

# Memoria de la Defensora de la Ciudadanía

2017



Foto: M.Tomás. Oficina de la Defensora  
Fachada de Cort

**ÍNDICE****PRESENTACIÓN****PRIMERA PARTE**

Actividades 2017

	<b>página</b>
<b>1. Las actividades de la Defensora</b>	
I Resumen de la actividad del año	5
II Proyección y actividad pública de la Defensora	9
III Política de Calidad	12
IV Participación social de la institución	14
<b>2. La atención a la ciudadanía</b>	
I Reclamaciones y sugerencias. Expedientes DC	17
II Información, mediación y asesoramiento. Expedientes IMA	24
III La relación con el Defensor del Pueblo. Expedientes DP	25
IV Relación con la Comisión Especial de Recomendaciones Sugerencias (CERIS)	26
V Recomendaciones, advertencias y sugerencias	27
<b>3. La organización de la Oficina de la Defensora</b>	
I Recursos humanos y materiales	31
II Formación del personal y clima laboral	32
<b>4. Grado de satisfacción de la ciudadanía</b>	
I Análisis de encuestas	34
II La percepción de la Defensora y el equipo de trabajo	34

**SEGONA PARTE**

Definición, características y funcionamiento de la Oficina de la Defensora

<b>1. Derechos de la Ciudadanía</b>	37
<b>2. Como se garantizan estos derechos</b>	
I La Comisión de los Derechos de la Ciudadanía	41
II La institución de la Defensora de la Ciudadanía	44
<b>3. Funcionamiento de la Oficina de la Defensora</b>	
I Principios generales	48
II Recomendaciones, advertencias y sugerencias (RAS)	52
III Mapa de procesos	53
IV Hoja de ruta de la Defensora y Código de conducta de la oficina	55


**ANEXOS**


A. Relación de los expedientes DC, IMA i DP	58
B. Redacción de las recomendaciones e informes	72
C. Normativa de aplicación directa	78
D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad	81
E. Presentación del proyecto "Coneix la figura de la Defensora"	91
F. "I Trobada de síndics locals de Balears"	101
G. Hoja de reclamación	111

 **Oficina de la Defensora de la Ciudadanía**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 [defensorciudadania.palma.cat](http://defensorciudadania.palma.cat)

 [reclamacio\\_dc@palma.cat](mailto:reclamacio_dc@palma.cat)

 [facebook.com/dc.ajpalma](https://facebook.com/dc.ajpalma)



Ajuntament  **de Palma**



Estimada vecina, Estimado vecino,

Me satisface presentar una nueva memoria de las actuaciones de la Oficina de Derechos de la Ciudadanía. Si el año 2016 para nuestra institución fue un año de resurgimiento después de 4 años sin figura de Defensor, el año 2017 ha sido de consolidación y expansión.

Consolidación en cuanto a la dotación de la oficina con una administrativa y el nombramiento del Adjunto, y de expansión en cuanto al trabajo y el alcance en relación con temas como "la trata", impulsando la creación de una Red de Defensores contra la trata i la celebración del *I Encuentro de Sindicaturas de las Illes Balears*. Como influencias del trabajo sobre las víctimas de "la trata", destacan la reunión con el Defensor del Pueblo consiguiendo que este tema vuelva a ocupar la agenda pública con más contundencia y relevancia y, la celebración del encuentro de sensibilización sobre la trata con el Cuerpo Consular de las Illes Balears con una representación consular de 11 países generando un proyecto de trabajo conjunto con la Oficina de la Defensora que continua en la actualidad.

Además del tema de las víctimas de "la trata" vinculada íntimamente a la prostitución, la ciudad de Palma se enfrenta a otras situaciones complejas que requieren de una administración ágil y eficiente para que estas no se deriven en problemas más graves. Asimismo la realidad de una sociedad que cambia cada vez con más celeridad ocasiona que la administración se vea "condenada a ir a remolque" cuando intenta resolver los

## PRESENTACIÓN

problemas en lugar de poder anticiparse y estar al día con los acontecimientos. Una ciudad como Palma afronta a problemas de características comunes o globales, con un impacto local como la falta de vivienda, el ruido, la suciedad o el mantenimiento de las infraestructuras. Estos problemas no son nuevos, efectivamente, pero afectan al contexto y a los cambios como el incremento estacional de afluencia de personas, la implementación de nuevos sistemas o herramientas en los servicios municipales, el tipo de ocio, en resumen, los cambios en el modelo de ciudad y las formas de vida. Todo ello representa un reto para todos y una corresponsabilidad en las soluciones ya que han de ser cada vez más transversales.

La administración ha de facilitar espacios de participación real a la ciudadanía y, a la vez, la ciudadanía ha de ser consciente de la importancia de su papel en la transformación de su realidad. Esto también supone un reto para la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, reto que asumimos cada día con ilusión y determinación por ser, también, parte de la solución y no del problema.

Así como en la edición anterior, espero que esta Memoria de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía sea una constatación fiel del trabajo ejecutado al largo del año 2017 y quedo, como siempre, a disposición de la ciudadanía para atender cualquier aclaración, sugerencia o aportación que se considere oportuna.

Palma, 11 de mayo de 2018

Anna Maija Moilanen Jaakola  
Defensora de la Ciudadanía





## PRIMERA PARTE

### ACTIVIDADES 2017

#### 1. La actividad de la Defensora



Foto: M.Tomás. Oficina de la Defensora  
Plaça d'en Coll

## Resumen de la actividad del año

Conviene recordar que al inicio del 2017 sólo habían pasado 5 meses desde el nombramiento de la Defensora y la realidad mostraba un crecimiento incipiente en la actividad que puso a prueba los recursos de la Oficina. Motivo por el cual se solicitó y dotó una persona adjunta a la Defensora, Vicente Rodrigo, y otra persona para el soporte de la unidad administrativa el mes de julio.

Así, actualmente la oficina dispone de un equipo de 4 personas que es el personal para afrontar con un mínimo de garantías los trabajos de la institución de acuerdo con los criterios de calidad establecidos y con la Hoja de Ruta definida por la Defensora.

No obstante, el trabajo no ha estado exento de dificultades, algunas de las cuales se analizarán con más detalle a lo largo de esta memoria, como por ejemplo la imposibilidad administrativa de ejecución del presupuesto aprobado para la Oficina por cuestiones de competencias, la incapacidad de iniciar el proceso de recuperación del sello de calidad o la falta de revisión y actualización del Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía, aprobado en el año 2005. Todo ello se trata de retos internos que esperamos afrontar con la progresiva dotación de recursos humanos y el cambio de cultura de las unidades administrativas para incorporar la figura, la capacidad de actuación y competencias de la Defensora en el seno de la administración municipal.

Expuesto lo anterior, la memoria enfoca la atención de la actividad de la Defensora en **la esencia del trabajo de la Oficina: el Servicio a la ciudadanía y la incidencia en todos aquellos aspectos que contribuyen a la mejora de la calidad de vida de los vecinos, relacionada de forma indisoluble con la mejora de la propia administración**. Son prueba de este trabajo el volumen de los expedientes gestionados, los informes recibidos y emitidos, las reuniones y meses de trabajo con todos los que han acercado a la Oficina y la participación en las diversas comisiones políticas y técnicas, incluyendo también la Comisión de los Derechos de la Ciudadanía (o Reclamaciones y Sugerencias). Tenemos muy presente que desde la proximidad se ha de contar con la colaboración de la ciudadanía, para reducir la distancias, a veces infinita entre la realidad de los vecinos y la realidad de la administración.



En el momento de rendir cuentas del año 2017 más de 17 meses han pasado desde el nombramiento de la Defensora, en las que la labor de la oficina se ha mantenido con la máxima diligencia, llegando a veces al límite de las competencias por no dar la espalda a la ciudadanía cuando tiene el valor y la confianza de acercarse a la administración pidiendo ayuda. En ocasiones tratándose de personas de un perfil muy vulnerable como por pueden ser el colectivo de la Plataforma de pensionistas o

personas con discapacidades, a quienes se ha de escuchar para entender su problema y evitar caer en la excusa de la limitación de competencias de las administraciones públicas que les deja en una situación de total indefensión.

Así pues, la Oficina de la Defensora pasado por un proceso de resiliencia se encuentra ahora en una pro actividad que la ha llevado a relacionarse con otras instituciones públicas y privadas para la Defensa de los derechos y libertades de las personas como: la Oficina para la Defensa de los Derechos del Menor (ODDM), la Dirección general de consumo, Sindica de Estudiants de la UIB, la Consellería de Salud, la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación, la Dirección General de Dependencia del Govern de les Illes o Médicos del Mundo, Grup d'Educadors al carrer (GREC), la Federació de Vecinos (FFAAVV), Associació per a la Revitalització dels Centres Antics (ARCA), Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP) y tantas otras no menos importantes.



Dibujos de los niños de Camp Redó, sobre la ciudad que quisieran

Desde la Oficina de la Defensora, somos testimonio de las urgencias que muchas personas y entidades han padecido a causa de unas circunstancias complejas. Por lo que previamente a la exposición de las gráficas y estadísticas que nos darán una visión matemática de la actividad de la Defensora y de su equipo, es oportuno presentar una serie de situaciones centrales de los expedientes, temáticas ante los cuales la administración se ha encontrado con

importantes dificultades para resolverlos. De todos ellos se ha dado traslado en su momento a las reuniones mensuales de Comisión de Reclamaciones y Sugerencias, así como a las áreas correspondientes.

Una de las temáticas es la problemática global de algunas barriadas, destacando como ejemplo paradigmático, es el caso de las **"Viviendas sociales del Camp Redó"**. No es el único pero sí el más significativo del año 2017 también por los recursos de la Oficina invertidos en ello. Este expediente fue abierto por la oficina en el 2008 por ser una barriada con evidencias de abandono por parte de las administraciones públicas, con enormes deficiencias socioeconómicas y estructurales. Por la falta de mejora de la barriada, desde la Defensoría se ha atendido a la extrema necesidad de la zona dando impulso y aportando argumentos para la implicación de todas las áreas municipales. Actualmente se han hecho importantes avances en el camino de la mejora con aportaciones y sinergias entre muchos sectores, con el apoyo indispensable de los movimientos vecinales, el trabajo incansable del Asesor de Distrito y también por las decisiones políticas activadas por las distintas áreas municipales. No obstante queda un largo camino por recorrer para lograr una transformación real y sostenible de la barriada.

Otra tematica recurrente se debe a la complejidad de la **gestión de los espacios de titularidad privada y acceso público indeterminado**, como son los casos del recinto de S'Escorxador, las Galerías comerciales de los Geranios, las Galerías Velázquez o pasajes particulares en las barriadas de Verge de Lluch, Nou Llevant o Camp Redó, que también habrían de estar sujetas a la normativa municipal. En estos espacios las reclamaciones son sobre situaciones de inseguridad, el ruido, suciedad, ocupación de vía pública, etc. de muy compleja solución por la falta de claridad en cuanto a la responsabilidad de unos y otros, vecinos, administración y hasta las empresas. Igualmente, las ordenanzas no siempre clarifican las posibles actuaciones de las fuerzas de seguridad, limpieza o

mantenimiento. Este problema también afecta a la actuación de la administración en cuanto a la regulación y control de las actividades relacionadas con la restauración, ocio y comercios.

En muchos casos en relación con el control y seguridad de las actividades descritas en el párrafo anterior nos encontramos con un denominador común que genera apertura de expedientes a la Oficina de la Defensora, el **RUIDO**. Palma es una ciudad muy ruidosa, dicho de otra manera, con unos niveles de contaminación acústica elevadísimos dependiendo no sólo de la barriada si no también del tipo de vivienda y de quienes son tus vecinos.

La contaminación acústica, al margen de los expedientes particulares, es un motivo de preocupación para la institución de la Defensora por la afección grave en la calidad de vida y salud muy relacionadas con los derechos de la inviolabilidad del domicilio y la integridad física recogidos a la Constitución. Por lo que se justifica la apertura de un expediente de oficio con carácter general, ya que todo ciudadano tiene derecho a vivir su vida en su domicilio en un clima de intimidad y equilibrio, actualmente en Palma es un privilegio que no se encuentra al alcance de todo el mundo.

La lucha contra la contaminación acústica no es tarea sencilla ya que los orígenes son muy diferentes; tránsito rodado, obras de todo tipo, ocupaciones excesivas y abusivas de la vía pública, músicos en la calle, servicios públicos por ejemplo en relación con la recogida de residuos, animales que hacen ruido y muchos otros. A todo esto se suma la dificultad de la administración para aplicar la normativa y ejecutar acciones efectivas así la ciudadanía ve prolongada la exposición al ruido con las consecuencias que esto supone para su vida cotidiana y la salud.

Por todo ello en forma de un proyecto piloto, la institución de la Defensora ha dado **impulso a un estudio acústico innovador** que ha de tener en cuenta todos los factores que inciden sobre el ruido y que debe contar con la participación de los vecinos como agentes activos de la transformación para mejorar la situación. Este proyecto se ha iniciado en el 2018 y está previsto que se lleve a término a lo largo del año. Una vez más se quiere transmitir; “o somos parte de la solución o somos parte del problema” también en la relación con la transformación social.

Por este motivo, la Oficina también quiere poner en **valor la propuesta vecinal que la Asociación de Vecinos de la Plaza de la Mercè y el Banc de l’Oli** han hecho llegar a la Regiduría de Participación. Desde la administración se debe mejorar la adopción de estas ideas que tanto benefician convivencia la imprescindible entre restauradores y vecinos además en un entorno histórico como el de la Plaza de la Mercè.

Finalmente, no se puede obviar el grave problema de **la recogida y gestión de residuos**. En datos de EMAYA en el 2017, sólo la recogida de trastos superó las 7400 toneladas, un total de 78,8% recogido por servicios programados y el 21,2% por incivismo cantidad que se ha duplicado en los últimos 5 años. A esto se añade el problema de la recogida diaria de residuos sólidos y las diferentes fracciones, aunque si bien es cierto que se ha hecho una inversión muy importante en la renovación de equipamientos, organización y en la planificación a medio – largo plazo, los vecinos de Palma viven diferentes realidades en función de su barriada o de la ubicación de sus viviendas. Sin lugar a dudas la administración tendrá que emplearse a fondo para buscar soluciones y, si procede en aquellos casos que no sea posible eliminar las molestias, articular la mejor forma de compartirlas. A lo largo del 2017 se han recibido muchas reclamaciones al respecto originando en la actualidad una Recomendación por parte de la Defensora.



En este tiempo se ha aprendido que cada expediente es distinto y cada caso necesita un tratamiento diferenciado y que cada proceso madura a su tiempo. No se puede terminar este apartado sin recordar que el sistema de trabajo continúa basándose en los mismos criterios que consolidaron el grado de eficacia y eficiencia integradas de forma clara y contundente en la Hoja de ruta de la institución.

## II Proyección y actividad pública de la Defensora

La actividad de la Defensoría ha sido muy intensa, han sido 12 meses de trabajo ininterrumpido en los que con frecuencia la oficina se ha visto obligada a replantear sus prioridades ya que el trabajo diario presentaba nuevas situaciones que por su importancia y urgencia no permitían dejarlas sin atender.

Además, el día a día de los expedientes no dejaba demasiado tiempo para dedicarse a repensar procesos y tramitaciones, y en muchas ocasiones se han tenido que resolver cuestiones metodológicas sobre la marcha y con un punto de ansiedad por la inmediatez de las circunstancias.

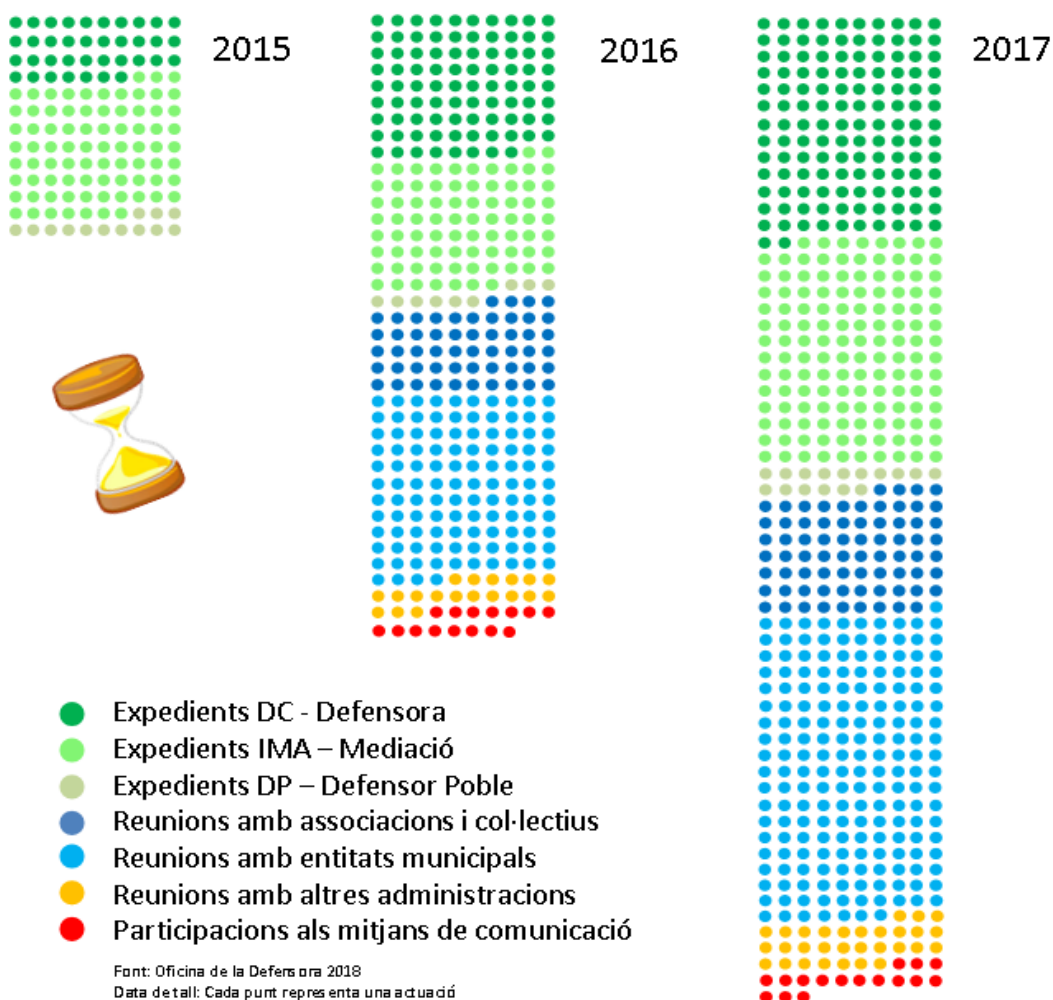
Para hacerse una idea de la intensidad del trabajo a continuación se presentan una relación de actividades puntuales públicas en las que ha participado la Defensora.

Desde el mes de septiembre de 2017 la agenda pública de la Defensora se puede ver en la Web, con la excepción de las entrevistas con la ciudadanía.

*Temps per escoltar a tothom*



### ACTIVITAT DE LA INSTITUCIÓ



Cuando parecía poco probable superar las cifras de actividad de 2016, se han *pulverizado*. De las 80 reuniones de trabajo efectivas del año 2016 se han pasado a más de 300 encuentros con partidos políticos, departamentos municipales, otras administraciones y medios de comunicación. Por lo que respecta a las reuniones con asociaciones y entidades de participación ciudadana se han superado las 70 en comparación a las 28 del 2016. Si a estos datos se suman las entrevistas de los 132 expedientes iniciados se puede tener una idea fidedigna de la implicación y la capacidad de quien ha asumido la Defensoría.

Por lo que respecta a la proyección de la oficina en el entorno de las Islas y la búsqueda de sinergias con otras sindicatos, se dio un paso importante con la organización de la **I Trobada de Síndics de Balears** con la colaboración de la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears (FELIB).



