada y ampliada en otros medios como las redes sociales (facebook o twitter) también de titularidad pública o en las páginas de los partidos políticos. No obstante se ha mejorado en aspectos como es el canal de youtube del ayuntamiento que incorpora las grabaciones de las distintas ruedas de prensa y comunicación de todos los partidos con representación en el Pleno.

### **VISIBILIDAD DE LOS ACUERDOS Y LAS ACTUACIONES COMO RESULTADO DE LAS DECISIONES EN LOS PLENOS**

Es importante que el ciudadano no sólo tenga acceso a la información sino que pueda entender y ver de forma sencilla y transparente. El ayuntamiento tiene mucha vida pero lamentablemente se visualiza únicamente el lado discordante y los temas enquistados y de resolución compleja. Es importante que los acuerdos, y las ejecuciones sean tan visibles como otras decisiones más mediáticas.

### **IMAGEN NO ACTUALIZADA**

La web del ayuntamiento como institución debería modernizar y actualizar con el objetivo de facilitar el acceso a la información y contribuir a la transparencia. Pero actualmente, por ejemplo, la información no es completa, no permite el uso de todos los dispositivos electrónicos sin distorsionar los formatos, lo que en ocasiones hace prácticamente imposible acceder a la información. Se ha comunicado a la Oficina que se harán las modificaciones pertinentes cuando se dé por terminado el contrato con el actual proveedor de servicios informáticos.

**FALTA DE PLANIFICACIÓN**

Muchos de expedientes guardan relación con las actividades y servicios regulares del consistorio y sus empresas. En ocasiones se ha detectado la falta de planificación a medio y corto plazo para dar viabilidad a los proyectos municipales como es el caso de la intervención en la barriada del Camp Redó en el conjunto de viviendas sociales del Generalísimo Franco, previsión de suministros y servicios en el invierno etc. Esto se hace tener en cuenta diversas variantes o flexibilidad en cuanto a la priorización ante determinados imprevistos. A mejor planificación mejor acierto en los presupuestos. Cabe destacar la planificación en el modelo de ciudad respecto del área de movilidad y EMAYA respecto a la gestión de residuos.

**RUIDOS**

Para el estudio sobre ruidos del 2008 se pone de manifiesto que más del 70% de los palmesanos sufren ruidos superiores a 55dB (que afectan a la salud) y a la larga con consecuencias graves en la salud. Este estudio contempla únicamente el tráfico rodado y por tanto no contempla los ruidos a los que la ciudadanía no hemos llegado a generar tolerancias como son los producidos por voces humanas, música y músicos en la calle, objetos arrastrados (como contenedores de basura o maletas, silbidos o maquinaria de obras). En los siguientes enlaces encontramos el Mapa estratégico de Ruido de la ciudad elaborado en el año 2008 y el Plan de Acción contra el ruido 2015:

[http://sicaweb.cedex.es/docs/mapas/fase1/aglomeracion/Palma\\_Mallorca/Agglomeracion\\_PalmaMallorca\\_SICA\\_total\\_Lden.pdf](http://sicaweb.cedex.es/docs/mapas/fase1/aglomeracion/Palma_Mallorca/Agglomeracion_PalmaMallorca_SICA_total_Lden.pdf)

[http://pmi.palmademallorca.es/mapaestrategicrenous2015/memoria\\_planols/Plan\\_accion\\_Palma\\_2015\\_v6.pdf](http://pmi.palmademallorca.es/mapaestrategicrenous2015/memoria_planols/Plan_accion_Palma_2015_v6.pdf)

**PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LAS POLÍTICAS DEL AYUNTAMIENTO**

El ayuntamiento apuesta por una apertura a la participación ciudadana. Desde la Oficina de la Defensora se pide que los procesos sean lo más abiertos y transparentes posible y que en los casos en que haya divergencias o dificultad de aproximación a un solo espacio de debate, la administración dé garantías para que la participación no sea excluyente y en todo momento ofrezca las herramientas de participación accesibles a los colectivos y ciudadanos que hagan un paso adelante en este sentido. Es motivo de satisfacción la ampliación del plazo de intervenciones de los representantes de la ciudadanía en los Plenos, aún así sugerimos que se estudie la forma de responder a sus exposiciones.

**RECURSOS INSUFICIENTES PARA ATENDER LAS DEMANDAS CIUDADANAS**

Existen algunas áreas municipales especialmente afectadas por la falta de recursos, ya sea por un repentino incremento de la actividad municipal sobre un tema específico, por la eliminación de recursos o por circunstancias sobrevenidas que han colapso algunas áreas, tales como la intervención judicial a que se han visto sometidos departamentos municipales como el de Urbanismo.

