



SEGUNDA PARTE

DEFINICIÓN
CARACTERÍSTICAS
Y FUNCIONAMIENTO

1.- Derechos de la ciudadanía

Detalle de músicos de la calle – Pl d'en Coll.
Foto: María Tomás



Derechos de la ciudadanía

Una vez más debemos encarar la redacción de esta memoria y aunque resulte repetitivo debemos hacer un ejercicio pedagógico e integrar en ella los derechos de la ciudadanía contenidos en el Reglamento orgánico que regula el funcionamiento y organización de la institución de la Defensora.

El Reglamento, 14 años después de su aprobación, necesita una revisión para adaptarse a la sociedad del 2019, sin embargo los derechos que se exponían en el 2005 son hoy tan actuales como desconocidos para gran parte de la ciudadanía que ignora qué, cómo y cuándo relacionarse con la administración.

En ese contexto, nos gustaría constatar que una de las principales preocupaciones de los ayuntamientos democráticos es **la participación ciudadana** pero las circunstancias actuales no son precisamente de facilitar la participación y desde las asociaciones de vecinos y entidades ciudadanas nos confirman que el ejercicio de los derechos es complejo y confuso.

Nuestra institución, consciente de este hecho, con la finalidad de ser un apoyo para las entidades y la ciudadanía en general se reiteran en esta memoria los principales derechos de los ciudadanos para facilitar su relación con la administración más próxima, su ayuntamiento.

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 como una comisión del pleno y la implantación de la figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía, que surgía como institución garantista.

Derecho general a la información (art. 3)

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 (art. 4)

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 (art. 5)

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 intimidad de las personas y otros supuestos previstos en dicha Ley se deben verificar mediante resolución motivada (indicando antecedentes, fundamentos de derecho y pie de resolución).

Derecho a la información sobre los procedimientos en curso (art. 6)

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 resuman las gestiones que han garantizado la participación de la ciudadanía en sus procesos.

Derecho a la atención adecuada (art. 7)

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 (art. 8)

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 (art. 9)

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 (art. 10)

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 los procedimientos se sigan en la que escojan.

Derecho a la certificación (art. 11)

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 (art.12)

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 (art. 13)

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



Manifestación contra la violencia de género
Pl de Cort. - Foto: María Tomás

Cómo se garantizan estos derechos

I La Comisión de Derechos de la Ciudadanía - CERIS

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. Debemos aclarar, para evitar confusiones, que en todos los ámbitos municipales se usan ambas terminología de forma indistinta para nombrar a esta comisión.

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 del Pleno 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 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 impidió en el pasado 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. Actualmente con el nombramiento de la Defensora desde el 2016 se ha resuelto esta cuestión.

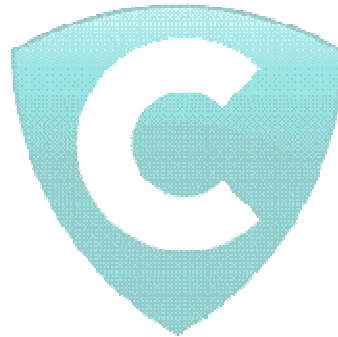
Son funciones, reglamentariamente establecidas, de la Comisión de Derechos de la Ciudadanía:

- a. Recibir, a través de la Defensora de la Ciudadanía, las propuestas de actuación tendentes a mejorar y, si cabe, reparar las deficiencias que los ciudadanos hayan denunciado o que el mismo Defensor o Defensora de la Ciudadanía haya podido detectar.
- b. Pedir y contrastar la información necesaria sobre las quejas o las reclamaciones interpuestas, para verificarlas y constatar la trascendencia real, y posteriormente hacer las correspondientes sugerencias para adoptar las medidas que sean pertinentes.
- c. 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.
- d. Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.
- e. Elaborar propuestas e informes por iniciativa propia en relación con la función genérica de defensa de los ciudadanos en sus relaciones con los servicios y la Administración municipal.
- f. Asesorar a 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.
- g. Proponer las modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para defender mejor los derechos de los ciudadanos.
- h. 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.

Constituida el 28 de noviembre de 2007, con el nombramiento del primer Defensor de la Ciudadanía, han transcurrido 12 años y se han vivido momentos de diferente actividad. Entre los años 2007 y 2012 se plantaron los pilares en los que todavía hoy se apoya el trabajo de la oficina de la Defensora, unos pilares sólidos basados en la política de MEJORA CONTINUA y que permitieron sostener la institución incluso en su estado de "sede vacante" entre enero del 2012 y julio de 2016, debido al fallecimiento del Sr. Lladó y la falta de consenso en el nombramiento de un nuevo Defensor por parte de las fuerzas políticas responsables. Afortunadamente, en el mes de julio de 2016 se obtuvo el consenso necesario para el nombramiento de una nueva candidatura que todavía a día de hoy se mantiene en el cargo.

Así pues, estamos ante una institución consolidada que se rige por uno de los 6 Reglamentos orgánicos que ha dictado nuestro ayuntamiento y como se anticipaba en apartados anteriores se ha hecho patente la necesidad de introducir algunos cambios en el Reglamento Orgánico de derechos de la ciudadanía. Lo constató el Sr. Lladó, primer Defensor, cuando el 20 de julio de 2010 presentaba a la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias una propuesta de modificación y se ha vuelto a poner en el 2018 sobre la mesa ante la misma Comisión, ante la Secretaría del Pleno y ante el propio Alcalde.