I Trobada de Síndics Locals de Balears, sesión inaugural

El encuentro se celebró el 7 de noviembre centrandose en compartir experiencias, construir red e impulsar la creación de nuevas sindicatos en Baleares. Se contó con la participación del Fòrum de Síndics de Catalunya, la Síndica de Barcelona, el Síndic de Santa Coloma de Gramanet, diferentes ayuntamientos de las Illes Balears y la Comisión de Síndics de Menorca, así como el apoyo y asistencia de todos los partidos del consistorio palmesano. La fecha coincidía además con el décimo aniversario de la constitución de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Palma. Una fecha para recordar **la apuesta del Ayuntamiento de Palma en defensa de los derechos de su ciudadanía**.

De la misma manera en el mes de mayo en respuesta al trabajo en red con otras sindicatos, la Oficina de la Defensora de Palma fue invitada a 2 intensos días de **encuentros en Paterna, Alicante y Valencia** para exponer su forma de trabajo como **ejemplo de buenas prácticas**.



Encuentro de Síndicos en la ciudad de Paterna, Valencia

En este sentido también conviene volver a recordar la importancia de la Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos de la ciudad, planteando su uso como herramienta indispensable para las defensorías y sindicatos. Carta a cuyos compromisos la ciudad de Palma se adhirió por decisión del Pleno municipal de día 28 de abril de 2008.

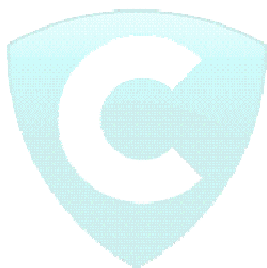
La trascendencia de esta adhesión tendría que ir más allá de la simple declaración de voluntades, ya que a lo largo del documento se plantean los



fundamentos de una ciudad moderna entendida como un espacio de todos los encuentros, terreno de contradicciones y peligros. En la Carta, se exponen los derechos de la ciudadanía y a la vez, la oportunidad de participación real de ciudadanos y ciudadanas. La Defensora la ha tenido muy presente en las resoluciones y recomendaciones emitidas, y esta institución la ha recordado con frecuencia en público con la finalidad que se incorpore a la política municipal como soporte a su labor.

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

Es por esta razón que se ha considerado importante incluir el contenido completo de la Carta Europea para la Salvaguarda de los Derechos Humanos a la documentación anexa.



### III Política de calidad







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

En el año 2014 fruto de los fuertes recortes al presupuesto de la institución, la liquidación de los gastos que representaba la renovación del sello de calidad fue imposible y a pesar de la buena disposición de la empresa que realizaba el acompañamiento y las auditorías, se perdió la condición de entidad acreditada por los parámetros de la ISO 9001:2008.

No obstante, la Política de calidad no es un papel en la pared si no un reto en la mejora continua de la actividad, una forma de trabajar. Es por eso que cuando la falta de titular frente a la Oficina no permitió dar continuidad a los requisitos de la norma ISO, la preocupación de la Oficina fue transmitir a la ciudadanía que el trabajo mantenía los mismos criterios y seriedad.

La institución se define como un 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 en cuanto a la Defensora es de una institución independiente y responsable en cual se puede confiar para la mediación y el arbitraje de las reclamaciones.

Así, de acuerdo con la responsabilidad lograda, 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 de Palma, mediante unos trabajadores preparados, manteniendo el Código de conducta establecido en la Oficina de la Defensora.
-  **Atender a todos los ciudadanos** garantizando la aplicación de la normativa correspondiente y el sentido de la 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, que sea **entendida y percibida por todo el personal** y asegurar su 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 el personal de la misma Oficina** con sus aportaciones para la consecución de la mejora continua.
-  **Velar por el respeto al medio ambiente** cumpliendo la legalidad vigente y favoreciendo el desarrollo sostenible.

- 📍 **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 reglamentaria de aplicación.
- 📍 **Potenciar el uso del lenguaje no sexista** en todos los documentos que se producen en la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía, así como la igualdad efectiva de oportunidades en referencia al género.
- 📍 **Detectar y orientar vulneraciones de derechos** relacionado con actitudes xenófobas y delitos de odio.
- 📍 **Favorecer la participación de la ciudadanía** en la vida política del municipio.

En la misma línea de continuidad, los criterios de la política de calidad se han desarrollado de acuerdo con el sistema consolidado de la institución pero adaptando los procesos a la nueva realidad.

Por otro lado, como ya se explicaba en las memorias de los años anteriores, **el sistema para la protección de datos de carácter personal** se ha ido revisando por parte del personal de la Oficina de la Defensora **en el estricto cumplimiento de la normativa**. En cuanto a la adaptación al cambio previsto en la normativa en mayo de 2018, se han hecho las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la norma.

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 a pesar de que a fecha de hoy no ha sido posible por los recursos y tiempos que implica.

## IV Participación social de la institución

El año 2017 gracias a la incorporación del Adjunto se ha continuado con la recuperación de la participación social, ya que el mes de septiembre de 2016 se empezó casi desde cero por la falta de nombramiento de la figura de la Defensora.

En este sentido se han ampliado los espacios de incidencia que hasta el momento no se habían explorado, como pueden ser las relaciones con otras entidades en defensa de los Derechos Humanos (movimiento Mallorca Acull), la Plataforma Garantitzem les Pensions, el Institut Balear de la dona, la Coordinadora Estatal por la Defensa del Sistema Público de Pensiones o la Asociación Infancia y Derecho, etc.

No obstante, la presencia social de una entidad como la Defensora, con unas competencias y funciones tan específicas, se ha de realizar desde **un espíritu de servicio desde la cercanía, de acuerdo con la actitud constructiva y de bienestar que preside todas las actuaciones de la Oficina.**

Esta búsqueda de proximidad es todo un reto que a lo largo del tiempo ha de llevar a que ciudadanía y administración tomen consciencia de la oficina de la Defensora como una institución a su alcance, seria y digna de su confianza.

En esta tarea además de la difusión, **resulta imprescindible la colaboración de todas las personas/entidades relacionadas con la Institución de la Defensora** como los representantes políticos pero muy especialmente la de los trabajadores de los servicios municipales, la ciudadanía y las entidades asociativas que hayan confiado en la intervención de la Oficina.

Capítulo a parte son **los medios de comunicación**, con los cuales se han incrementado las relaciones, conscientes de que representan una ventana necesaria hacia la ciudadanía. Se debe recordar que en virtud del carácter autónomo e independiente de la institución de la Defensora, el contacto con los medios ha sido directo y sin interlocutores, como podría haber sido el Gabinete de Prensa del Ayuntamiento el cual nos ha dado todas las facilidades para realizar el trabajo de la Oficina.



La Defensora atiende a los medios de comunicación

Para concluir, en cuanto a las actuaciones didácticas dirigidas a los colectivos interesados en conocer la figura de la Defensora, se han hecho diversas exposiciones especialmente en los espacios de Consejos territoriales y de barrio a los que nos han invitado, y a través del taller organizado por el Área de Igualdad dirigido a un grupo de personas recién llegadas a

Palma.

En relación con la participación social de la institución, la oficina de la Defensora se ha ofrecido como un servicio también a la ciudadanía más vulnerable y por tanto ser la voz de los vecinos y sus entidades con la finalidad de visibilizar sus reclamaciones.



Visita del Grupo de alumnos del Centro de Son Ferriol a las oficinas de la Defensora de la Ciudadanía





## PRIMERA PARTE

### ACTIVIDADES 2017

#### 2. La atención a la ciudadanía



Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora Graffiti en la ciudad

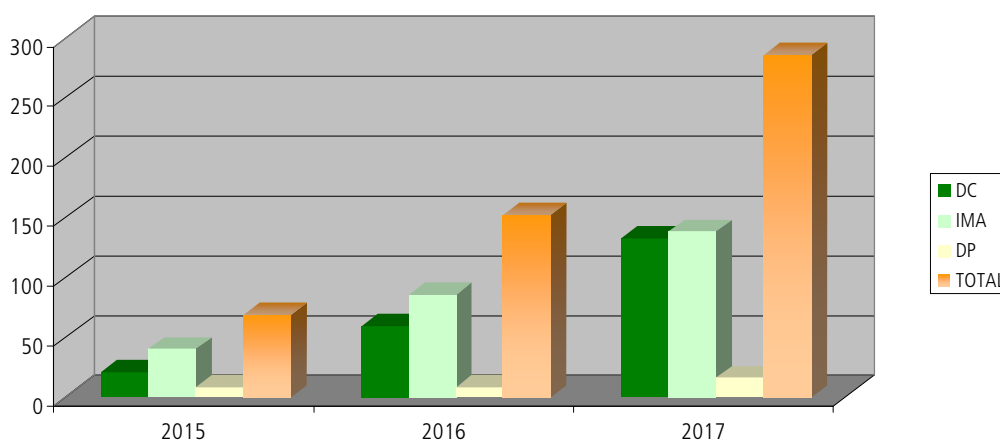
## I Reclamaciones y sugerencias. Exp. DC

En esta memoria disponemos del primer año natural completo de la nueva Defensoría, lo que nos ha permitido tener una visión más amplia de la realidad de la institución y valorar factores como la temporalidad o la existencia de rutinas que marquen nuestra actividad.

Los datos de expedientes y actividades nos señalan que el nombramiento de la nueva Defensora ha sido, como ya se indicaba en la memoria 2016, un punto de inflexión en la recuperación de la actividad de la institución. Si las cifras del 2016 triplicaban la actividad de la Defensoría, las del 2017 duplican las del año anterior, con un balance que en el término de 2 años ha sextuplicado la actividad.

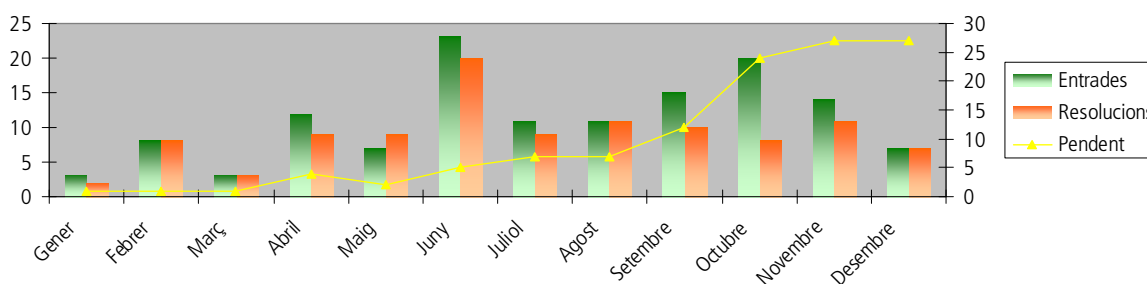
En cuanto a los expedientes DC hemos pasado de los **21 expedientes del 2015, a los 59 de 2016 i a los 132 del 2017**. En la misma situación nos encontramos con los IMA (expedientes de información-mediación-asesoramiento) y con los DP (expedientes con origen en el Defensor del Pueblo), y **en conjunto obtenemos un total de 287 expedientes en el 2017**, en comparación con **los 159 expedientes del 2016 o los 69 del 2015**.

VOLUM D'EXPEDIENTS - ANYS 2015, 2016 , 2017

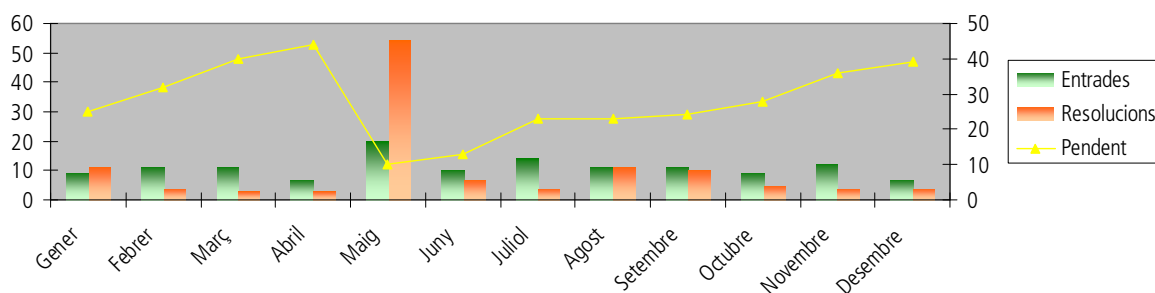


La tendencia de los años sin titular de la Defensoría (2012 a 2016) se empezó a revertir en el último trimestre del 2015 pero no fue hasta la segunda mitad del 2016 cuando se pusieron las bases de la verdadera transformación materializada **el año 2017. Un año en que la ciudadanía "redescubrió" la existencia de la institución y su utilidad.**

Tendència de l'Oficina 2016

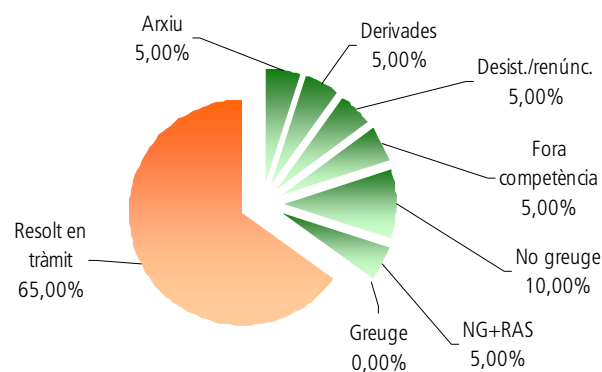


Tendència de l'Oficina 2017



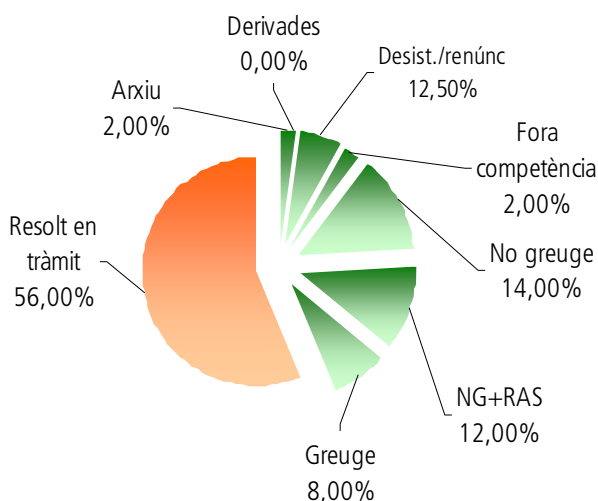
Los gráficos anteriores nos certifican, pues, la tendencia de crecimiento en la admisión a trámite de los expedientes al alza a lo largo de los años 2016 y 2017, y destaca como ya se indicó en la memoria anterior **la preocupación de la oficina por el número de expedientes pendientes de resolución**. Es probablemente la consecuencia de la visibilidad de la institución y es un motivo de satisfacción para el argumento de reclamaciones, en el sentido del aprovechamiento que hace la ciudadanía de la oficina, pero al mismo tiempo es motivo de preocupación porque no nos es posible dar respuesta con la agilidad que nos gustaría. Si en diciembre de 2016 el número de expedientes pendientes de resolución había aumentado hasta los 27, a finales de 2017 se llegó a los 40. Cabe comentar que no son más porque cuando se procedió a la elaboración de la memoria 2016, en el mes de mayo, se resolvió la regularización de expedientes anteriores al 2015, previo análisis de la situación de cada uno de ellos y contacto con la ciudadanía afectada.

Tipus de resolució 2016



En cuanto a las resoluciones, sobre los expedientes abiertos en el 2016 resultaron favorables a la ciudadanía el 70%, entre Resueltos en trámite y RAS, superando las cifras del 2015, la cual cosa nos indica que, aproximadamente, **7 de cada 10 personas tienen motivos para solicitar la intervención de la Defensora**. Cabe aclarar que, a efectos estadísticos, la institución considera favorable a la ciudadanía las siguientes resoluciones: *Resuelto en trámite*, *Agravio* y cualquier otra circunstancia que suponga la redacción de una RAS (Recomendación, Advertencia y Sugerencia).

Tipus de resolució 2017

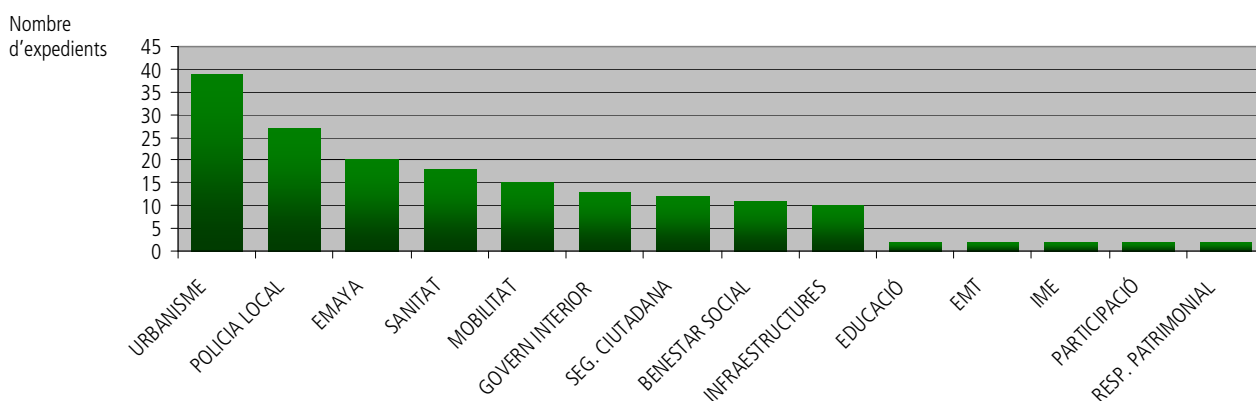


Si se compara la evolución de los datos en el 2017, se observa que se supera el número de expedientes con resultado favorable a la ciudadanía llegando a un 76%, entre Resuelto en trámite, Agravio y No agravio más RAS (recomendación).

Destaca también la aparición de un 8% de expedientes con la calificación de AGRAVIO y el aumento considerable de los expedientes que, a pesar de no suponer agravio sí se redacta una recomendación al Ayuntamiento para mejorar la práctica administrativa, pasando del 5% del 2016 al 12% del 2017.

Es importante señalar que la mayoría de los expedientes que han resultado favorables a los ciudadanos se han considerado como *Resueltos en trámite*. Este tipo de resolución, además de favorecer a la ciudadanía por la agilidad en la tramitación, demuestra la buena disposición de los servicios municipales, ya que cuando han identificado alguna irregularidad en sus actuaciones, han puesto remedio desde el mismo servicio y han comunicado la reorientación de cada caso.

En cuanto a la tipología, se debe recordar que el hecho que un área esté señalada en el expediente de la Defensora como implicada, no quiere decir que sea necesariamente la responsable única o directa de la reclamación. Este es el caso de la Policía Local, que se ve “implicada” (ruidos, caídas en la calle...) como testimonio en las reclamaciones por su aportación informativa en la resolución de los expedientes.



No obstante, la prudencia que siempre abanderamos dada nuestra limitada actividad, es oportuno destacar el hecho que las unidades administrativas afectadas tienen un valor propio sobre los espacios de conflicto entre administración y ciudadanía, y verdaderamente tiene sentido porque en la mayoría de ocasiones, como se ve en los gráficos de la página anterior son reclamaciones con argumentos.

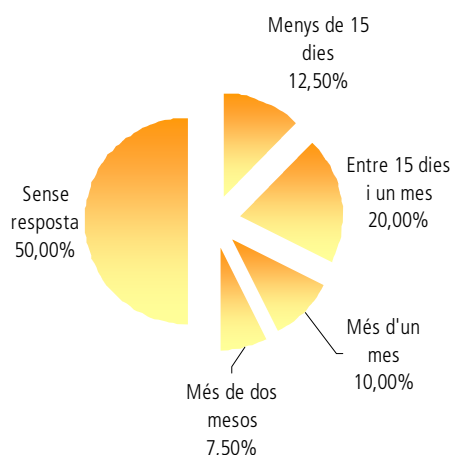
Así por ejemplo, que las reclamaciones a Urbanismo estén en la cima no es casualidad. El enorme abasto de esta área que integra: Obras, Disciplina Urbanística o Licencias de Actividades, todas muy vinculadas con servicios que pueden afectar directamente la vida de la ciudadanía, es uno de los factores pero lo que resulta determinante es la falta de recursos para atender el alud de peticiones, están trabajando con plantillas insuficientes que no hacen si no quemarse en un intento imposible de recuperar tiempo, esto cuando no existen expedientes relacionados con los Tribunales de Justicia que colapsan toda la actividad administrativa. Esto provoca retrasos para responder de más de 3 años desde que la ciudadanía se dirige a la administración, con todas las consecuencias de impunidad que se derivan y que empeoran aún más el descontento con la administración. El problema de Urbanismo es probablemente lo más significativo entre las áreas municipales pero no es el único departamento afectado por las mismas circunstancias.