No obstante la falta de personal en algunas unidades administrativas es histórica. Por ejemplo, el Servicio de Responsabilidad patrimonial la demora en la resolución de expedientes es bien conocida de esta Defensoría.

Otros departamentos, como los de Movilidad, Sanidad o Licencia de Actividades ilustran claramente el colapso por causas sobrevenidas, ya que en ambos casos la falta de un técnico ha provocado la dilatación de algunos de sus expedientes a la espera del informe del ingeniero.

**MODIFICACIÓN DE ORDENANZAS Y REGLAMENTOS MUNICIPALES.**

Esta es una propuesta que después de poco tiempo al cargo se ha detectado con claridad. Es un hecho constatado y compartido con los propios departamentos municipales que hay que revisar

algunas ordenanzas y reglamentos para adecuar la normativa a la realidad actual. Nuestra ciudad y la ciudadanía evolucionan con rapidez y la normativa menudo queda desfasada.

Son ejemplo de esta situación: la normativa que regula el funcionamiento de los carruajes / galeras, la ordenanza de ocupación de la vía pública, la regulación de ruidos pero destaca muy especialmente, por la implicación directa de nuestra institución, la importancia de iniciar la revisión del Reglamento orgánico de derechos de la ciudadanía. El Reglamento que regula el funcionamiento y organización de la institución de la Defensora fecha de 2005. De hecho, una de las últimas propuestas del anterior Defensor a la Comisión de Reclamaciones fue esta.

Cabe recordar que la independencia de la Defensora, expuesta en la primera parte de la memoria y determinada por el RODC, permite a la Defensora presentar cualquier alternativa de propuesta RAS, en el ejercicio de sus funciones.



## SEGUNDA PARTE

### ACTIVIDADES 2016

#### 3. Organización de la oficina de la Defensora



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora  
Es Jonquet

## Organización de la oficina de la Defensora

---

### I Recursos humanos y materiales

En sus inicios, en el año 2008, la institución de la Defensora contaba con un auxiliar, un administrativo, un Técnico de la Administración General (TAG) y el propio Defensor, sin exclusividad laboral. Con el tiempo y dado el volumen de trabajo, la Oficina pasó a tener 2 auxiliares, 1 administrativo, 1 TAG y el Defensor. Poco duraría esta dotación ya que los primeros años de crisis, ni un año después de la consolidación de la plantilla, una de las personas adscritas se tuvo que redestinar, con el visto bueno del Defensor, en las dependencias de Servicios Sociales.

Después de la muerte del Sr. Lladó, la Oficina fue disminuyendo la dotación y las personas adscritas, dada la necesidad de otros servicios se fueron redistribuyendo a otros departamentos hasta llegar, el año 2013, a la presencia testimonial de un único administrativo en una institución sin Defensora.

Actualmente, la Oficina de la Defensora ha recuperado y mejorado su plantilla. Hoy la oficina dispone de una auxiliar administrativa, un administrativo y está prevista para 2017 la creación de la figura de un Adjunto, además de la propia Defensora. La recuperación y / o aumento de la plantilla y la temporalización de este proceso estará sujeto al volumen de trabajo que hoy por hoy nos indica una necesidad inminente de personal para atender la demanda ciudadana, los expedientes son uno de los indicadores más evidentes. La creación del Adjunto avalada por la experiencia vivida ante la necesidad de un segundo con competencia suficiente para ostentar la representación de la institución de la Defensora en caso de ausencia o necesidad.

Así pues, a pesar de la renovación casi completa del personal, la institución ha mantenido el nivel de trabajo y el compromiso con la ciudadanía. Tres factores han sido clave en los acontecimientos de 2016: el apoyo del sistema de calidad, la implicación de todas las personas vinculadas con la institución de la Defensora e inventario de la nueva dirección para proyectar la optimización de la plantilla en el plazo de dos años como máximo.

Es evidente que tener el sistema de funcionamiento basado en procesos ha facilitado mucho la tarea de integración de los trabajadores y las trabajadoras que se han ido incorporando y ha normalizado las actuaciones de la Oficina, ya que así se han evitado actuaciones individualistas y no se ha partido de cero cada vez que se han producido cambios.