Los cambios originales 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 actual Defensoría ha recogido el testigo de aquella propuesta para reiterar la necesidad de revisión adaptándola al contexto actual y ampliando cuestiones de vital importancia para la institución, como la duración del cargo, y así se manifestó en la legislatura pasada y se ha vuelto a plantear la reforma que se espera que se materialice a lo largo de este mandato.

No obstante se han producido otros cambios importantes como la creación y dotación de la figura de un adjunto al Defensor o Defensora para asegurar que en ausencia del titular de la institución las funciones del mismo puedan seguir intactas y por otra parte la Oficina de la Defensora ha pasado de estar bajo el paraguas de alguna área municipal concreta a estar sujeta a alcaldía lo cual le dota de mayor independencia en sus actuaciones.

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.

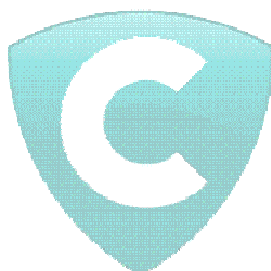
Son **condiciones** para ser elegido Defensor/a de la Ciudadanía:

- 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.

Con todo ello, el legislador pretendió establecer claramente los elementos que dieran garantía para el adecuado ejercicio de su función.





SEGUNDA PARTE

DEFINICIÓN
CARACTERÍSTICAS
Y FUNCIONAMIENTO
3. Funcionamiento de la Oficina

Grafitis y hierbas en el Baluart del Príncipe
Foto: María Tomás



Funcionamiento de la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía de Palma

I Principios generales

Los principios, presentación, tramitación y resolución de quejas que se exponen a continuación son la transcripción rigurosa de lo previsto en el Reglamento orgánico de Derechos a la Ciudadanía al que está sometida la actividad de la Defensora.

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. Para la ejecución de sus funciones la Defensora cuenta con el apoyo de un adjunto que desarrollará labores técnicas y de coordinación de la oficina pero también de *suplencia acreditada* y asesoramiento de la institución.

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 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.

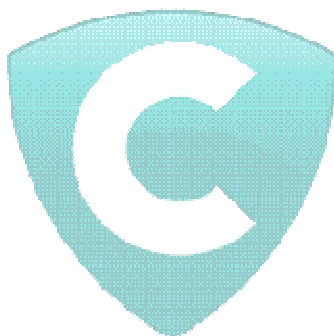
f. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

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 Sociales de la barriada del Camp Redó o la problemática de la contaminación acústica.

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



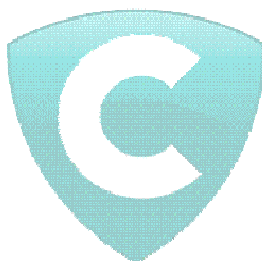
II Recomendaciones, advertencias y sugerencias (RAS)

La Defensora de la Ciudadanía no tiene capacidad ejecutiva para modificar resoluciones administrativas con sus decisiones, sin embargo en muchas ocasiones los argumentos y las evidencias expuestas en sus expedientes han servido para que los servicios municipales revisaran y modificarán sus resoluciones originales. 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.

- 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.
- Una RECOMENDACIÓN se emite cuando 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.
- 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 2018 en el apartado 2.V de la primera parte del documento. Además se integran aquellas que a pesar de haberse emitido en otros ejercicios se han trabajado durante el 2018.



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 puede consultar en los anexos, amplía la visión 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 ya que es ésta, de acuerdo con una serie de requisitos, la que inicia el procedimiento y quien también recibe la atención de la Defensora, con lo cual puede aportar su grado de satisfacción.

En lo referente a la "Prestación del servicio" se ha mantenido la misma tramitación, 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 OACs (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 o que se acredite de forma fehaciente en el formato digital. 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 protegidos en aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, de Protección de Datos Personales, con total vigencia desde mayo del 2018. Igualmente en aplicación de la nueva Ley de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, publicada en el BOE el 6 de diciembre de 2018.

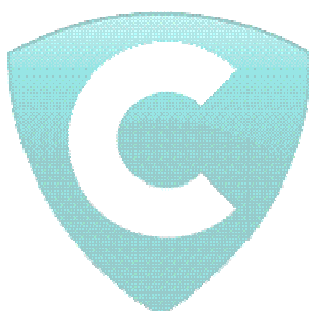
De acuerdo con el canal usado por parte de la persona reclamante para presentar su causa, esta recibe un documento acreditativo de la presentación y, si cabe, de su admisión a trámite. Todo esto para mantener abierto el canal de diálogo con la ciudadanía y dar una información actualizada del estado del 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 trabaja en ese sentido, 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 tras el nombramiento de la actual Defensora 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.

Año tras año, la Hoja de ruta se ha ido revisando en su ejecución y ha demostrado su utilidad. En la actualidad mantiene su vigencia en cuanto a la orientación de la nuestra actividad.

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).

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.
- b) Acuerdos de colaboración.

OBJETIVO 3

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

Mediante:

- a) supervisión
- b) auditorías externas
- c) elaboración de informes
- d) elaboración de 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