**Otro caso diferente es EMAYA en el que la molestia propia del Servicio o la causa sobrevenida del incivismo están causando la mayoría de reclamaciones. Ruido, olores, basura por la calle y abandono de trastos son, en líneas generales, las reclamaciones de la ciudadanía, también basadas en causas probadas. No obstante, EMAYA ha hecho un gran esfuerzo en muchos aspectos y en este caso la complejidad para la resolución efectiva de las situaciones no viene motivada por la falta de actuación, si no por la incapacidad de minimizar las molestias o actuar contra las conductas incívicas, ya sea**

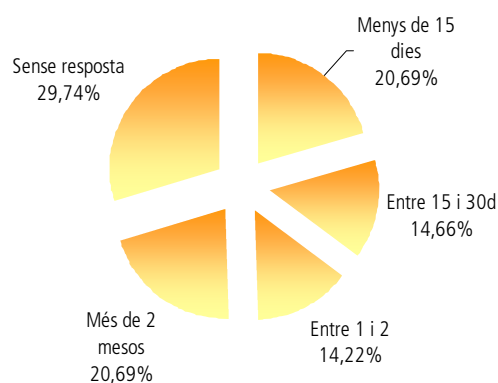
**desde el ámbito educativo o desde el ámbito sancionador.** Por este motivo, se ha iniciado en el 2017 la redacción de una recomendación que aporte datos y propuestas para la resolución efectiva de los expedientes.

En cuanto a la tramitación de los expedientes, se puede observar en los gráficos que **el 2017 ha disminuido de forma importante el número de peticiones de informe que no tenían respuesta, del 50% en el 2016 hemos pasado al 29,4%, y si tenemos en cuenta que hemos pasado de hacer 50 peticiones de informe en el 2016 a pedir 232 en el 2017, aumenta el valor porque significa que la mayoría de los departamentos municipales han prestado una atención especial y preferente a nuestra oficina.**

Temps de demora - INFORMES 2016

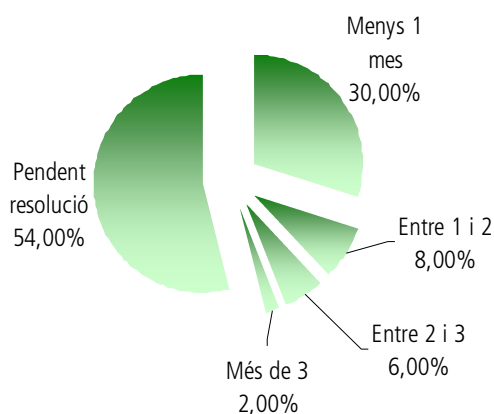


Temps de demora - INFORMES 2017

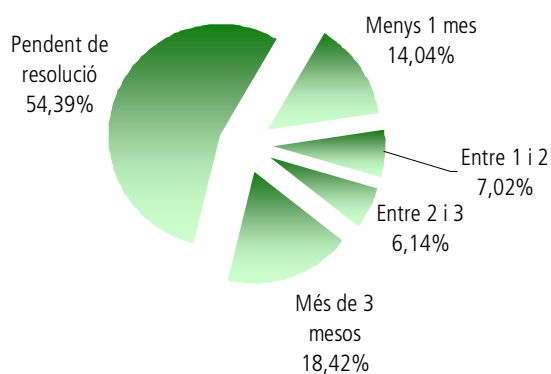


El tiempo de resolución de los expedientes no ha cambiado de una forma muy significativa, sólo las resoluciones expés con tiempo inferior a un mes han pasado del 30,00% del 2016 al 14,04% en el 2017. La explicación la tenemos en el volumen de expedientes que duplica los del año anterior y no obstante se mantiene el nivel de resolución en conjunto. El porcentaje perdido en las resoluciones en menos de un mes se ha trasladado al porcentaje de resoluciones con retrasos de más de tres meses, que han pasado del 2% al 18, 42%. Es importante señalar que **este retraso está asociado a expedientes especialmente complejos que requieren informes de diversos departamentos y estudios cuidadosos previos a la resolución. No obstante este control de plazos, la institución no se obsesiona con la rapidez ya que hay expedientes que requieren de un tiempo que permita una resolución adecuada, no se ha de confundir rapidez con agilidad.**

Resolució Exp.DC 2016



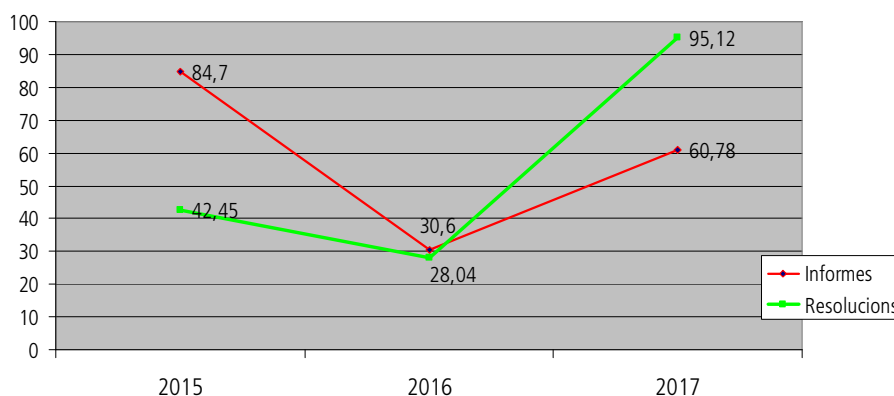
Resolució Exp. DC 2017



También en cuanto a la demora de informes y a la resolución de expedientes se puede observar el siguiente gráfico, en él se indica la media aritmética en días de la recepción de informes de las áreas y la resolución de los expedientes de la Defensora. **La evolución confirma que la coincidencia entre recepción de informes y resoluciones del 2016 se ha vuelto a distanciar con la demora de las resoluciones.** La hipótesis de nuestra oficina es que el volumen de expedientes y sobretodo la regularización de 41 expedientes en el mes de mayo de 2017 (ver gráfica I, pág 17), casi todos abiertos en el 2015, ha producido un aumento en el plazo de resolución general del 2017. Es por esto que no se le da mayor transcendencia.

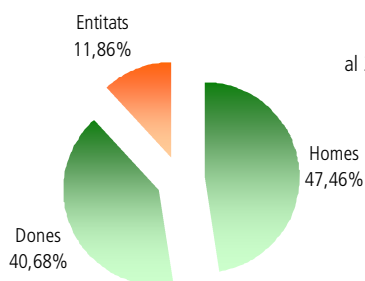
Hay que ir con cuidado, ya que, una interpretación superficial del gráfico, podría conducirnos a pensar que la diferencia entre el tiempo de resolución y el retraso de los informes es el tiempo que la Oficina de la Defensora invierte en la tramitación, el estudio y la redacción de las resoluciones, pero a pesar de existir una cierta correlación, en este caso la regularización de expedientes explica el cambio en la media de resolución del 2017.

Demora Informes i Resolucions (en dies)

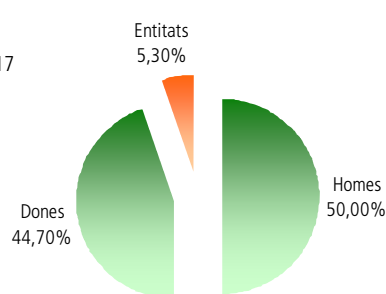


En relación con la ciudadanía que inicia los expedientes, no se han producido grandes cambios. Destaca únicamente la disminución en cifras relativas de los números de entidades que se han dirigido a la Defensora, ya que pasamos de un 11,86% en 2016, al 5,30% en 2017. Ahora bien, esta cifra relativa, consultando los datos absolutos (7 entidades, tanto en el 2016 como el 2017) se observa que se mantiene el número total de entidades pero la disminución en porcentaje es debida al incremento total de reclamaciones, que hacen disminuir el valor relativo de las entidades.

Reclamacions per sexe 2016



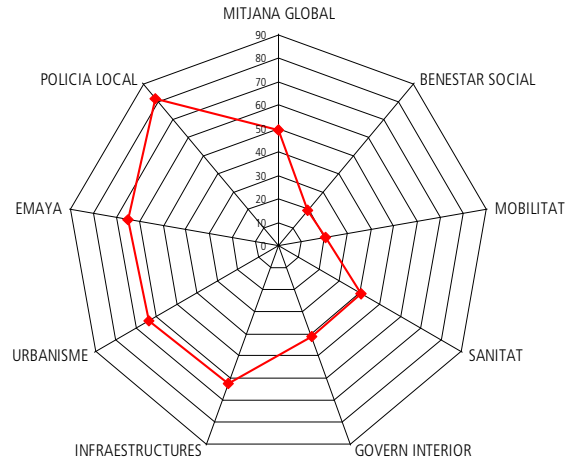
Reclamacions per sexe 2017



7 entitats, tant al 2016 com al 2017

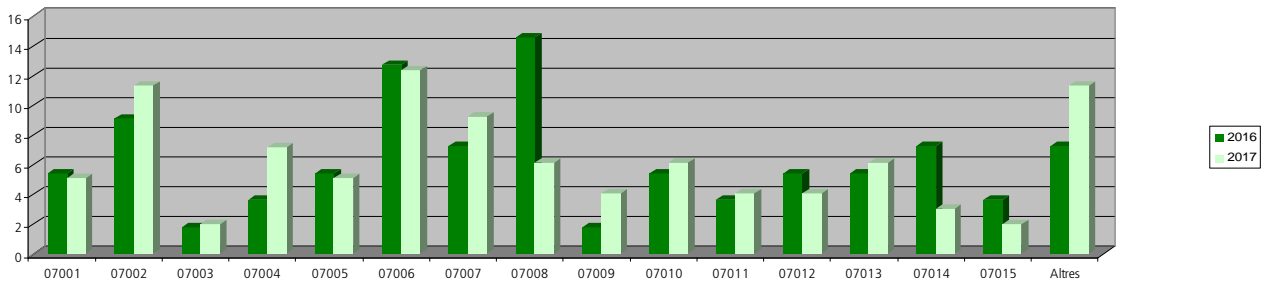
Dos gráficos nuevos se plantean en esta memoria, con la finalidad de mejorar la información a la ciudadanía y el análisis cualitativo del trabajo de la institución. La primera nos presenta todas las áreas, departamentos u organismos municipales que han recibido más de 10 peticiones de informe y la media (en días) para la emisión de informe. Se observa la coincidencia de las áreas con el gráfico de la página 18.

Estas áreas representan aproximadamente el 50% de la actividad de la Defensora en cuanto a la petición de informes se refiere. Evidentemente no todos los expedientes de cada una de las áreas se ha dilatado el tiempo medio señalado en el gráfico, siempre sujeto a la complejidad del informe, pero sí es cierto que algunas peticiones se han de reiterar una y dos veces, hasta que se responde a la Defensora.

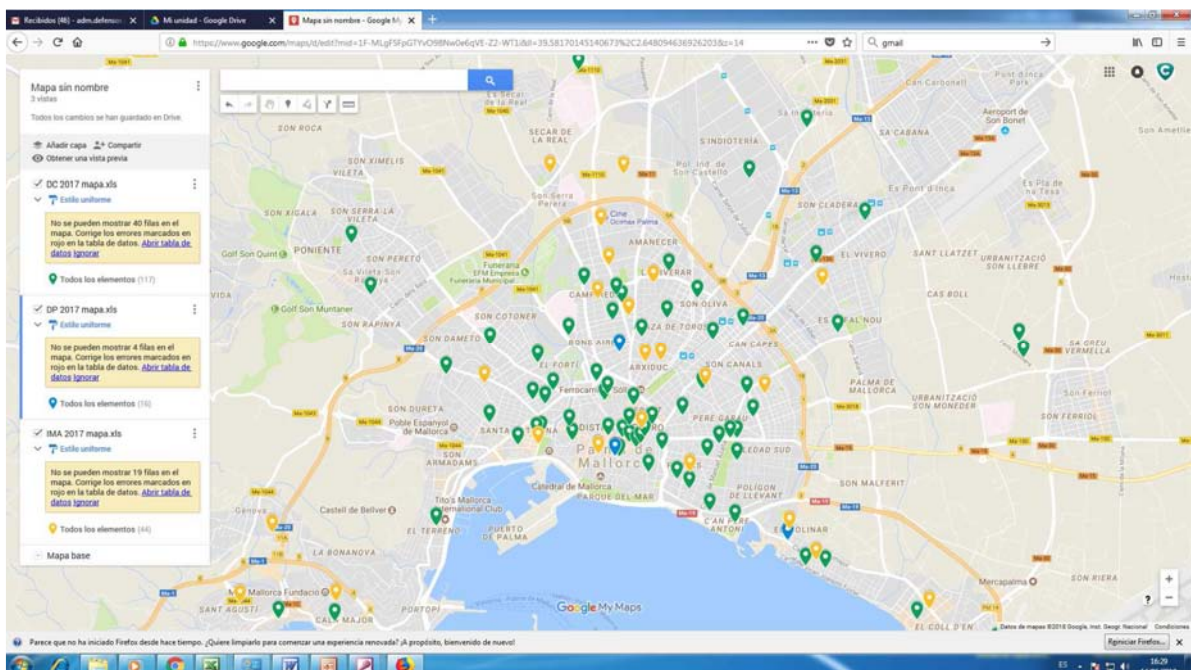


Finalmente, se representa un gráfico que nos indica el número de expedientes iniciados los años 2016 y 2017, de acuerdo con el Código Postal del vecino o la vecina que ha interpuesto su reclamación. Este gráfico se mantendrá en próximas memorias con la finalidad de obtener conclusiones sobre el grado de reclamaciones de cada barriada, como ahora la correlación entre percepción de la barriada por parte de los vecinos y estado real.

COMPARATIVA PER CP, 2016 - 2017



En cuanto a la imagen y la forma de presentar los expedientes, se han explorado nuevas herramientas, entre ellas, una que nos ha permitido integrar todos los tipos de expedientes DC, IMA y DP con diferentes colores sobre un plano de la ciudad, con la utilidad de Google Maps, Esto ha permitido tener, en un vistazo los "puntos de calor" donde hay más reclamaciones y ejes coincidentes con calles que comparten problemáticas.



Acabado el análisis de los gráficos, se debe 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.

Es por este motivo que desde esta institución siempre se valora de qué forma, cada reclamación, afecta tanto a la persona interesada como al resto de la ciudadanía y las resoluciones se plantean de acuerdo con dos ópticas, una específica enfocada en el caso concreto y otra de más genérica que podría beneficiar el conjunto de la población y a la mejora del funcionamiento de la propia administración.

Así, podríamos concluir que las actuaciones de la Defensora no solo han tenido consecuencias sobre los centenares 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 un ejemplo de este efecto multiplicador las actuaciones relacionadas con **la ocupación**

**de la vía pública** (DC009/2017, DC014/2017, DC018/2017, DC066/2017, DC073/2017, DC075/2017, DC092/2017, DC108/2017 o DC123/2017), **EMAYA**

(DC020/2017, DC023/2017, DC026/2017, DC035/2017, DC044/2017, DC050/2017, DC064/2017, DC065/2017, DC067/2017, DC84/2017, DC098/2017, DC100/2017, DC05/2017, DC107/2017, DC120/2017 o DC32/2017), **ruidos** DC001/2017, DC003/2017, DC012/2017, DC019/2017, DC021/2017, DC032/2017, DC34/2017, DC037/2017, DC052/2017, DC053/2017, DC060/2017, DC062/2017, DC070/2017, DC072/2017, DC073/2017, DC075/2017, DC080/2017, DC082/2017, DC089/2017, DC090/2017, DC092/2017, DC101/217, DC107/2017, DC108/2017, DC118/2017, DC122/2017, DC123/2017, DC126/2017 o DC127/2017,), **obras** (DC024/2017, DC028/2017, DC031/2017, DC045/2017, DC051/2017, DC056/2017, DC 061/2017, DC072/2017, DC079/2017, DC090/2017, DC121/2017 o DC124/2017) o **licencias de actividades** (DC001/2017, DC003/2017, DC012/2017, DC013/2017, DC037/2017, DC039/2017, DC045/2017, DC047/2017, DC049/2017, DC051/2017, DC052/2017, DC053/2017, DC069/2017, DC070/2017, DC073/2017, DC075/2017, DC082/2017, DC090/2017, DC092/2017, DC095/2017, DC108/2017, DC110/2017, DC126/2017, DC127/2017 o DC129/2017), entre otros.



Molestias por trastos en la vía pública



Molestias por obras en la calle de la Rosa, DC 072/2017

Así se podría continuar con muchos expedientes en que la resolución de un caso de los que llega a la Defensora podría beneficiar al conjunto de la ciudadanía.



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

Antes de entrar en el contenido de datos, se debe recordar que la creación de los expedientes IMA, Información-Mediación-Asesoramiento, se puso en práctica a principios del año 2009, con la intención de dar visibilidad un trabajo que ya se hacía pero que quedaba oculta a pesar de la inversión de recursos y energías de la Oficina.

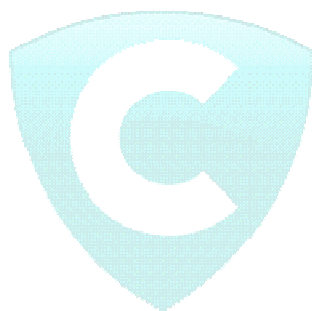
Estos expedientes responden a la necesidad de dar atención adecuada a las consultas relacionadas con quejas en primera instancia y también a cuestiones sobre las cuales la Defensora no tiene competencia, de acuerdo con el Reglamento Orgánico de Derechos de la Ciudadanía (RODC, en adelante), y que por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

El 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 después de un primer análisis sobre su utilidad. En el anexo A.3 se presenta la relación completa de expedientes IMA, allí puede leerse de forma muy abreviada el motivo de los 138 expedientes abiertos el año 2017.

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, vistas las circunstancias de cada caso, los expedientes IMA se han transformado en expedientes DC o DP. Son un ejemplo 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 el trabajo de la Oficina y ha mejorado la atención a la ciudadanía, que obtiene de la institución una orientación efectiva. No obstante en muchos 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.**

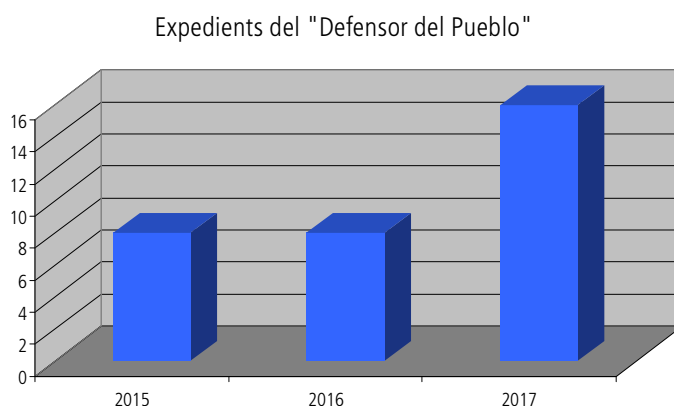


### III Expedientes de la Defensora del Pueblo - DP

Los expedientes del Defensor del Pueblo no se iniciaron hasta el año 2012 con la intención de dar vinculación a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía con expedientes homónimos de la Defensora del Pueblo. Por ello se recibieron instrucciones de la Secretaría del Pleno en que se indicaba que de forma inmediata se participaría en la tramitación de las peticiones de informes 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 16 expedientes anuales y los departamentos municipales implicados han entregado los informes dentro del plazo establecido como regla general. Cabe decir que desde la institución de la Defensora del Pueblo, transcurridos los plazos que prevé la Ley de Procedimiento Administrativo para la respuesta de los informes reenvían requerimientos que reiteran sus peticiones.