El segundo factor clave de la situación actual ha sido el buen nivel de implicación de las personas que han formado parte del equipo de la Defensora. Resulta obvio que el factor humano es determinante a todas las entidades, pero en la Administración pública y, aún más, en las dependencias con trato directo con la ciudadanía es determinante tener un personal preparado e implicado.

Y el tercer factor, relacionado con la nueva dirección, ha servido para proyectar un nuevo espíritu de trabajo, basado en la convicción de que la Defensora ocupa un espacio necesario en cualquier administración moderna y el compromiso de alcanzar la responsabilidad que ello supone como un reto en el que invertir energías para la mejora de la administración y el disfrute de la ciudadanía.

Para concluir, cabe comentar que el Servicio Municipal de Prevención de Riesgos, a consecuencia del cambio de oficinas, revisó el documento de evaluación de riesgos y planificación de actuación preventiva. La nueva redacción del documento se comunicó a todos los afectados, y desde la institución se atendieron todas las indicaciones para corregir los riesgos detectados.

## II Formación del personal

La adecuada preparación del personal es una preocupación importante para la institución y, por este motivo, se ha hecho una apuesta seria por la formación continua de las personas adscritas a la Oficina y con un compromiso objetivo de aprovechamiento a la tarea diaria.

La oferta formativa inicial para el personal de la Oficina estuvo formada por los programas de formación de: la Escuela Municipal de Formación del Ayuntamiento (EMF), la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP), el Foro de Formación, la Federación de Servicios y Administraciones Públicas (FSAP) y la UNED, todas ellas entidades prestigio y capacidad garantizada. En cuanto a jornadas y encuentros, se ha participado bajo invitación de las entidades organizadoras.

Ahora bien, cualquier formación de interés se puede plantear y si las circunstancias y su aplicación es útil para el trabajo podría ser motivo de formación.

Cada trabajador / a, pues, va eligiendo los cursos que considera más adecuado a sus intereses, a excepción de una formación inicial sobre las herramientas propias de la Oficina y sobre el Sistema de gestión de la calidad que es de asistencia obligatoria, dada la necesidad de la institución.





## SEGUNDA PARTE

### ACTIVIDADES 2016

#### 4. Grado de satisfacción de la ciudadanía



## 4

### Grau de satisfacció de la ciutadania

---

#### I Análisis de las encuestas

El número de encuestas recibidas no expresan información significativa, debemos pensar que 5 meses de trabajo no han permitido un volumen de respuestas que permitan extrapolar alguna conclusión, ahora bien, se está trabajando para que la próxima memoria se disponga de datos que aporten valor.

#### II Revisión del sistema de consulta

Con el fin de mejorar el sistema de consulta del grado de satisfacción se consideró la modificación del cuestionario de satisfacción de la tarea de la Defensora, para lo cual se replantearon las preguntas y se revisó la redacción para hacerlo las más comprensibles.

En el anterior cuestionario se pedía opinión sobre:

- la valoración de la información recibida en la Oficina
- el plazo de resolución
- la satisfacción de la intervención
- la eficacia de la intervención
- la valoración global
- la opción de recomendar el Defensor

A cada una de estas preguntas se ofrecían cuatro opciones de respuesta cerrada que determinaban el grado de satisfacción de más a menos. El cuestionario se completaba con una pregunta abierta que pedía si había existido algún problema a lo largo de la tramitación.

En el nuevo cuestionario, además de las mismas preguntas revisadas, se añadieron dos preguntas más. La primera, relacionada con la fuente a partir de la cual la ciudadanía había sabido que existía el Defensor, con el objeto de estudiar nuevas vías para la difusión de la institución y, la segunda, sobre la claridad del lenguaje utilizado en la documentación de la Defensora; con esta pregunta se pretendía confirmar que la redacción de los documentos elaborados en la Oficina resultaba comprensible para la ciudadanía, manteniendo al mismo tiempo la formalidad adecuada.

En cuanto a las preguntas mantenidas del anterior cuestionario, sólo se ampliaron las posibilidades de respuesta, añadiendo una opción de grado intermedio que debía permitir a la ciudadanía valorar entre cinco opciones en lugar de cuatro (muy positivo-positivo -INTERMEDIO-negativo-muy negativo).

Concluye este apartado transmitiendo la convicción de que el grado de satisfacción y la opinión de la ciudadanía respecto del funcionamiento y atención recibida por la ciudadanía es uno de los datos fundamentales a la hora de valorar la calidad de la Oficina de la Defensora. Es un hecho que sin una buena evaluación no es posible la mejora continua.