En cuanto a los expedientes siguen el curso normal de tramitación, no obstante destacan por la dilatación los expedientes DP006/2014 sobre las molestias en la calle Fábrica, DP 001/2016 sobre los ruidos y molestias en un local de ocio infantil y DP 005/2016 por la demolición del edificio singular de Can Baró, ya que se iniciaron en el 2016 y la institución estatal ha tenido que requerir en varias ocasiones la emisión de informes.

También destaca el expediente DP 100/2017 por su singularidad. En él, la Sra. Soledad Becerril, quiso trasladar como última recomendación, antes de jubilarse, la importancia de responder en tiempo y forma a la ciudadanía. Esta recomendación, no estaba basada en un caso particular, si no en el bagaje de la Defensora del Pueblo y se dirigió al conjunto de las administraciones públicas. Dentro de nuestro ayuntamiento, el Gabinete de Alcaldía ha dado traslado a todas las áreas.



Visita de la Defensora al Defensor del Pueblo, Sr. Marugán

Finalmente se debe recordar, aunque no afecte directamente a la tramitación de los expedientes DP, que por primera vez y a final del 2017, la Defensora mantuvo una entrevista personal con el nuevo Defensor del Pueblo, Sr. Marugán, y su equipo más directo. En esta entrevista se habló de la coordinación entre nuestras instituciones en favor de los derechos de la ciudadanía y ambas instituciones se demostraron abiertas y dispuestas para la atención de las cuestiones que se consideren oportunas.

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

La Comisión de Derechos de la Ciudadanía (CERIS, en adelante) formada por representantes electos de todas las fuerzas que forman el Pleno municipal con la misma proporcionalidad, se ha reunido mensualmente el 2017, a excepción del mes de agosto, en que todas las comisiones plenarias suspenden su actividad.



Reunión de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias

Por este motivo 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 de la preceptiva orden del día, ha estado 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, el retraso 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 oportuno.
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 un verdadero espacio de debate en beneficio de la ciudadanía y no un espacio más de discusión entre partidos.

Por su parte la Comisión y, en representación suya, el presidente ha recibido las informaciones y las propuestas RAS de la Defensora, de acuerdo con lo que indica el RODC. Estos datos se han comunicado a las áreas implicadas dando respuesta si era oportuno a las peticiones de la Defensora.

De todas las comunicaciones y relaciones mantenidas entre la Defensora y la CERIS, ha emitido acta la Secretaría del Pleno, y se dispone de copia de toda la documentación acreditada. Para mejorar la comprensión de la información y el traslado de la información, se han celebrado reuniones puntuales con los miembros de las diferentes fuerzas políticas con presencia en la Comisión y en especial destacan las reuniones mantenidas con el Sr. Aligi Molina, presidente de la Comisión.

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

## V Recomendaciones, Advertencias y Sugerencias. RAS

En la segunda parte de esta memoria se explica con detalle la figura de las RAS (Recomendación, Advertencia, Sugerencia), que son, cual es su función, etc. No obstante se ha de saber que son documentos que proponen acciones a la administración como consecuencia de la valoración, en términos de derecho y equidad, de las circunstancias concurrentes a cada expediente concreto, a veces se concretan en la revisión de un expediente y otras se plantean actuaciones más generales, según la complejidad y el alcance de las cuestiones que se tratan.

El impacto de las recomendaciones no es, pues, exclusivo sobre la persona reclamante que está relacionada con el expediente que ha sido motivo de la redacción RAS si no sobre gran parte de la población, por un efecto multiplicador similar al símil del iceberg. Se calcula, por eso, que las RAS redactadas podrían tener efectos, directos o indirectos, sobre el 90% de la población de Palma.

**En el año 2017, la Defensora recomendó, con una formulación genérica, actuaciones sobre los siguientes aspectos: la coordinación municipal, la comunicación, visibilidad de los acuerdos y las actuaciones como resultado de las decisiones del pleno, falta de planificación, ruidos, participación de la ciudadanía en las políticas del ayuntamiento, recursos insuficientes para atender las demandas ciudadanas, modificación de ordenanzas y reglamentos municipales.**

En algunas de estas RAS generales, el ayuntamiento ha impulsado actuaciones que empiezan a tener algún resultado, no obstante esto su efectividad está limitada por su carácter global y por la complejidad del problema. Por eso, se requerirá del mantenimiento de las acciones en el tiempo y de la revisión periódica para implementar nuevas estrategias.

Así pues, la mayoría de aquellas RAS aún es causa de problemas de la administración local y por este motivo a lo largo del 2017 la Defensora ha reiterado a todos los foros donde ha intervenido la necesidad de seguir actuando, desde la Comisión especial de reclamaciones y sugerencias hasta todas las reuniones de trabajo con los distintos responsables municipales.

Destacan por su importancia a lo largo del 2017 la reiteración de la insuficiencia de recursos y la necesidad de revisar ordenanzas y reglamentos. Cuando en la primera denuncia, fue motivo de comunicación a prensa en fecha 23 de junio, donde la Defensora se expresaba de la siguiente forma: "En la reunión de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía de hoy, la Defensora Anna Moilanen ha instado una vez más a los regidores municipales a actuar en consecuencia ante los problemas que desde la Oficina de la Defensora se han detectado como la falta de Jefe de Departamento de Licencias de Actividades en Urbanismo desde hace meses o las bajas del Jefe de Servicio y otro personal de la misma área."

En cuanto a la segunda cuestión, la Defensora recordó en todas las Comisiones de Reclamaciones y Sugerencias el compromiso municipal de revisión de la normativa que regula el funcionamiento de los carruajes/galeras, la ordenanza de ocupación de la vía pública, la regulación de ruidos pero muy especialmente, debido a la implicación directa de nuestra institución, la importancia de iniciar la revisión del Reglamento orgánico de los derechos de la ciudadanía, que regula el funcionamiento y organización de la institución de la Defensora que data del 2005.

La independencia de la Defensora, determinada por el RODC, permite a la Defensora presentar cualquier alternativa de propuesta RAS, en el ejercicio de sus funciones.

En cuanto a nuevas sugerencias, en el mes de junio, la Defensora presentó a la Comisión de reclamaciones y sugerencias, tres recomendaciones asociadas a los expedientes DC 008/2017, DC 011/2017 y DC 59/2017, en los términos que se exponen a continuación.

En relación al expediente DC 008/2017, **ante el retraso injustificado en la evaluación de un espacio de aparcamiento para discapacitados**, se recomendó:

PRIMERO.- La revisión de los criterios del Departamento de Movilidad porque aunque se puedan planificar las rutas del ingeniero técnico para optimizar los criterios de concentración geográfica, este procedimiento en ningún caso habría de dilatar más allá de seis meses las resoluciones, especialmente en circunstancias como las que nos ocupan, evitando además agravios comparativos que sin lugar a dudas se han producido.

SEGON.- El área competente en materia de recursos humanos, previa propuesta razonada, ha de dotar del personal suficiente a los Departamentos para que puedan cumplir con la atención adecuada y en plazo los expedientes.

En relación al expediente DC 011/2017, **relacionado con el colapso circulatorio a que se ven sometidas algunas calles del complejo industrial conocido como "Polígono Son Castelló" por falta de planificación** la Defensora recomendó:

PRIMERO.- Mantener las actuaciones que, aunque en una medida limitada, influyen en la reorientación de las conductas de algunos conductores, con la finalidad de transmitir que este espacio no está fuera de la ley y que en ese espacio rige la normativa como en cualquier otro punto de la ciudad.

SEGON.- Habría de iniciarse un análisis de la situación y, si es necesario, la coordinación de un plan estratégico des de las áreas municipales con responsabilidad sobre la materia, estableciendo los contactos necesarios con ASIMA (Asociación de Industriales de Mallorca) y con cuantas asociaciones empresariales se consideren oportunas con la finalidad de liderar soluciones consensuadas, por el bien común.

TERCER.- Se habrá de poner atención sobre las alertas que desde los distintos observatorios de denuncia ciudadana, informes DMS o esta Defensoría, se transmitan en forma de reclamaciones o sugerencias.

Y, finalmente, sobre el expediente DC 059/2017, **asociado a la falta de regulación municipal prevista en la normativa para la conmutación de sanciones de la ordenanza ORUCEP para medidas correctoras, sesiones formativas o trabajos a la comunidad, aún hoy sin resolver**, la Defensora recomendó:

PRIMERO.- La emisión de informes semestrales, previstos en el artículo 11.2 de la ORUCEP, donde se indique la situación actualizada de los espacios declarados de intervención especial, donde se tendría que indicar: el número de sanciones interpuestas, su localización, cuantas de ellas se han liquidado, cuantas se han sustituido por trabajos a la comunidad, si es necesario, y cuantas quedan pendientes de cobro, además del número de reclamaciones vecinales en aquella zona y las posibles campañas municipales para mejorar la convivencia.

SEGUNDO.- La necesaria redacción de la normativa que regule el derecho a la sustitución de las sanciones por medidas correctoras que se adoptarían de forma motivada en función del tipo de infracción, en proporción a la sanción y con las lógicas limitaciones para quien sea reincidente.

TERCERO.- Iniciar, en el momento oportuno, la tramitación para comunicar de forma fehaciente a todas las personas sancionadas la posibilidad de acogerse a la opción de medidas correctoras o trabajos a la comunidad.

**De estas tres recomendaciones sólo se ha atendido de forma efectiva la asociada al exp. DC 008/2017, así pues la persona afectada después de más de un año de espera ya dispone del espacio para estacionar. En los otros dos casos, a pesar que nos han comunicado actuaciones en Pro de la resolución, no se ha producido ninguna actuación efectiva. Ni existe la posibilidad de conmutar las sanciones, ni el caos circulatorio y de estacionamiento del "Polígono Son Castelló" se ha resuelto.**

Finalmente, en cuanto a las recomendaciones 2017, es importante recordar la reiteración de la Defensora en relación al informe que emitió en el 2016 la propia institución "SOBRE EL USO DE ESPACIOS Y MOBILIARIO PÚBLICO PARA LA PERNOCTACIÓN CONTINUADA DE PERSONAS SIN TECHO", visto la vigencia de su contenido (incluido en el anexo B). Se presentó a la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias el mes de julio, coincidiendo con la campaña de "Médicos del Mundo" sobre el mismo tema, dando todo ello actualidad mediática al problema, haciendo visible una realidad invisibilizada al conjunto de la ciudadanía.



## PRIMERA PARTE

### ACTIVIDADES 2017

#### 3. Organización de la Oficina de la Defensora

Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora  
Plaça del Banc de l'oli



## 3

## Organización de la Oficina de la Defensora

## I Recursos humanos y materiales

En sus inicios, en 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 a la vista del volumen de trabajo, la Oficina pasó a tener 2 auxiliares, 1 administrativo, 1 TAG y el Defensor. Poco duraría esta dotación puesto 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 consentimiento del Defensor, a las dependencias de Servicios Sociales.

Con la pérdida del Sr. Lladó, la Oficina fue menguando la dotación y las personas adscritas, vista la necesidad de otros servicios se fueron redistribuyendo a otros departamentos hasta llegar, en el 2013, a la presencia testimonial de un único administrativo en una institución que no tenía Defensor/a.

Actualmente, la Oficina de la Defensora ha recuperado y mejorado su plantilla. Hoy la oficina dispone de una auxiliar administrativa, un administrativo y se ha creado 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 sujeta al volumen de trabajo que actualmente indica una necesidad inminente de personal para atender la demanda ciudadana, los expedientes son uno de los indicadores más evidentes. Y 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, la institución ha mantenido el nivel de trabajo y el compromiso con la ciudadanía. Tres factores han sido clave en los acontecimientos de 2017: la elaboración de la Hoja de ruta, la implicación de todas las personas vinculadas con la institución de la Defensora y el inventario de la nueva dirección para proyectar la optimización de la plantilla en el plazo de dos años como máximo.

Es evidente que tener una Hoja de ruta 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, puesto que así se han evitado actuaciones individualistas.

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 en todas las entidades, pero en la Administración pública y, todavía 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 lograr la responsabilidad que esto supone como un reto en el que invertir energías para la mejora de la administración y el beneficio de la ciudadanía.



## II Formación del personal

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

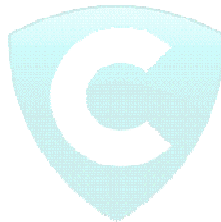
La oferta formativa inicial para el personal de la Oficina estuvo formada por los programas de formación de: la Escuela Municipal de Formación del Ayuntamiento (EMF, de ahora en adelante), la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP, de ahora en adelante), el Foro de Formación, la Federación de Servicios y Administraciones Públicas (FSAP) y la UNED, todas ellas entidades de 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, elige 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, atendida la necesidad de la institución.

Finalmente, en relación con la Prevención de riesgos laborales, todo el personal de la oficina participó en una entrevista informativa relacionada con el informe de riesgos elaborado por el Servicio municipal de prevención, donde se constató la dificultad de extraer conclusiones evaluables cuando la unidad administrativa a la que se dirige el estudio tiene un número tan reducido de personas y con roles tan diferenciados.

Por otro lado, también en relación con el estudio de prevención de riesgos, se criticó que las preguntas del cuestionario que fundamentaba el estudio eran ambiguas e interpretables, con lo cual, dos personas podían dar respuestas diferentes aunque compartieran la misma opinión o criterio.





## PRIMERA PARTE

### ACTIVIDADES 2017

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



Foto: Oficina de la Defensora  
Es Camp Redó

## 4

### Grado de satisfacción de la ciudadanía

#### I Análisis de las encuestas

La voluntad de iniciar en el 2017 la recuperación de las encuestas no se ha implementado porque el volumen de trabajo y las limitaciones de recursos no nos han hecho posible la tarea.

Así, pues, aunque no se haya implementado el sistema de encuestas sí que se ha hecho efectiva la modificación del cuestionario de satisfacción replanteando las preguntas y revisando la redacción para hacerlas más entendedoras, para ponerlas en marcha cuando los recursos lo permitan.



En el anterior cuestionario se preguntaba 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

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 entendedora para la ciudadanía, manteniendo a la vez la formalidad adecuada.

#### II La percepción de la Defensora y el equipo de trabajo

No menos importante es la percepción que recibe la oficina de la Defensora en el trato con la ciudadanía. En muchas ocasiones resulta innecesario pasar una encuesta para saber cuál es la satisfacción de la ciudadanía, si bien es importante documentar esta percepción.

Las personas que reclaman la atención de la Defensora vienen con una necesidad, irritadas por el tratamiento que han recibido y normalmente transmiten la sensación de que ya han perdido la batalla con la administración, es por eso que normalmente ante la atención de las personas de la oficina reaccionan positivamente porque la atención que se les da es siempre cercana, humana y honesta.

Cercana porque tenemos tiempo para poder superar el primer momento de shock, humana porque nos ponemos en su lugar y nos convertimos en su voz; y honesta porque actuamos ajustándonos a derecho y no se hacen promesas sin fundamento que puedan invertir la actitud positiva del vecindario que nos pide ayuda.

En este sentido, podemos decir por las manifestaciones directas recogidas en todas las entrevistas y consultas que mantenemos con la ciudadanía que en su conjunto los vecinos y vecinas se sienten muy atendidos, entienden lo que les explicamos y saben que desde la oficina de la Defensora se trabaja por su caso. Sí se cierto que la demora en la resolución de los expedientes, ya sea por dilación de informes, por la complejidad del caso o por la limitación de recursos propios, genera alguna molestia que nos han manifestado y que es comprensible porque algunas situaciones requerirían de una resolución casi inmediata que no podemos garantizar.

Concluye este apartado transmitiendo la convicción que el grado de satisfacción y la opinión de la ciudadanía respecto del funcionamiento y atención recibida por la ciudadanía es una 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.



## SEGUNDA PARTE

### DEFINICIÓN CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

#### 1. Derechos de la Ciutadania



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora  
Plaça de la Mercè

## 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 resurgimiento 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 labor resulta especialmente complicada.

Nuestra institución, consciente de este hecho, con la finalidad de ser un apoyo para las entidades y la ciudadanía en general considera oportuno reiterar en esta memoria los principales derechos de los ciudadanos en lo referente 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 (RODC, en adelante). En aquel Reglamento se recogieron los derechos, que reproducimos a continuación, pero también la manera de garantizarlos, 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 estos 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 tiene que identificar y delimitar de forma clara y precisa los datos y la información que se quiere consultar u obtener. Todas estas peticiones se tienen que contestar en el sentido que en cada caso sea necesario, 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, las actuaciones o las 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 a consultar los archivos y los registros en los términos previstos en la Constitución y en las demás leyes.

La mencionada documentación se tiene que solicitar por escrito a través del canal único de participación que defina el Ayuntamiento. Se tiene que contestar de forma razonada y se debe aportar 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 el resto de escritos se deberán presentar en el Registro General de este Ayuntamiento o en 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 la limitación de este derecho, en todo lo que afecte a la seguridad y a la defensa del Estado, a la aclaración de los delitos o a la intimidación 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 cuales tengan la condición de interesados y a obtener copias de los documentos que en ellos figuren, así como a 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 cuales se establezca un período de información pública, tales como instrumentos urbanísticos, reglamentos y ordenanzas, presupuestos u otros, con el fin de poder formular alegaciones. El órgano competente debe incorporar un informe en el que se resuma la participación que se dado.

### **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 los funcionarios que han de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

### **Derecho a la imparcialidad administrativa**

Los ciudadanos tienen derecho a identificar las autoridades y el personal al servicio de la Administración municipal de Palma, bajo la responsabilidad de los cuales 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 documentos no exigidos por las normas aplicables en el procedimiento o que ya estén en poder de la Administración municipal. No obstante, los ciudadanos deben identificar la fecha y el procedimiento en el que los presentaron.

### **Derecho a la lengua en el procedimiento**

Asiste a los ciudadanos el derecho a utilizar cualquiera de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de les Illes Balears en sus relaciones con la Administración municipal, y que lo procedimientos se sigan en la que escojan.

### **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 juntamente con los originales, así como a la devolución de estos, a menos que los originales deban figurar en el procedimiento.

Así mismo, tienen derecho a que las manifestaciones verbales que efectúen con relevancia en los procedimientos que se sigan se recojan en diligencias autenticadas por un funcionario o funcionaria.

También tienen derecho a obtener copia a cargo propio (tasa) de los documentos que integran el expediente administrativo del cual son parte y se les ha puesto de manifiesto.

### **Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias**

Los ciudadanos tienen derecho a presentar las quejas, las reclamaciones y las sugerencias que consideren convenientes formular en cuanto al funcionamiento, la forma de presentación y la calidad de los servicios municipales, tanto de carácter general como en relación con los procedimientos de los cuales sea 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 a la anterior.

### **Derechos de los ciudadanos como contribuyentes**

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







## SEGUNDA PARTE

### DEFINICIÓN CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

#### 2. Cómo se garantizan estos derechos



Foto: M.Tomás.Oficina de la Defensora  
Servicio Público EMT

## Cómo se garantizan estos derechos

Foto: Eduard Miralles  
Forment del Turisme de Mallorca

### 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 de esta Administración están obligados a colaborar con ella.

Esta Comisión está **compuesta por representantes de todos los grupos municipales**, de forma proporcional al número de miembros que tienen en el Pleno. La institución de la Defensora de la Ciudadanía también forma parte de ella, 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 el 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 reunido mensualmente, incluso en estado de sede vacante para escuchar las informaciones del personal adscrito a la oficina de la Defensora.

En lo que se refiere a su organización, **la Comisión tiene un presidente o presidenta** y un vicepresidente o vicepresidenta, elegidos de entre sus miembros por la misma Comisión y nombrados por el presidente o presidenta del Pleno. A lo largo de los últimos años, durante dos legislaturas diferentes, han pasado por el cargo distintos responsables por delegación de 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 poner en conocimiento de 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. 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 sea competente para la emisión de los mencionados documentos.

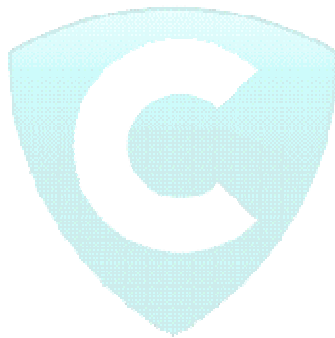
**Son funciones, reglamentariamente establecidas**, de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía:

- b. Recibir, a través de la Defensora de la Ciudadanía, las propuestas de actuación tendentes a mejorar y, si cabe, reparar las deficiencias que los ciudadanos hayan denunciado o que el mismo Defensor o Defensora de la Ciudadanía haya podido detectar.
- c. Pedir y contrastar la información necesaria sobre las quejas o las reclamaciones interpuestas, para verificarlas y constatar la trascendencia real, y posteriormente hacer las correspondientes sugerencias para adoptar las medidas que sean pertinentes.
- d. Recibir las iniciativas o las 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.
- e. Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.
- f. 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.
- g. Asesorar a Alcaldía y a la Junta de Gobierno de Palma en la resolución de las quejas, las reclamaciones y las sugerencias que hayan formulado los ciudadanos cuando así se solicite.
- h. Proponer las modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para defender mejor los derechos de los ciudadanos.
- i. Recibir todas las advertencias y las recomendaciones hechas por el Ombudsman europeo, el Defensor o Defensora del Pueblo o, si cabe, el *Síndic o Síndica de Greuges*, para su conocimiento y a los efectos oportunos. En este sentido la Comisión debe aprobar y difundir las recomendaciones o las sugerencias pertinentes, si bien no puede modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

**Las actuaciones de la Comisión** también están específicamente determinados 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 esta finalidad todos los órganos y servicios de la Administración municipal están obligados a incluir en el sistema que se cree las sugerencias y las reclamaciones recibidas y la respuesta generada.
- b. Los vecinos no se pueden dirigir directamente a la Comisión y, si una reclamación es omitida, lo han de poner en conocimiento de Alcaldía, que exigirá las responsabilidades correspondientes y dispondrá sobre su traslado a la Comisión.

- c. La Comisión no debe entrar a examinar individualmente las reclamaciones sobre las cuales haya pendiente resolución judicial ni las que hayan dado lugar a apertura de un expediente administrativo hasta que no finalice el plazo legal para resolverlo
- d. A través de la Presidencia, la Comisión puede solicitar a cualquier órgano, servicio o entidad dependiente del Ayuntamiento la tramitación que considere oportuna de los informes y de los antecedentes, y puede requerir a los funcionarios que comparezcan.
- e. Cuando la reclamación a investigar afecte la conducta de personas al servicio de la Administración, la Presidencia de la Comisión deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de esta y de 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 testimonios 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 que de ellos dependen.

La institución hizo sus primeros pasos en noviembre de 2007 y desde entonces han pasado ya más de 10, sin embargo entre enero del 2012 hasta julio de 2016 la institución se encontró en estado de sede vacante, debido a la muerte del Sr. Lladó y la falta de consenso en el nombramiento de un nuevo Defensor 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 para el nombramiento de un nuevo titular permitieron concluir esta etapa con el nombramiento de la nueva Defensora a finales del mes de Julio.

En memorias anteriores, ya se ponía de manifiesto 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 Defensor de la Ciudadanía un informe técnico de propuestas de mejora.

Estos cambios sugeridos tenían una doble finalidad, en primer lugar que la Institución fuera más cercana a los ciudadanos, para lo cual se deben ampliar los canales de entrada de las reclamaciones, quejas y sugerencias que nos quieran hacer llegar los vecinos y vecinas de nuestra 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 anterior Defensor presentada al Presidente de la Comisión el mes de diciembre de 2010, nunca se ejecutó, no obstante 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 que se materialice a lo largo del mandato.

Fundamentalmente las funciones de la Defensora de la Ciudadanía son:

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

Esto también es responsabilidad del orden jurisdiccional contencioso administrativo, pero la Defensora de la Ciudadanía utiliza 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 al 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 estas 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, si cabe, reparar las deficiencias que le hayan podido denunciar 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 se necesita ninguna mediación profesional, ni abogado ni procuradores; la relación se establece directamente entre los interesados o los solicitantes 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 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 especiales 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 ningún 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 viene 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:

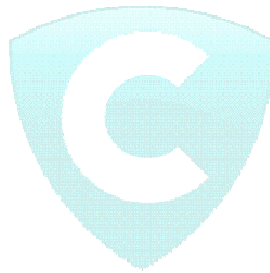
- ser mayor de edad y estar en pleno uso de sus derechos civiles y políticos.
- tener la condición de vecino o vecina de Palma.

- ser elegido por el Pleno del Ayuntamiento al menos por una votación de tres quintas partes de sus miembros.

Además, ser 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 que de ellos dependan
- la permanencia en el servicio activo del Ayuntamiento de Palma, sus empresas u organismos autónomos.
- El ejercicio de las carreras judicial, fiscal y militar.

Todo ello implica claramente una garantía para ejercer su función.





## SEGUNDA PARTE

### DEFINICIÓN CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONAMIENTO

#### 3. Funcionamiento de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía

Foto: M.Tomás, Oficina de la Defensora  
Plaça Major





## 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 las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Palma.

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía debe transmitir a la Comisión de Derechos de la Ciudadanía copia de las sugerencias y las 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 tiene que poner en conocimiento de 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 afecten 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 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 manera 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 han de adecuarse a procedimientos establecidos y las decisiones se han de ajustar a los principios normativos.

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

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

## **B. CÓMO 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 los orales, la persona interesada 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 fundamenten. Los reclamantes que deseen presentar sus quejas verbalmente a la Defensora de la Ciudadanía deben solicitar una entrevista personal en la Oficina y deben exponer en la solicitud las razones de su petición.

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

La Oficina de la Defensora de la Ciudadanía registra y acusa recepción de las quejas que se formulen, y hace una valoración preliminar encaminada a resolver la admisibilidad de las mismas.

Si la queja no se admite, se debe notificar a la persona interesada mediante escrito motivado y se le debe informar sobre las vías más oportunas para ejercer su acción, si la hay.

## **C. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS**

Una vez recibida y admitida la queja, la Oficina de la Defensora la tiene que comunicar 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. Así mismo, excepto las indicaciones que se formulen 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 se deben iniciar las actuaciones pertinentes mediante los procedimientos que correspondan en cada caso.

Si como conclusión de las actuaciones llevadas a cabo aparecen indicios de criminalidad, la Defensora de la Ciudadanía lo debe poner en conocimiento del Ministerio Fiscal.

La Defensora de la Ciudadanía debe comunicar el resultado de las investigaciones a quien haya formulado la queja y a la autoridad, al funcionario, si cabe, y al trabajador afectado.

Contra las decisiones de la Defensora de la Ciudadanía no se puede interponer ningún recurso, y las quejas que se le formulen no afectan en absoluto los plazos previstos para el ejercicio de las acciones que sean procedentes en vía administrativa o jurisdiccional.

La Defensora de la Ciudadanía no está facultada para anular ningún tipo de actos o resoluciones de la Administración municipal, pero puede sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

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

La Defensora de la Ciudadanía rinde cuentas 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 con esta finalidad. La Oficina de la Defensora dispondrá de 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 debe dar cuenta del número y tipo de quejas presentadas; de las que hayan sido rechazadas y la causa, así como de las que han sido objeto de investigación y el resultado de la misma, especificando las sugerencias o las recomendaciones admitidas por El Ayuntamiento de Palma. Así mismo, puede formular en 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 a los vecinos de Palma.

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

#### D. RESERVA Y DISCRECIONALIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Las actuaciones que se han de llevar a cabo en el curso de una investigación se han de realizar con la reserva y la discreción más absolutas, 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.

#### E. ACTUACIONES DE AVENENCIA

La Defensora de la Ciudadanía puede proponer a los organismos y a 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 la que ha participado la institución.

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

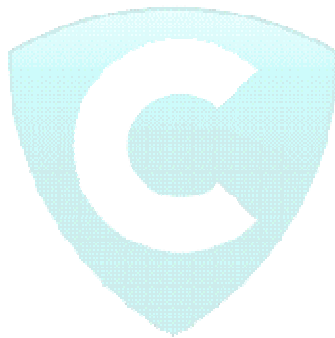
#### F. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

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

#### G. 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 responda a ninguna queja o reclamación individual o colectiva; son temas que inquietan a los ciudadanos en general. También se puede referir a situaciones que, a criterio de la Defensora, se tienen que resolver, o que se debe dar un toque de atención a la Administración municipal. Un ejemplo de ello es la intervención de la Defensora en el caso de las Viviendas del "Generalísimo Franco" en la barriada del Camp Redó.

En estos casos, aunque que no haya denunciante, se debe seguir el mismo criterio en el tratamiento y el procedimiento que en los demás.



## II Recomendaciones, advertencias y sugerencias (RAS)

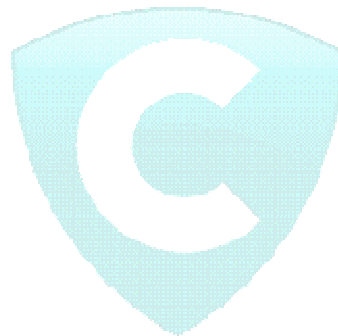
La Defensora de la Ciudadanía no puede modificar resoluciones administrativas con sus decisiones. Es lógico y necesario es que sea así por seguridad jurídica y porque ello no es función suya, sino de los mecanismos jurídico-administrativos del Estado de derecho. Pero la intervención de la Defensora tiene que 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 pedir 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 considerado que es conveniente enmendar una manera 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 sobre algo que se cree que es bueno, mejor, útil y oportuno.

Las ADVERTENCIAS, las RECOMENDACIONES y las 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 en el 2017 en el apartado 2.V de la primera parte del documento.



### III Mapa de procesos

A finales de 2010 se actualizó el mapa de procesos referente a la tramitación de los expedientes de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía. Esta actualización se adecuó en el 2009 a las disposiciones de la norma UNE EN ISO 9001:2008 y en 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 de la anterior, que sólo hacía referencia a la PRESTACIÓN DEL SERVICIO y que, un año después resultó insuficiente.

Así mismo, pese a 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 lo que se refiere al control de la documentación, ordenación de los expedientes y control de registros. Todo ello resulta imprescindible para una tramitación seria y profesional de las reclamaciones y las sugerencias.
- **la medición, 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 lo que a la mejora continua se refiere, 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 (a 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 lo referente a la “Prestación del servicio” se mantuvo la misma mecánica, y las quejas, las reclamaciones y las sugerencias de la ciudadanía continuaron siendo el motivo principal de la actividad de la Defensora. Así, se informa a quien comparece en las dependencias de la Defensora de la admisión a trámite o de la no-competencia de la institución en relación con lo que han expuesto, directamente o mediante las personas asignadas a la Oficina.

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

- ♦ presencialmente, con entrevista mantenida en la Oficina.
- ♦ En el Registro General, con la presentación de solicitudes en las Oaks (Oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Palma).
- ♦ Por teléfono, con las reservas lógicas, debido a 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; hace falta que la persona interesada transcriba el agravio en un documento firmado donde consten los datos personales de identificación. En el caso de entrevista, la persona de la Oficina encargada de atender los ciudadanos transcribe en papel la queja, el agravio o la sugerencia y lo hace firmar a quien hace la denuncia.

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

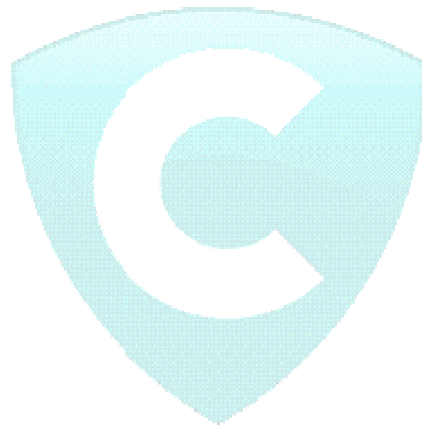
De acuerdo con el canal usado por parte de la persona reclamante para presentar su causa, esta recibe un documento acreditativo de la presentación y, si se tercia, de su admisión a trámite. Todo esto para mantener abierto el canal de diálogo con la ciudadanía y dar una información actualizada del estado 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 se 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 se 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 hace falta, 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 utilizan otros canales, para que tengan constancia 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, puesto 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 una HOJA DE RUTA en la que cabía el legado de la dirección anterior pero hacía falta una definición revisada de elementos tan capitales por cualquier entidad cómo: la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos.

Un año después de su redacción, la Hoja de ruta ha demostrado su utilidad y actualmente mantiene su vigencia en cuanto a la orientación de la actividad de la institución.

### **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, sus organismos y las entidades que dependen.

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 de acuerdo con la visión de la Oficina de Defensa de los derechos de la ciudadanía.<sup>7</sup>
- b) Acuerdos de colaboración.

### **OBJECTIVO 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 a los principios que se indican a continuación:

- Atender con corrección e identificarse ante la ciudadanía si esta lo requiere. La identificación tiene que ser nominativa, y se tiene que dar a conocer si es necesario 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 esta, facilitando direcciones postales o electrónicas y números de teléfono para realizar cualquier consulta.
- Asistir, si se requiere, a 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 los teléfonos y, si se tercia, 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 tiene que comunicar 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.



## ANEXOS

- A. Relación de los expedientes DC, IMA y DP
- B. Redacción de las recomendaciones
- C. Normativa de aplicación directa
- D. Carta europea para la salvaguarda de los derechos humanos en la ciudad
- E. Presentación del proyecto "Conoce la figura de la Defensora"
- F. Presentación I Encuentro de síndics Locals de Balears
- G. Hoja de reclamación



## **ANEXO A – Relación de los expedientes DC, IMA y DP**

<b>EXPED.</b>	<b>DATA</b>	<b>MOTIU</b>	<b>TIPUS</b>	<b>ESTAT</b>	<b>COMPETÈNCIA MUNICIPAL</b>		<b>RESOLUCIÓ</b>
2017/001	03/01/2017	Reclamació sobre molèsties i prob. de convivència	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR	ACTIVITATS	RESOLT EN TRÀMIT
2017/002	03/01/2017	Problema per obtenir targeta accés ACIRE	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	ASSUMPTES INTERNS	RESOLT EN TRÀMIT
2017/003	12/01/2017	Renous i fums per negoci a la zona de sa Gerreria	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SALUT	ACTIVITATS	
2017/004	01/01/2017	Multes de circulació i retirada per la grua	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT	MULTES	RESOLT EN TRÀMIT
2017/005	16/01/2017	Concessió "cafeteria Alaska"	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	CONTRACTACIÓ		
2017/006	18/01/2017	Manca de resposta a una petició d'informe	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/007	19/01/2017	Desacord amb el pagament de l'abonament de l'IME	RECLAMACIÓ	RESOLT	IME		RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ GREUGE
2017/008	25/02/2017	Manca de resposta a una sol·licitud	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		
2017/009	26/01/2017	Ordenança Ocupació via Pública	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR		
2017/010	27/01/2017	Problemes causats l' empresa de transports	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	VIALITAT	POLICIA LOCAL	
2017/011	07/02/2017	Manca de actuació per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL		GREUGE
2017/012	13/02/2017	Renous provocats per un negoci al costat de ca seva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS	POLICIA	
2017/013	15/02/2017	Manca de resposta a una petició de copia d'expedient	RECLAMACIÓ	RESOLT	LLIC. D'ACTIVITATS		NO GREUGE
2017/014	16/02/2017	Denegació permís OVP	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR		RESOLT EN TRÀMIT
2017/015	16/02/2017	Desallotjament i expropiació de l'habitatge	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	EXPROPIACIONS	PMH	SUSPENSIO
2017/016	20/02/2017	Continuen les molèsties pels xiprers	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	PARCS I JARDINS		
2017/017	20/02/2017	Multa amb un canvi de nom internig	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT - MULTES		NO GREUGE
2017/018	21/02/2017	Denúncies sense resposta sobre OVP al carrer Fàbrica	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR		
2017/019	28/02/2017	Molèsties provocades pels músics ambulants	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	SANITAT	
2017/020	28/02/2017	Mediació per solucionar deute per retirada EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA	ASSESSOR DISTRICTE	RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/021	02/03/2017	Problemes pels lladrucs d'uns cans	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2017/022	03/03/2017	Problemes entre Ajuntament i galeristes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT		
2017/023	06/03/2017	Molèsties per la brutícia dels cans a la nostra ciutat	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEGURETATCIUTADANA		RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ TRIBUNALS
2017/024	07/03/2017	Obra il·legal que li està causant molèsties	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA D'OBRES		
2017/025	10/03/2017	Petició de seguiment a les actuacions sol·licitades	MEDIACIÓ	A TRÀMIT	PLANEJAMENT		
2017/026	13/03/2017	Manca de neteja i actes vandàlics a la via pública	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/027	14/03/2017	Situació complicada en SAM adults	RECLAMACIÓ	RESOLT	SERVEIS SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/028	17/03/2017	Exp. De Disciplina paralizat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/029	21/03/2017	Utilització reservat per a bastida i reforma de façana	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR:	LLICÈNCIES D'OBRES	
2017/030	28/03/2017	Resposta desestimàtòria exp. de Resp. Patrimonial	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	RESP.PATRIMONIAL		
2017/031	29/03/2017	Inseguretat per obres a la seva finca	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/032	03/04/2017	Molèsties de renou i brutícia a un solar-pipican	RECLAMACIÓ	RESOLT	SANITAT	POLICIA LOCAL	RESOLT EN TRÀMIT
2017/033	11/04/2017	Competències municipals per execució auditories ext.	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	GOVERN INTERIOR	RESOLT EN TRÀMIT
2017/034	11/04/2017	Manca de resposta per activitat musical a via pública	MEDIACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	PARTICIPACIÓ	
2017/035	12/04/2017	Diversos problemes de propietat horitzontal	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		NO GREUGE
2017/037	12/04/2017	Molèsties per un negoci als locals de l'immoble	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	LLIC. ACTIVITATS		SUSPENSIÓ
2017/036	12/04/2017	Reclamacions per manca d'inversió i manteniment	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/038	28/04/2017	Necessitat urgent d'ajuda de Serveis Socials	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL		SUSPENSIÓ
2017/039	02/05/2017	Irregularitats en negoci de restauració	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	LLIC. ACTIVITATS		PROVISIONAL
2017/040	02/05/2017	Cobrament irregular de la taxa de residus sòlids	RECLAMACIÓ	RESOLT	TRIBUTARI	TRIBUNAL E-A	RESOLT EN TRÀMIT RECOMANACIÓ
2017/041	02/05/2017	Urbanització Bellavista de "Ses Cadenes"	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		
2017/042	03/05/2017	problemes de circulació al carrer Fideus	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/043	04/05/2017	Qualitat del servei de menjador del SAM Adults	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/044	08/05/2017	Acumulació de fems contenidors davant del seu immoble	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/045	09/05/2017	Exposa la seva indefensió quant a la activitat d'un bar	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. D'ACTIVITAT		
2017/046	12/05/2017	Deficiències a la seva barriada.	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	INFRAESTRUCTURES	
2017/047	22/05/2017	Precinte d'activitat romput	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	LLIC. ACTIVITATS	
2017/048	22/05/2017	Denúncia per aires condicionats desatesa	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	LLIC. ACTIVITATS	
2017/049	22/05/2017	Molèsties provocades per negoci de restauració	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	ACTIVITATS	
2017/050	23/05/2017	Brutícia al voltant dels contenidors de fems	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/051	23/05/2017	Desacord per la manca d'actuació de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/052	30/05/2017	Molèsties pel fum d'un local al baixos del seu immoble	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SANITAT	ACTIVITATS	
2017/053	30/05/2017	Molèsties per un negoci d'oci	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2017/054	30/05/2017	Problemes per actuar com a artista al carrer	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2017/055	30/05/2017	Problemàtica Camp Redó	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	INFRAESTRUCTURES	SANITAT	
2017/056	02/05/2017	Demora en la concessió d'una llicència d'obra	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. OBRES		
2017/057	02/05/2017	Biblioteques municipals	RECLAMACIÓ	RESOLT	CULTURA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/058	06/06/2017	Manca de resposta per part de l'Ajuntament.	RECLAMACIÓ	RESOLT	PART. CIUTADANA	INFRAESTRUCTURES	GREUGE
2017/059	30/05/2017	Denúncia per beure al carrer	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	IG	GREUGE
2017/060	19/06/2017	Molèsties per renou i inseguretats	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2017/061	19/06/2017	Expedient sancionador DS	RECLAMACIÓ	RESOLT	DISCIPLINA URB.		RESOLT EN TRÀMIT
2017/062	16/06/2017	Renous a la zona on viu	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	EMAYA	
2017/063	21/06/2017	Manca de pagament d'una subvenció	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BENESTAR SOCIAL		PROVISIONAL
2017/064	26/06/2017	Problemes de brutícia per excrements de cans	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/065	27/06/2017	Manca de resposta d'EMAYA	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		NO GREUGE

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/066	27/06/2017	Ocupació de via pública excessiva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR		
2017/067	28/06/2017	Problemes de brutícia per la ubicació d'un contenidor	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/068	30/06/2017	Manca de resposta per part de l'Ajuntament	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMT	MOBILITAT	
2017/069	03/07/2017	Molèsties d'un negoci veïnat i incompliments	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS		
2017/070	03/07/2017	Música en viu fins altes hores de la matinada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	ACTIVITATS	
2017/071	04/07/2017	Manca de resposta a una petició extemporània	RECLAMACIÓ	RESOLT	GOVERN INTERIOR		NO GREUGE
2017/072	05/07/2017	Renous i molèsties per obres amb exoneració de renou	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. OBRES	SANITAT	
2017/073	07/07/2017	Renous i molèsties per negocis de restauració i vianants	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. ACTIVITATS	POLICIA LOCAL	
2017/074	07/07/2017	Expulsió del centre Es convent	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	BENESTAR SOCIAL	ODDM	
2017/075	10/07/2017	Renous i molèsties a la barriada de Sta. Catalina	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	ACTIVITATS	
2017/076	11/07/2017	Figuera que suposa un perill circulatori	RECLAMACIÓ	RESOLT	POLICIA LOCAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2017/077	12/07/2017	Forat a la voravia just al davant d'un immoble	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES	VIALITAT	RESOLT EN TRÀMIT
2017/078	12/07/2017	Denúncia de circulació que no pot pagar online	RECLAMACIÓ	RESOLT	MOBILITAT		NO GREUGE+RAS
2017/079	20/07/2017	Denúncia unes obres il·legals	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/080	20/07/2017	Renous músics ambulants	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA		
2017/081	05/07/2017	Renous veïnada de dalt.	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SEG. CIUTADANA		ARXIU PROVISIONAL
2017/082	31/07/2017	Manca resposta exp. CO 2010/00935	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.		
2017/083	01/08/2017	Manca resposta Mobilitat - Càrrega i descàrrega	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/084	03/08/2017	Acumulació fems fora contenidor	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/085	04/08/2017	Reclamació puntuació Patronat Mpal. Escoles Infants	RECLAMACIÓ	RESOLT	EDUCACIÓ		RESOLT EN TRÀMIT
2017/086	18/08/2017	Danys a l'immoble de la seva propietat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/087	22/08/2017	Manca d'ajuda de Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/088	23/08/2017	Queixa persones sense sostre Plaça Patins	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL	SANITAT	RESOLT EN TRÀMIT

<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/089	24/08/2017	Lladrucs ca c. Sindicat	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	SANITAT	
2017/090	24/08/2017	Molèsties causades per un restaurant	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2017/091	24/08/2017	Graderies Plaça Patins - Persones sense sostre	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEG. CIUTADANA	BENESTAR SOCIAL	RESOLT EN TRÀMIT
2017/092	24/08/2017	Queixes Bar Plaza (Pl. Patins)	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	SANITAT	POLICIA LOCAL	ARXIU PROVISIONAL
2017/093	31/08/2017	Càmeres vigilància oficina bancària	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEG.CIUTADANA		NO GREUGE
2017/094	06/09/2017	Disconformitat amb certificat Policia Local	RECLAMACIÓ	RESOLT	SEG. CIUTADANA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/095	07/09/2017	Denúncia taller de pintura "Fórmula Mallorca"	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS I SEGURETAT		
2017/096	07/09/2017	Tancament de la Pensió a on viu.	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		NO GREUGE
2017/097	08/09/2017	Manca de resposta a un Recurs Extraordinari de Revisió	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ECONOMIA, HISENDA I INNOVACIÓ		
2017/098	11/09/2017	Problemes de brutícia pel contenidors d'EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/099	11/09/2017	Pas zebra camí de can Pastilla (altura núm. 41)	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/100	18/09/2017	Queixa horari recollida fems	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/101	19/09/2017	Plaça Major: músics i ascensor accés Rambla	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA		
2017/102	21/09/2017	Queixa Taxa per Servei contra Incendis	RECLAMACIÓ	RESOLT	BOMBERS DE PALMA	DEP. TRIBUTARI	RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ
2017/103	26/09/2017	Ús inadequat denominació CEI, El o Escoleta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EDUCACIÓ		
2017/104	29/09/2017	Manca de suport de l'EMT per sinistre	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMT		
2017/105	10/10/2017	Acumulació trastos contenidors c. Garlanda, 2	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/106	10/10/2017	Estat dels decrets de Govern Interior	MEDIACIÓ	A TRÀMIT	GOVERN INTERIOR	POLICIA LOCAL	
2017/107	19/10/2017	Molèsties pels renous a causa de recollida RS	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/108	20/10/2017	Queixa Bar la Perla Negra	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	LLIC. ACTIVITATS	
2017/109	17/10/2017	Desperfectes vorera c. Illa de Xipre, 19	RECLAMACIÓ	RESOLT	INFRAESTRUCTURES		RESOLT EN TRÀMIT +RECOMANACIÓ
2017/110	25/10/2017	Molèsties provocades per locals que es dilata	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL	SANITAT	



<i>EXPED.</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIU</i>	<i>TIPUS</i>	<i>FASE PROC.</i>	<i>DPT_IMPLICAT1</i>	<i>DPT_IMPLICAT2</i>	<i>RESOLUCIÓ</i>
2017/111	25/10/2017	Desacord amb una multa per estacionament indegut	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	POLICIA LOCAL		
2017/112	30/10/2017	Manca d'ajuda de Benestar Social	RECLAMACIÓ	RESOLT	BENESTAR SOCIAL		RESOLT EN TRÀMIT
2017/113	02/11/2017	Denegació accés als vestuaris infantils IME son Moix	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	IME		
2017/114	08/11/2017	Queixa pel mal estat de l'asfalt	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/115	13/11/2017	Falta resposta Urbanisme a petició d'informació	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		
2017/116	14/11/2017	Necessitats de la barriada	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		
2017/117	16/11/2017	Assumptes pendents de resoldre del barri	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISTRICTE LLEVANT		
2017/118	16/11/2017	Queixes renous i problemàtica global c. Sant Miquel	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	EMAYA	
2017/119	16/11/2017	Queixa motos aparcades Costa de Sa Pols	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	MOBILITAT		
2017/120	26/10/2017	Molèsties contenidors davant casa seva	RECLAMACIÓ	RESOLT	EMAYA		RESOLT EN TRÀMIT
2017/121	20/11/2017	Queixa Disciplina Urbanística per obres al seu edifici	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME		
2017/122	21/11/2017	Queixa bar Fletxes	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	SEG. CIUTADANA	
2017/123	21/11/2017	Queixes pel local S'Hostal de Plaça J.M.Quadrado	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	URBANISME	SEG.CIUTADANA	
2017/124	21/11/2017	Obres realitzades al local planta baixa c. Albatros	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	DISCIPLINA URB.	SANITAT	
2017/125	22/11/2017	Desacord amb Responsabilitat Patrimonial per caiguda	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	RESP. PATRIMONIAL		
2017/126	07/12/2017	Molèsties per taller que tenen a veïnat de casa seva	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	LLIC. D'ACTIVITATS	SANITAT	
2017/127	07/12/2017	Molèsties gimnàs crossfit c. José Rover Motta	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SEG. CIUTADANA	URBANISME	
2017/128	11/12/2017	Possible expropiació de fa 70 anys	RECLAMACIÓ	RESOLT	URBANISME		RESOLT EN TRÀMIT
2017/129	13/12/2017	Incompliment de normativa al locals ubicats a l'immoble	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	ACTIVITATS		
2017/130	13/12/2017	Reivindicacions Coordinadora Estatal Defensa Pensions	RECLAMACIÓ	ARXIVAT	BATLIA		ARXIVAT
2017/131	28/12/2017	Té data de desnonament per maig de 2018	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	SERVEIS SOCIALS		
2017/132	29/12/2017	Molèsties per canvi lloc contenidors EMAYA	RECLAMACIÓ	A TRÀMIT	EMAYA		

## Expedientes del "Defensor del Pueblo"

DP	DC	Data obert.	Motiu	Dpt_implicat1	Estat	Data arxiu
001/2017		10/02/2017	Inundacions – actuacions	SALUT	RESOLT	11/04/2017
002/2017		03/03/2017	Preocupació per l'estat d'una grua a una obra abandonada	URBANISME	RESOLT	02/10/2017
003/2017		08/03/2017	Manca de resposta a la sol·licitud sobre les bases de cotització a la SS	RECURSOS	RESOLT	09/06/2017
004/2017		28/03/2017	Irregularitat en cobrament d'una ajuda i manca de resposta	BENESTAR	A TRÀMIT	09/06/2017
005/2017		24/04/2017	Estat d'abandonament del Coliseu Balear (Pl. de Toros)	URBANISME	RESOLT	13/07/2017
006/2017		22/05/2017	Disconformitat en la tramitació d'una multa	MULTES	RESOLT	31/05/2017
007/2017		19/06/2017	Multa de trànsit	MULTES	RESOLT	28/06/2017
008/2017		20/07/2017	Menor en una "corrida de toros"	ACTIVITATS	A TRÀMIT	
009/2017		02/08/2017	Licitació auditoria externa dels contractes de serveis externs del Dep.	Funció Pública i	RESOLT	11/04/2018
010/2017		02/10/2017	Renous d'un veïnat a totes hores del dia	SANITAT I MA	RESOLT	04/12/2017
011/2017		23/10/2017	Desacord tarifa Bus aeroport	EMT	RESOLT	01/12/2017
012/2017		29/11/2017	Nul·litat multa per estar només en català i problemes presentació recurs	IMI i MOBILITAT	RESOLT	14/02/2018
013/2017		01/12/2017	Manca de resposta als escrits que ha dirigit a l'Ajuntament des de l'any 2015	POLICIA LOCAL	RESOLT	06/02/2018
014/2017		01/12/2017	Preocupació per la situació de una veïnada	BENESTAR I DRETS	ARXIVAT	26/02/2017
015/2017		14/12/2017	Activitats molestes, lloguer turístic	BATLIA	A TRÀMIT	
100/2017		30/12/2017	Formulació de recomanacions a l'Ajuntament	BATLIA	A TRÀMIT	

## Expedientes IMA 2017

IMA	DATA CANAL	MOTIU
001/2017	02/01/2017 Telèfon	Devolució d'articles de comerç
002/2017	03/01/2017 Visita	Reclamació sobre el pagament de la IVT
003/2017	03/01/2017 Visita	Problema amb els aspersors del jardí a la pl. de la Porta des Camp
004/2017	12/01/2017 Visita	Problema al seu negoci per la neteja d'EMAYA
005/2017	12/01/2017 Telèfon	Manca de transport públic a la zona de Son Gual
006/2017	16/01/2017 Visita	Resolució d'EMAYA sobre canonades de sortida en un negoci
007/2017	26/01/2017 Telèfon	Reclamació pel funcionament i la tarificació del Servei municipal 010
008/2017	18/01/2017 Telèfon	Problemes amb el Consolat espanyol al Marroc
009/2017	26/01/2017 Visita	Problemes amb un cotxe de lloguer
010/2017	27/01/2017 Visita	Orientació en temes de reorientació familiar i integració
011/2017	30/01/2017 Visita	Caiguda al carrer del Marquès de la Font Santa, 78. Responsabilitat Patrimonial
012/2017	02/02/2017 Visita	Preocupació per l'ús de doblers públics i les infraestructures en relació amb la Dessaladora
013/2017	03/02/2017 Visita	Problemes per l'acceptació d'una reclamació 010 sobre EMAYA
014/2017	06/02/2017 Correu electrònic	Problemes de renou i brutícia
015/2017	08/02/2017 Telèfon	Manca d'ajuda per a cercar un habitatge de lloguer a una persona de 70 anys
016/2017	09/02/2017 Visita	Manca de resposta a una petició de copia d'expedient
017/2017	03/02/2017 Visita	Situació d'exclusió social atesa per CMSS
018/2017	16/02/2017 Visita	Estat perillós de l'immoble situat al c. de Joan Miró, 43
019/2017	20/02/2017 Visita	Problemes de seguretat i neteja a la plaça de la Drassana

<b>IMA</b>	<b>DATA CANAL</b>	<b>MOTIU</b>
020/2017	22/02/2017 Correu electrònic	Multa de circulació de l'Ajuntament de Lluçmajor ja liquidada
021/2017	23/02/2017 Visita	Problema amb el CN Policia
022/2017	23/02/2017 Visita	Problemes d'una apropiació irregular d'una propietat privada a Algaida
023/2017	28/02/2017 Visita	Vehicle al dipòsit municipal de Son Toells
024/2017	14/02/2017 Correu electrònic	Reclama possible censura pels comentaris continguts en una reclamació
025/2017	22/02/2017 Correu electrònic	Reclamació per un incident amb taxi-SP de Palma
026/2017	10/03/2017 Visita	Desacord amb una factura d'Emaya i tallada de subministrament sense previ
027/2017	14/03/2017 Visita	Necessita feina
028/2017	14/03/2017 Visita	Irregularitats en un immoble que no té cèdula d'habitabilitat
029/2017	11/04/2017 Visita	Situació social complexa
030/2017	11/04/2017 Correu intern	Problemes amb el subministrament d'EMAYA
031/2017	05/05/2017 Telèfon	Temes: EMT, la Gerreria, Accessibilitat
032/2017	05/05/2017 Visita	Problemes per impagament del lloguer d'un local a Son Gotleu
033/2017	05/05/2017 Correu electrònic	Preocupació per un taller que hi ha prop de ca seva on sembla que s'arreglen cotxes sense complir amb la normativa
034/2017	11/05/2017 Correu electrònic	Artistes del carrer
035/2017	19/05/2017 Visita	Sol·licitud d'ajudes per dependència
036/2017	24/04/2017 Correu electrònic	Molèsties provocades pels ciclistes que no compleixen la normativa
037/2017	02/05/2017 Correu electrònic	Problemes per a efectuar pagament en línia
038/2017	02/05/2017 Correu electrònic	Indignació amb el funcionament de les línies de l'EMT que passen per la seva barriada
039/2017	03/05/2017 Correu electrònic	Desacord amb una multa de trànsit
040/2017	11/05/2017 Correu electrònic	Sol·licita informació d'horaris de terrasses i música
041/2017	19/05/2017 Visita	Problemes amb un veí i antic propietari del seu habitatge
042/2017	02/05/2017 Visita	Molèsties causades pel trànsit de persones que freqüenten el pis superior al seu
043/2017	23/05/2017 Correu intern	La Policia li va decomissar material de venda ambulat

<b>IMA</b>	<b>DATA CANAL</b>	<b>MOTIU</b>
044/2017	23/05/2017 Visita	Té taques d'humitat al sostre de ca seva, provocades pel veí del pis de dalt
045/2017	26/05/2017 Visita	Problemes de brutícia a dos solars al costat del seu habitatge
046/2017	30/05/2017 Telèfon	Problemes amb la comunitat de veïns. Diu que les quotes són molt elevades amb els seus ingressos; no les pot pagar
047/2017	01/06/2017 Visita	Problemes de renous ocasionats pel pis que té a dalt. Diu que s'hi exerceix prostitució i que tota la nit hi ha renou.
048/2017	02/06/2017 Telèfon	Vol posar una reclamació a Telefònica, però és una dona gran i no sap com
049/2017	07/06/2017 Visita	Veïnat que dona problemes
050/2017	08/06/2017 Visita	Es queixa del greu problema que tenen amb les rates a la barriada
051/2017	13/06/2017 Visita	Molèsties per renous a la parada de bus davant la finca on viu
052/2017	15/06/2017 Correu electrònic	Construcció d'uns habitatges que es dedicaran a lloguer vacacional
053/2017	16/06/2017 Visita	No està d'acord amb una multa de trànsit que li va posar la Guàrdia Civil
054/2017	16/06/2017 Visita	Problemes amb la OVP del seu bar
055/2017	20/06/2017 Visita	Li han denegat la nacionalitat espanyola i no sap ben bé on pot anar perquè l'ajudin a presentar un recurs
056/2017	04/07/2017 Correu electrònic	Causes d'un incendi en un local
057/2017	04/07/2017 Correu electrònic	Obres i renou a qualsevol hora del dia
058/2017	03/07/2017 Visita	Falsificació de firmes
059/2017	04/07/2017 Correu electrònic	Reclamació per denegació de servei de menjador domiciliari
060/2017	11/07/2017 Visita	Reclamació d'una certificació de sinistre per parts dels Bombers
061/2017	11/07/2017 Correu electrònic	Impossibilitat de pagament d'una multa de circulació per motius tècnics
062/2017	11/07/2017 Visita	Necessita certificat d'inexistència d'infracció urbanística urgent
063/2017	10/07/2017 Visita	Reclamació de recursos estructurals necessaris per a l'associació i problema
064/2017	07/07/2017 Visita	Tractament inadequat del personal de la biblioteca de S'Escorxador
065/2017	13/07/2017 Telèfon	Problema per inacció a la regulació del lloguer turístic
066/2017	14/07/2017 Telèfon	Problemes per transferències bancàries
067/2017	14/07/2017 Visita	Obres d'EMAYA acabades al c. de Josep Villalonga, però es mantenen les barreres

<b>IMA</b>	<b>DATA CANAL</b>	<b>MOTIU</b>
068/2017	17/07/2017 Correu intern	Situació de presó preventiva
069/2017	17/07/2017 Visita	Consulta sobre el seu contracte de lloguer de l'habitatge
070/2017	17/07/2017 Visita	Consulta sobre l'acomiadament d'una cambrera de pis
071/2017	18/07/2017 Correu electrònic	Queixa al govern relacionada amb l'informe del monument de la Feixina
072/2017	19/07/2017 Visita	Pròrroga del període d'al·legacions al PEP del Jonquet
073/2017	20/07/2017 Correu electrònic	Consulta col·locació cartells venda habitatge al centre històric
074/2017	20/07/2017 Correu electrònic	Problema d'insonorització acústica pel renou dels avions AENA
075/2017	24/07/2017 Telèfon	Problemes greus de convivència a Son Gotleu
076/2017	28/07/2017 Correu electrònic	Consulta sobre l'obligació d'atenció dels regidors
077/2017	23/07/2017 Correu electrònic	No-funcionament dels banys públics de la platja de Cala Major
078/2017	05/07/2017 Correu electrònic	Manca de resposta dels correus dirigits als regidors
079/2017	28/07/2017 Correu electrònic	Renou d'autobusos TIB
080/2017	31/07/2017 Telèfon	Manca de resposta de l'EMT
081/2017	31/07/2017 Telèfon	Molèsties màquines bufadores EMAYA
082/2017	31/07/2017 Visita	Queixa per la festa prevista al Molinar el 10 d'agost
083/2017	04/08/2017 Correu electrònic	Problema aparcament al c. de Sant Magí
084/2017	03/08/2017 Correu electrònic	Queixa vegetació veïna
085/2017	07/08/2017 Visita	Problemes per apagar una multa d'ORA
086/2017	07/08/2017 Visita	Brutor al solar del mercadet de Son Fusteret
087/2017	10/08/2017 Visita	Veïnat amb trastorns de Diògenes
088/2017	11/08/2017 Correu electrònic	Persones sense sostre a la plaça del Bisbe Berenguer de Palou
089/2017	21/08/2017 Correu electrònic	Renou de joves reunits a l'aparcament de Son Sardina
090/2017	22/08/2017 Visita	Tenim obert DC 108/2008 i 109/2008 referents a les galeries

<b>IMA</b>	<b>DATA CANAL</b>	<b>MOTIU</b>
091/2017	25/08/2017 Correu electrònic	Consulta per pis de lloguer a Lluçmajor
092/2017	05/09/2017 Visita	Consulta per a interpretar el contingut de la Resolució notificada per l'Ajuntament en data 30/08/2017
093/2017	07/09/2017 Telèfon	Problemes de proliferació de coloms en un habitatge al costat de ca seva
094/2017	08/08/2017 Visita	Disconformitat amb el menú del servei de menjador a El Maria Mut
095/2017	18/09/2017 Visita	Infestació per xinxes a la finca
096/2017	25/09/2017 Telèfon	Consulta per antena de telefonia mòbil
097/2017	28/09/2017 Visita	Accedir a les ajudes de Dentistes sobre Rodes
098/2017	29/09/2017 Visita	Desacord amb la resposta de l'Àrea de Sanitat i Consum
099/2017	29/09/2017 Visita	Reclamació genèrica sobre la falta resoluciva de l'Administració pública
100/2017	03/10/2017 Correu electrònic	Manca d'atenció a la petició de recollida de trastos per a majors de 65 anys
101/2017	06/10/2017 Visita	Consulta dels presos del mòdul 1 de la presó de Palma
102/2017	06/10/2017 Correu electrònic	Queixa per la situació al barri de Son Gotleu
103/2017	17/10/2017 Visita	Molèsties dels veïns del pis de davall
104/2017	17/10/2017 Visita	Manca d'ajuda per a habitatge de SS
105/2017	19/10/2017 Visita	Instal·lació de ressaltos a la rotonda del camí dels Reis, altura del camí de la Real
106/2017	20/10/2017 Correu electrònic	Petició de la vorera d'accés de la parada de l'EMT - camí de la Real
107/2017	20/10/2017 Correu electrònic	Queixa pel bar musical Rockefeller de Cala Major
108/2017	24/10/2017 Visita	Falta de resposta a la petició del menjador social de Can Pere Antoni
109/2017	24/10/2017 Correu electrònic	Consulta sobre denúncia per bromohidrosi
110/2017	24/10/2017 Visita	Falta de l'ajuda necessària per a trobar un habitatge social o pis tutelat
111/2017	25/10/2017 Correu electrònic	Molèsties i renous ocasionats per un negoci d'oci nocturn
112/2017	25/10/2017 Correu electrònic	Expedients de la Comunitat de Propietaris al c. del Monsenyor Palmer, 5
113/2017	08/11/2017 Visita	Consulta sobre els dipòsits de Campsa - Marivent
114/2017	14/11/2017 Telèfon	Problema amb empresa de telefonia
115/2017	09/11/2017 Carta	Consulta interna del Centre Penitenciari per a la Defensora de la Ciutadania

<b>IMA</b>	<b>DATA CANAL</b>	<b>MOTIU</b>
116/2017	10/11/2017 Correu electrònic	Queixa per la manca de rebut de pagament de tributs; només el codi de contribuent
117/2017	14/11/2017 Correu electrònic	Queixa per projecte de rehabilitació al c. del Gral. Ricardo Ortega
118/2017	20/11/2017 Visita	Sol·licita cita amb la Defensora de la Ciutadania
119/2017	20/11/2017 Visita	Desacord amb Responsabilitat Patrimonial
120/2017	05/10/2017 Correu electrònic	Consulta per lloguer vacacional
121/2017	01/12/2017 Visita	Expropiació damunt la seva casa de fa 80 anys
122/2017	05/12/2017 Telèfon	Negativa a canvi d'assistenta social
123/2017	05/12/2017 Visita	Petició de la plataforma Garantitzem les Pensions
124/2017	05/12/2017 Visita	Problemes per a donar de baixa assegurança de casa
125/2017	11/12/2017 Correu electrònic	Queixa per multa, ja que el senyal estava en català
126/2017	12/12/2017 Visita	Mal estat a l'habitatge on viu de lloguer
127/2017	14/12/2017 Visita	Desacord amb una denúncia ORA
128/2017	19/12/2017 Visita	PL suspès de funcions
129/2017	20/12/2017 Correu electrònic	Multa per entrar a zona acire
130/2017	21/12/2017 Visita	Importància de l'educació de qualitat de 0-3
131/2017	22/12/2017 Visita	Deficiències en residència
132/2017	28/12/2017 Correu electrònic	Revisió de la normativa del Padró de menors de pares divorciats
133/2017	29/12/2017 Correu electrònic	Molèsties d'un veí que dona classes de música
134/2017	29/12/2017 Visita	Renous de cotxes a l'autopista a l'altura de Gènova
135/2017	22/12/2017 Correu electrònic	Petició d'hortos urbans desatesa
136/2017	20/12/2017 correu electrònic	Tallers mecànics que estacionen vehicles en reparació a la via pública
137/2017	28/12/2017 Correu electrònic	Molèsties de renous pels generadors d'un castell infantil
138/2017	11/12/2017 Correu intern	Actuacions de protecció de l'edificació sobre una ITE





## **ANEXO B - Redacción de recomendaciones**

**Recomendación sobre el expediente DC 008/2017**, ante la demora injustificada en la evaluación de un espacio de aparcamiento para discapacitados, se recomendó:

PRIMERO.- La revisión de los criterios del Departamento de Movilidad porque a pesar de que se puedan planificar las rutas del ingeniero técnico para optimizar con criterios de concentración geográfica, este procedimiento en ningún caso tendría que dilatar más allá de los seis meses las resoluciones, especialmente en circunstancias como las que nos ocupan, evitando además agravios comparativos que sin lugar a dudas se han producido.

SEGUNDO.- El área competente en materia de recursos humanos, previa propuesta razonada, tiene que dotar del personal suficiente a los departamentos para que puedan cumplir con la atención adecuada y con el plazo de los expedientes.

**Recomendación sobre el expediente DC 011/2017** relacionado con el colapso circulatorio a que se ven sometidas algunas calles del complejo industrial conocido como "Polígono Son Castelló" por falta de planificación la Defensora recomendó:

PRIMERO.- Mantener las actuaciones que, aunque con limitaciones, influyen en la reorientación de las conductas de algunos conductores, con el fin de transmitir que este espacio no está fuera de la ley y que en aquel espacio rige la normativa como cualquiera otro punto de la ciudad.

SEGUNDO.- Tendría que iniciarse un análisis de la situación y, si procede, la coordinación de un plan estratégico desde las áreas municipales con responsabilidad sobre la materia, estableciendo los necesarios contactos con ASIMA (Asociación de Industriales de Mallorca) y con cuantas asociaciones empresariales se consideraran oportunas con el fin de liderar soluciones consensuadas, por el bien común.

TERCERO.- Se tendrá que poner atención sobre las alertas que desde los distintos observatorios de denuncia ciudadana, informes DMS o esta Defensoría, se transmitan en forma de reclamaciones o sugerencias.

**Recomendación sobre el expediente DC 059/2017** asociado a la carencia de regulación municipal prevista a la normativa para la conmutación de sanciones del ordenanza ORUCEP por medidas correctoras, sesiones formativas o trabajos a la comunidad, todavía hoy sin resolver, la Defensora recomendó:

PRIMERO.- La emisión de los informes semestrales, previstos en el artículo 11.2 del ORUCEP, allá donde se indique la situación actualizada de los espacios declarados de intervención especial, donde se tendría que indicar: el número de sanciones interpuestas, su localización, cuántas de ellas se han liquidado, cuántas se han sustituido por trabajos a la comunidad, si procede, y cuántas quedan pendientes de cobro, además del número de reclamaciones vecinales en aquella zona y las posibles campañas municipales para mejorar la convivencia.

SEGUNDO.- La necesaria redacción de la normativa que regule el derecho a la sustitución de las sanciones por medidas correctoras que se adoptarían de forma motivada en función del tipo de infracción, en proporción a la sanción y con las lógicas limitaciones para quién sea reincidente.

TERCERO.- Iniciar, en el momento oportuno, la tramitación para comunicar de forma fehaciente a todas las personas sancionadas la posibilidad de acogerse a la opción de medidas correctoras o trabajos a la comunidad.

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

### INTRODUCCIÓN

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

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

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

### EL ORIGEN DE LA CONSULTA

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

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

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

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

### LA SITUACIÓN ACTUAL

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

Queda justificada, pues, la consulta de la Oficina de la Defensora a otras administraciones en Pro de obtener una visión ancha y centrada del problema para la resolución integral del problema. Reducir nuestro alcance a las actuaciones municipales o a la derivación de responsabilidades hacia una u otra administración hubiera sido un error.

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

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

#### LOS TESTIGOS

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

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

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

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

Finalmente nos indicaron que las personas que se encuentran en estas circunstancias son personas que por regla general no quieren la ayuda de la administración porque ir a un casal significa tener que cumplir normas y horarios que no quieren lograr.

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

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

## VIVIR EN LA CALLE

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

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

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

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

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

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

## ACTUACIONES

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

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

Más concretamente, en el supuesto de que nos ocupa, hace falta que nos pidamos:

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

No podemos olvidar que cualquier actuación que se proponga, para ser adecuada y justa, tendría que tener muy presente la doble vertiente de que todos somos víctimas y responsables a la vez, los vecinos y también las personas que duermen en la calle. Si se buscan culpables en lugar de buscar soluciones, probablemente, se desplazaría la situación a otro lugar de la ciudad o incluso se podría agravar la situación de las personas afectadas vulnerando sus derechos o complicando los factores de exclusión.

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

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

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

Palma, 14 de junio de 2016



## **ANEXO C - Normativa de aplicación directa**

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



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



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

Dirigida a los hombres y mujeres de la ciudad.

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

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

Aquí surge la Ciudad.

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

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

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

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

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

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

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

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

Un principio: la igualdad.

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

Las ciudades abajo firmantes:

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

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

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

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

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

## PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

### Art. I - DERECHO A LA CIUDAD

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. V - DEBER DE SOLIDARIDAD

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

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

#### Art. VI - COOPERACIÓN MUNICIPAL INTERNACIONAL

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

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

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

#### Art. VII - PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD

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

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

### PARTE II. DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS DE LA CIUDADANÍA LOCAL

#### Art. VIII - DERECHO A LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. X - PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA Y FAMILIAR

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

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

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

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

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

#### Art. XI - DERECHO A LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. XIII - DERECHO A LA EDUCACIÓN

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

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

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

#### Art. XIV - DERECHO AL TRABAJO

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

#### Art. XV - DERECHO A LA CULTURA

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

#### Art. XVI - DERECHO A LA VIVIENDA

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

#### Art. XVII - DERECHO A LA SALUD

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

#### Art. XVIII - DERECHO AL MEDIO AMBIENTE

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

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

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

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

#### Art. XIX - DERECHO A UN URBANISMO ARMONIOSO Y SOSTENIBLE

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

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

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

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

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

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

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

#### Art. XXI - DERECHO AL OCIO

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

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

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

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

#### Art. XXII - Derechos de los consumidores

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

#### PARTE IV. DERECHOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA LOCAL

#### Art. XXIII - EFICACIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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

#### Art. XXIV - PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

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

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

##### Art. XXV - ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA LOCAL

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

##### Art. XXVI - POLICÍA DE PROXIMIDAD

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

##### Art. XXVII - MECANISMOS DE PREVENCIÓN

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

##### Art. XXVIII - MECANISMOS FISCALES Y PRESUPUESTARIOS

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

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

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

## DISPOSICIÓN FINAL

### Valor Jurídico de la carta y mecanismos de aplicación

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

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

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

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

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

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

## DISPOSICIONES ADICIONALES

### PRIMERA

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

### SEGUNDA

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

### TERCERA

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

CUARTA

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

QUINTA

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

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



## **ANNEX E - Presentación del proyecto educativo "Coneix la figura de la Defensora"**



  
Defensora  
de la Ciutadania

Ajuntament  de Palma



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





**Defensora  
de la Ciutadania**

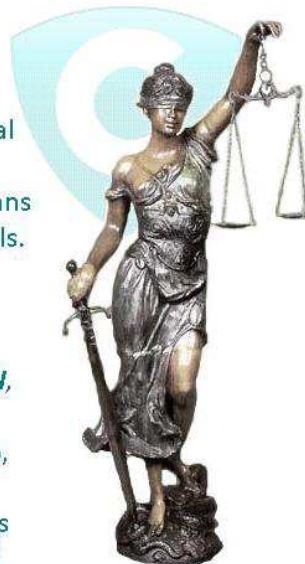
Ajuntament  **de Palma**

## 1. ORIGEN DEL DEFENSOR

### 1.1 DEL "DEFENSOR CIVITATIS" A L'ACTUAL OMBUDSMAN

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

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



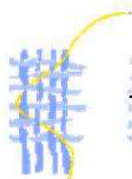
**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

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

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

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



**The European Ombudsman**

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



**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

## 1.2 LA REALITAT A L'ESTAT

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

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

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



**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



## 1.3 LA FIGURA DEL DEFENSOR A LES ILLES.

A l'àmbit de la comunitat autònoma existeix la figura del Síndic de Greuges recollida a l'Estatut, però actualment encara no s'ha nomenat la persona que ha d'ocupar el càrrec. A les Illes sols existeix una altra institució amb responsabilitat semblant en la defensa de la ciutadania, és la Defensora del ciutadà i del turista del municipi de Calvià.

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

Anna Moilanen, actual Defensora de la Ciutadania, va ser nomenada el juliol de 2016.



**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

## 2. EL SENTIT DE LA DEFENSORA

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

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

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



**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

### RECOMANACIÓ

esmena a una manera de procedir per evitar nous greuges

### ADVERTIMENT

crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici

### SUGGERIMENT

proposta de millora o de solució alternativa

## 3. LA TASCA DEL DEFENSOR

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

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

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

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





**Defensora  
de la Ciudadanía**

#### 4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

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

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

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

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

<http://defensorciudadania.palmademallorca.es>

Ajuntament  de Palma

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ LEGISLACIÓ ENLLAÇOS

Defensora  de



Anna Mollanet és la Defensora de la Ciudadanía



Oficina Defensora de la Ciutadania

LA DEFENSORA OFICINA COMUNICACIÓ

© Oficina Defensora Ciudadanía Plaça de la Porta del Carrer 2 07001 Palma (Iles Balears) Sòfida



**Defensora  
de la Ciudadanía**

#### 4. LA DEFENSORA APROP DE LA CIUTADANIA

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

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

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

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

Ajuntament  de Palma





**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**



## 5. L'ACTUALITAT DE LA INSTITUCIÓ

El primer any d'aquesta nova etapa de la institució és tot un repte, atès que han passat 4 anys sense Defensor.

Anualment la Defensora ha de rendir comptes al Ple municipal, aquest mes de juliol es produirà la presentació de la primera memòria de la nova Defensora.

Les dades estadístiques de la memòria presentaran una institució que treballa per la consolidació, amb full de ruta i capacitat de millora contínua.

Trobareu la memòria a l'enllaç següent:  
<http://pmi.palmademallorca.es/defensor/inicio.html>



**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  **de Palma**

Certificado del  
Sistema de Gestión de la Calidad



ER-1576/2008

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización  
**AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA**  
**DEFENSOR DE LA CIUTADANIA**

dispone de un sistema de gestión de calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

para las actividades:

La gestión de la recepción, tramitación y resolución de reclamaciones, tramitadas por parte de la ciudadanía en relación a las actuaciones de la administración local del municipio de Palma de Mallorca.

que se desarrollan en:

PL. DE COME, 1. 07001 - PUIG BALDAR

Fecha de emisión: 2008-12-16

Fecha de renovación: 2011-12-16

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Entidad acreditada por ENAC con nº 005-0029

AENOR es miembro de la AENOR Global (Red Internacional de Certificación)

### 5.1. LA PRIMERA INSTITUCIÓ AMB CERTIFICACIÓ ISO

Un dels objectius principals del Defensor és l'excel·lència pel que fa l'atenció a la ciutadania i per això es va plantejar l'adquisició del certificat de qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2000.

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

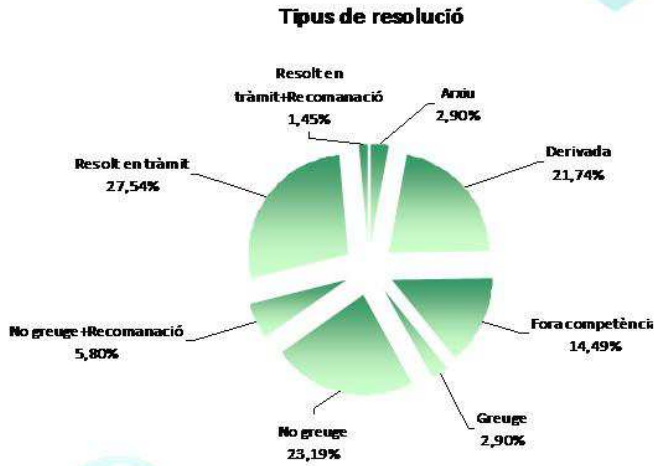
El mes de desembre s'assolia l'objectiu i el Defensor rebia la certificació de mans d'un dels responsables d'AENOR.





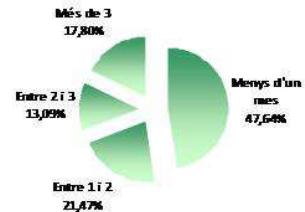
Defensora de la Ciutadania

### 5.2. A TALL D'EXEMPLE



Ajuntament de Palma

### Termini de demora resolució (del total d'expedients)



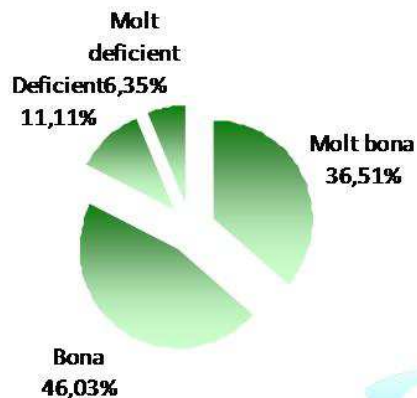
### Canal d'entrada



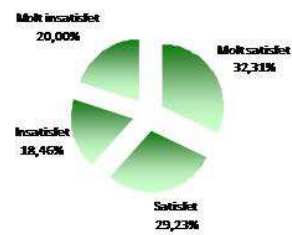
Defensora de la Ciutadania

### 5.3. I QUÈ EN PENSA LA CIUTADANIA?

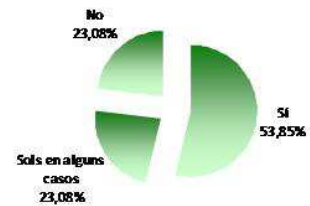
#### Valoració de la informació a l'Oficina



#### Satisfacció amb la resolució



#### Recomanariem anar al Defensor





**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

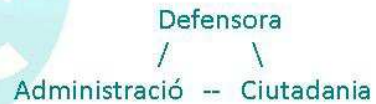
## 6. ÉS TASCA DE TOTS.

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



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

Caldrà una estreta relació entre:



**Defensora  
de la Ciutadania**

Ajuntament  de Palma

Ens trobau a les noves oficines situades a la Porta des camp, 2, al telèfon 971 449490 o a la pàgina web.

**Presenta la teva reclamació  
Presenta el teu suggeriment**

Defensora  de la ciutadania

Ajuntament  de Palma

### RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

#### DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

#### FORMULARI DE LA QÜESTIÓ. RECLAMACIÓ O SUGGERIMENT (BREU DESCRIPCIÓ DELS FETS O ANTECEDENTS)



**Defensora  
de la Ciutadania**



Ajuntament  **de Palma**



## ANEXO F - I Encuentro de síndics locals de Balears

# Defensa dels **Drets de la Ciutadania** de Palma

I TROBADA DE SÍNDICS DE BALEARS – 7 NOVEMBRE 2017



## I TROBADA DE SÍNDICS LOCALS DE BALEARS 7 de novembre de 2017

Aula FELIB (Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears)  
C. del General Riera, 111  
Palma

### Objectius de la trobada:

1. Compartir coneixements relatius a la defensa dels Drets de la Ciutadania en el context balear.
2. Impulsar i reforçar la construcció de defensories incorporant entitats i institucions *ad hoc*.

*Metodologia participativa mitjançant intervencions moderades.*

### Programa

9 h - Cafè i recepció

9.30 – 10 h Benvinguda, presentació d'assistents i objectius de la trobada  
A càrrec del batle de Palma, Antoni Noguera, i la defensora, Anna Moilanen

10 – 10.30 h Exposició sobre l'origen i el treball de la Comissió de Greuges de Menorca  
A càrrec de la síndica Gràcia Seguí

11 – 11.30 h Conclusions del matí per part de tots els assistents i aclariment de dubtes  
Modera i presenta Vicente Rodrigo, adjunt de la Defensora

11.30 – 12 h Descans i cafè a les instal·lacions de la FELIB

12 – 12.45 h Exposició del treball de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma (estructura, trajectòria, forma de treball, aspiració de recuperació del segell de qualitat, etc.)  
A càrrec de la defensora, Anna Moilanen, i l'adjunt, Vicente Rodrigo

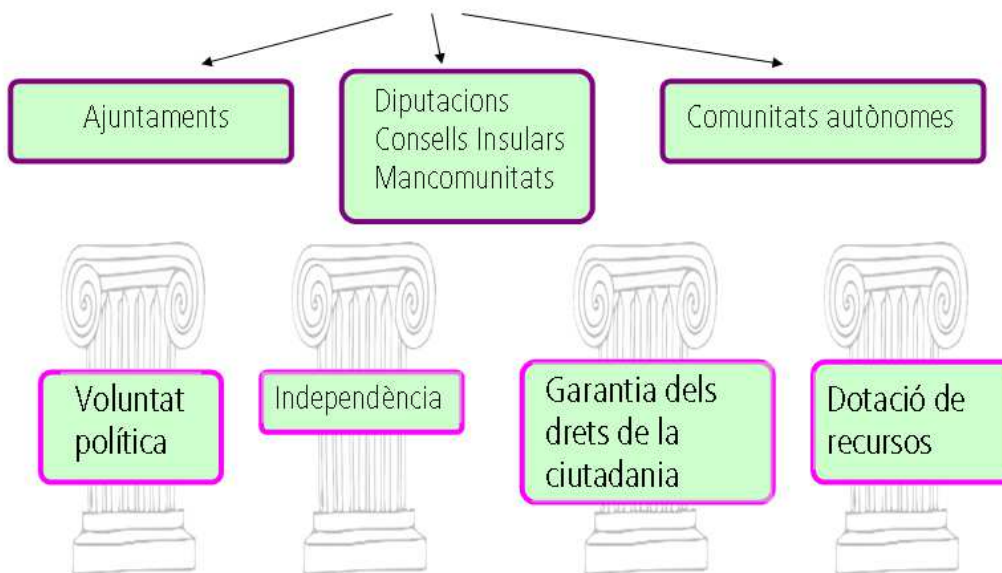
12.45 – 13.30 h "Defensant el fet local des d'una visió estatal"  
A càrrec del Fòrum de Síndics

13.30 – 14.15 h Conclusions, propostes, preguntes, etc. per part de tots els assistents, especialment els participants de municipis i ajuntaments de la FELIB

14.15 – 15.30 h Dinar amb tots els assistents al restaurant del Consell



## ELS ESCENARIS ENS INTEGREN A TOTS



### MODEL INSTITUCIONAL

Defensor/a  
Institució  
unipersonal

Comissió de Drets  
de la ciutadania

### OFICINA

Proactiu  
Reactiu

Estructura  
Full de ruta

### COMPETÈNCIA

Regulat per:  
reglament o  
estatut, i  
normativa marc.

Limitació de l'abast

### INDEPEDÈNCIA

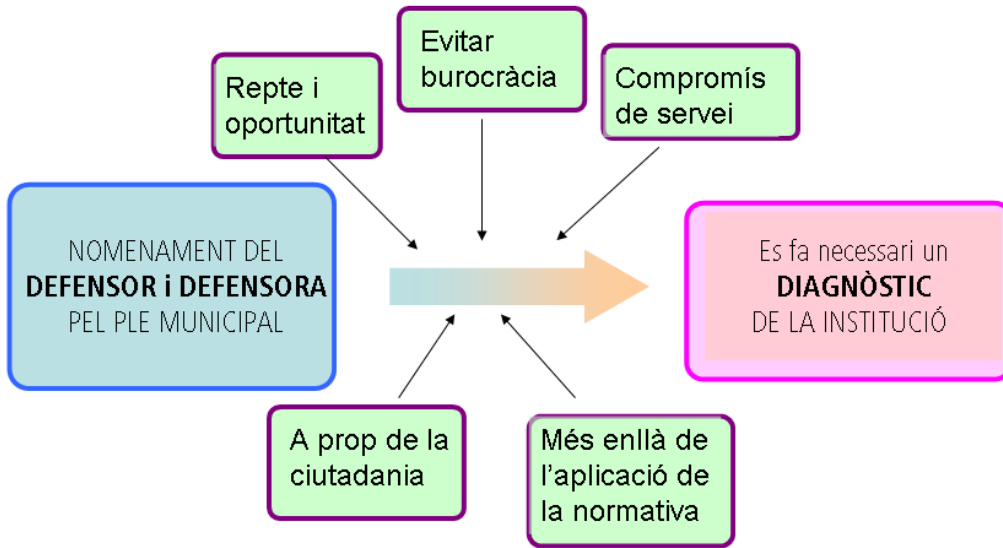
Adscripció  
de l'oficina

Sense filtres

Espais de  
comunicació:  
Ple, Comissió,  
Altres espais ...



## ANTECEDENTS



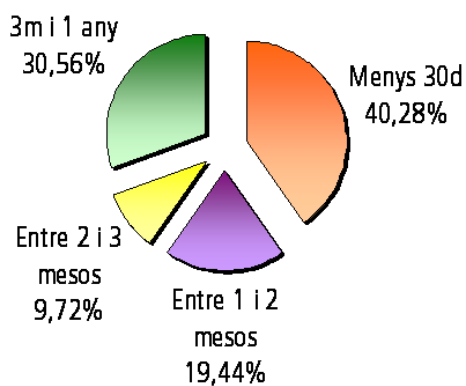
Procedimiento	Àrea / Departament	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Página
POR-02 RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Toda la Organización	Responsable Calib	Responsable Calib	Defensor Ciudadano	1 de 1
Objeto / Alcance		Definir los pasos para la aceptación definitiva de una reclamación formal por parte de la Oficina del Defensor	Version	Fecha	Descripción del cambio sobre versión anterior
			02	22-10-09	Se añade como salida la Mejora de la Solicitud
DEFENSOR CIUDADANO	TAG	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	Entradas: Docum. de referencia, datos, materiales, etc.	Información complementaria / Observaciones
				1. Reclamación formal	1. La reclamación puede ser de nueva creación o de reapertura.
				6. Informe Previo	2. Los datos de la Reclamación a identificar son: - datos del Ciudadano (Art. 28 RLODC) - datos de la reclamación: motivo y contenidos, documentos aportados y firma del ciudadano. 3. Los requisitos de recepción son los señalados en el POR-01 Identificación de la Reclamación.
					6. El informe previo se solicita a profesionales independientes.
					9. Notificación de No Admisión o Mejora de la Solicitud (*)
					10. Reclamación registrada
					11. Copia sellada del ciudadano

## ACTIVITAT DE L'OFICINA

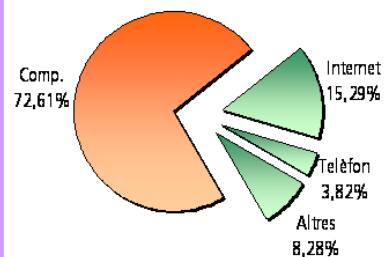
dades

### Expedients DC resultats al 2017

Font Defensator: OCTUBRE 2017, iniciats en 2016



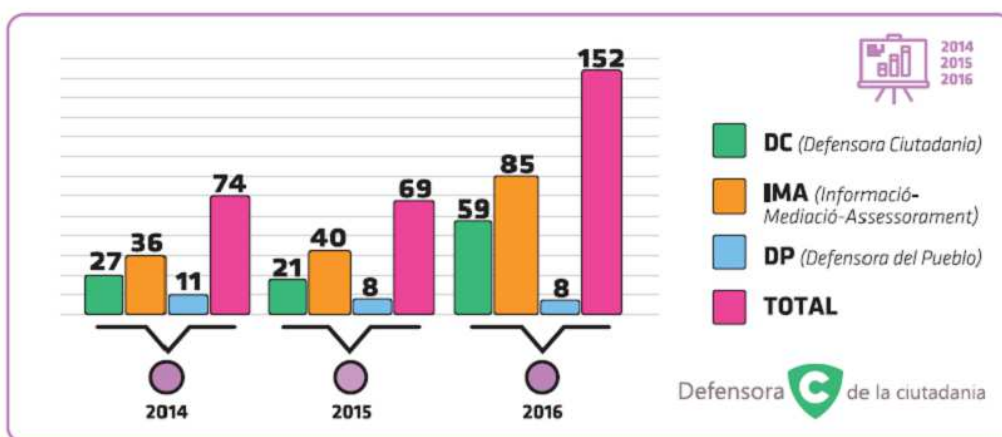
### Canal d'entrada



## ACTIVITAT DE L'OFICINA

tipus d'expedients

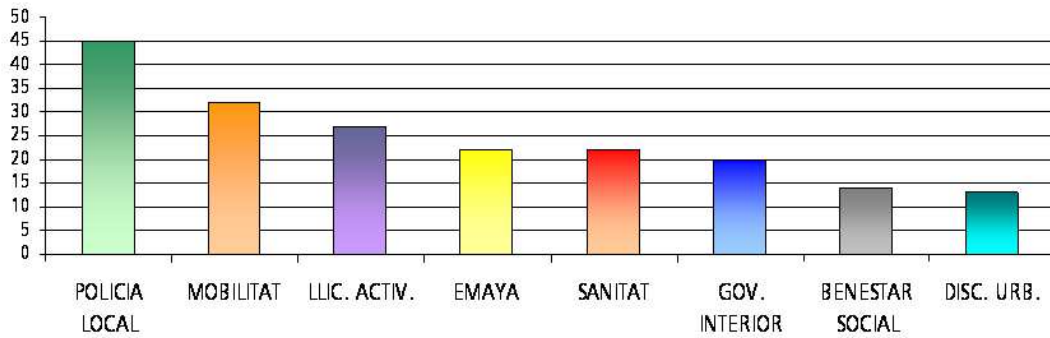
### Evolució de l'activitat 2014-2016



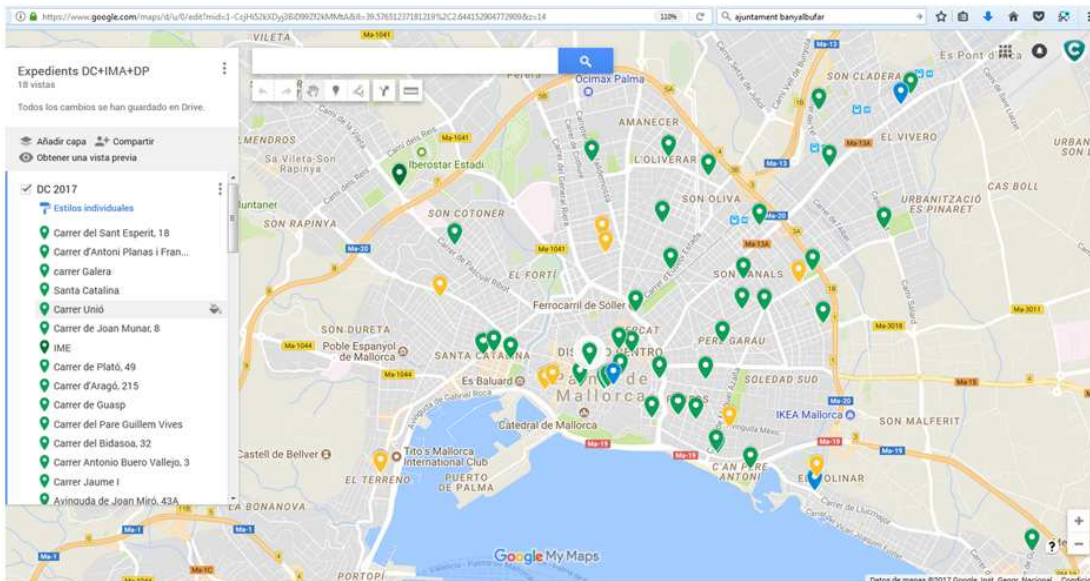
## ACTIVITAT DE L'OFICINA temes relacionats

### Àrees/departaments relacionats amb exp. DC

Font: defensor, octubre 2017



## ACTIVITAT DE L'OFICINA eines





## EL SENTIT DE L'ACTIVITAT

### les recomanacions

- **Imatge no actualitzada**
- **Manca de planificació**
- **Renous**
- **Visibilitat dels acords i els actuacions com resultat dels decisions en els plens**
- **Recursos insuficients per atendre les demandes ciutadanes**
- **La coordinació municipal**
- **Modificació del reglament de Drets de la ciutadania**
- **Participació de la ciutadania en polítiques de l'Ajuntament**
- **La comunicació**



## 1.- Els drets de la ciutadania

- **Dret general a la informació**
- **Dret a la imparcialitat administrativa**
- **Dret a la informació específica**
- **Drets dels ciutadans com a contribuents**
- **Dret d'accés a arxius i registres**
- **Dret a l'economia procedimental**
- **Dret a la informació sobre els procediments en curs**
- **Dret a la certificació**
- **Dret a l'atenció adequada**
- **Dret a presentar queixes, reclamacions i suggeriments**



## L'EFECTE DE LA NOSTRA ACTIVITAT ES MULTIPLICA



Més autoritat que poder,  
més justícia que dret  
i més humanisme que burocràcia.

CAL FER  
UNA PASSA  
ENDAVANT



## **I TROBADA DE SÍNDICS LOCALS DE BALEARS**

**7 de noviembre de 2017**

Aula FELIB (Federación de Entidades Locales de las Islas Baleares)

C. del General Riera, 111 - Palma

### **I. OBJETIVOS**

1. Compartir conocimientos relativos a la defensa de los Derechos de la Ciudadanía en el contexto balear.
2. Impulsar y reforzar la construcción de defensorías incorporando entidades e instituciones ad hoc.

### **II. CONCLUSIONES**

Los objetivos de la Jornada se han cumplido, hemos compartido nuestras experiencias y hemos iniciado la creación de vínculos (red) entre los participantes, sindicaturas e instituciones. Las encuestas realizadas y los comentarios recibidos personalmente por los miembros de la oficina constatan esta percepción. También se han aportado argumentos en aquellos municipios sensibles a la creación de nuevas defensorías.

Desde el inicio, con la intervención de Maria Gràcia Seguí, miembro de la Comisión de Greuges de Menorca, pasando por la exposición de la Experiencia de Palma y hasta la mesa redonda con la que acabó la Jornada, más centrada en la defensa de colectivos específicos, ha quedado patente la implicación y responsabilidad de todas las defensorías y sindicaturas que, con nuestros limitados recursos, velan por los Derechos de la Ciudadanía hasta el máximo alcance de sus competencias.

La Defensora de la Ciudadanía, Anna Moilanen, manifestó: “Además de las experiencias propias como las que todos los asistentes nos hemos sentido identificados, en cuanto al ejercicio de nuestras funciones, nos hemos podido enriquecer con las propuestas innovadoras de otras instituciones homónimas”.

Después de una jornada intensa, extrajimos las siguientes conclusiones:

- 1.- La ciudadanía está cada día más preparada, consciente de sus derechos y reclama la existencia de las sindicaturas.
- 2.- La madurez y la voluntad política son imprescindibles para la implantación de las sindicaturas.
- 3.- La reglamentación de las sindicaturas tiene que garantizar un marco adecuado para la actividad independiente de nuestras instituciones.
- 4.- No hay fórmula única o perfecta para la elección de síndicos pero sea cual sea tendría que facilitar la participación de la ciudadanía y la continuidad de la figura.
- 5.- Las sindicaturas tienen que integrarse en los servicios municipales a la ciudadanía, como parte natural de su estructura.
- 6.- El fomento del trabajo en red y la coordinación entre sindicaturas y también con instituciones ad hoc es clave por nuestra actividad.

7.- Las sindicaturas siempre tienen que tener tiempos para escuchar la ciudadanía, lo que no significa que siempre se tenga que dar la razón o que las quejas siempre sean objeto de nuestra competencia.

**8.- Los límites de las competencias de las sindicaturas se tienen que estudiar en cada caso, porque ante la vulneración de derechos no hay excusas competenciales.**

9.- Tenemos que mejorar los canales y las estrategias de comunicación y difusión de las sindicaturas.

10.- Las Sindicaturas tienen una tarea de defensa de los derechos que lleva implícito un proceso de transmisión de deberes en el que nuestras instituciones tienen una responsabilidad.

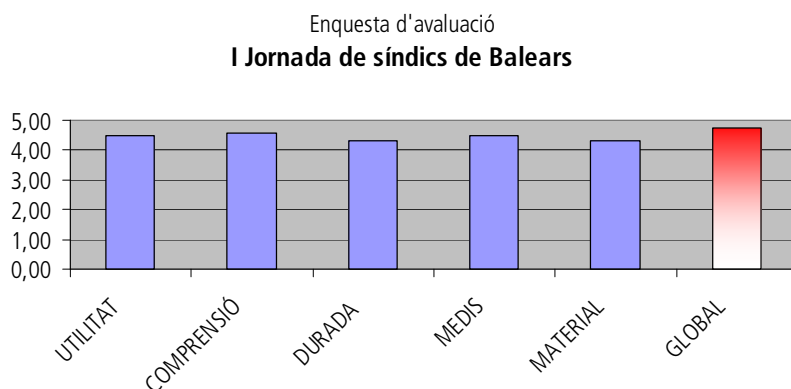
11.- Las Defensorías tendrían que adoptar una actitud proactiva, también en la aproximación a los colectivos más vulnerables.

12.- La universalidad de las actuaciones de las sindicaturas tiene que incluir la formación y la aproximación en infancia y juventud.

Concluyó la Jornada en un ambiente de satisfacción con una convicción compartida que resume la necesidad de defensorías en la estructura de las administraciones locales: “En cada reclamación que atienden las sindicaturas hay una mejora general del sistema en beneficio de la ciudadanía”.

### III. EVALUACIÓN

Las encuestas realizadas a todos los asistentes eran voluntarias y anónimas, con el objetivo de mejorar los aspectos generales del acontecimiento, no de valorar las ponencias una por una.



Valoramos muy positivamente todas las opiniones puesto que todas son superiores al 4 sobre 5.

Destaca la valoración global de la Jornada que supera el 4,75 sobre 5 y que refleja la percepción personal de todos los miembros de la oficina en base los comentarios de los participantes.





## **ANEXO G - Hoja de reclamación**



## RECLAMACIO O SUGGERIMENT A LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

### DADES DE LA PERSONA INTERESSADA O REPRESENTANT

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

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

### DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

### LLOC I DATA

### SIGNATURA DE LA PERSONA INTERESSADA

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

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

Imprimiu-la