

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2019



Detall del Passeig Marítim
Foto: Maria Tomàs

ÍNDEX

PRESENTACIÓ

Activitats 2019

	Pàgina
1. Presentació de l'activitat de la Defensora	4
2. Resum estadístic de l'activitat de la institució	5
I Expedients IMA - DC - DP	
II Canals i via digital	
III Informes tècnics municipals i resolució d'expedients	
IV Reobertures d'expedients	
V. Avaluació de l'activitat	
Visió - Missió - Valors	
Enquestes	
Percepció directe de la Defensora i el seu equip	
No-conformitats	
3. Recomanacions, advertències i suggeriments	21
I. Recomanacions 2019	
II. Estat d'execució i seguiment de RAS	
III. Àrees implicades	
4. L'organització de l'Oficina de la Defensora	35
I Recursos humans i materials	
II Formació del personal i clima laboral	
5. Projecció i activitat externa de la institució	38
I. Entitats col·laboradores	
II. Altres administracions	
III. Entitats relacionades amb defensa de drets	
6. Comunicacions públiques de la Defensora	49
I. Mitjans de comunicació	
II. Xarxes socials	
III. Valoració	
7. Debat i informes a la Comissió especial de reclamacions i suggeriments	52
I. Composició i funcionament.	
II. Propostes de comunicació al Ple	
8. Valoració final	57
I. Conclusions	
II. Propostes de millora	

ANNEXOS


A. Relació dels expedients DC, IMA i DP	63
B. Redacció de les recomanacions i informes	83
C. Normativa d'aplicació directa	93
D. Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat	96
E. No conformitats	106
F. Full de reclamació	110
G. Mapa mental de la Memòria 2019	112
H. Dossier de premsa	115


Ajuntament  de Palma


 **Oficina de la Defensora de la Ciutadania**

Plaça Porta del Camp, 2. 07001 Palma

T: 971 44 94 90

 defensorciutadania.palma.cat

 reclamacio_dc@palma.cat

 facebook.com/dc.ajpalma





Estimat veí/estimada veïna,

Novament em torn a presentar davant la ciutadania per a retre comptes i novament ho faig en circumstàncies extraordinàries.

El temps passa aviat i ningú diria que l'any passat per aquestes dates el consistori actual duia sols 3 mesos constituït. El 2019 va ser un any complicat en el que mai no havíem anat a votar tan sovint i l'estat va esdevenir 9 mesos fora govern.

Aquelles circumstàncies ens semblaven insòlites i complexes però res ens podia fer pensar que el 2019 es gestaria la pandèmia que ha fet canviar el món i també la nostra forma de vida.

No obstant això, la vida continua i és important fer memòria, avui més que mai, per aprendre i no condemnar-nos a repetir les errades i perquè no, per entendre tot plegat com un repte i una oportunitat.

En aquesta memòria que avui es presenta fem exposició de les actuacions de la gestió de la meua oficina, com s'han atès les reclamacions de la ciutadania i com en cadascuna d'elles trobam la manera de reorientar en positiu l'activitat de l'administració municipal, de totes i cadascuna de les Àrees que han estat objecte de reclamació dels veïnats.

Al 2019 els veïnats ens presentat 366 reclamacions si computam tot l'espectre de queixes, per tant hem tingut 366 oportunitats i d'elles han sorgit les recomanacions oportunes, com instrument per excel·lència de la nostra institució per adreçar-se a les Àrees municipals.

1. PRESENTACIÓ

La ciutadania, doncs, ha comptat amb la institució de la Defensora més que mai i malgrat no sempre s'han obtingut els resultats que m'hauria agradat, en termes generals, els veïnats i les veïnades han demostrat una actitud madura i han sabut valorar el meu paper de transmissora de la seva veu i s'han sentit escoltats.

A més des de la Defensora s'ha fet una feina d'intermediació i de renovació de confiança entre ciutadania i administració que difícilment podria executar-se d'altra forma.

La ciutadania ha demanat al 2019 el que ve demanant des de fa anys a l'ajuntament: facilitats, agilitat i compromís dels serveis municipals. Moltes vegades els veïnats ens han confessat que els resulta incompreensible l'actitud de l'ajuntament que aprovat normes que després no fa complir o el que és pitjor és d'impossible compliment amb els mitjans a l'abast. El cas de referència és el de les molèsties per renous i fums d'activitats de negoci o de punts conflictius pròxims als habitatges, són casos en els que ni la Policia Local pot donar a l'abast de tots els cassos, ni les Àrees competents disposen de les eines àgils que evitin la impunitat dels infractors i el patiment de la ciutadania.

I així, present la meua feina d'enguany en la que he procurat ser, amb rigor i contundència, la veu fidel de la ciutadania per fer entendre al funcionariat i als governants del nostre ajuntament la responsabilitat que tots tenim d'atendre la ciutadania de forma honesta i eficaç.

Palma, 30 d'octubre de 2020

Anna Moilanen

Defensora de la Ciutadania





ACTIVITATS 2019

2. Resum estadístic de l'activitat de la institució



2

Resum estadístic de l'activitat de la institució

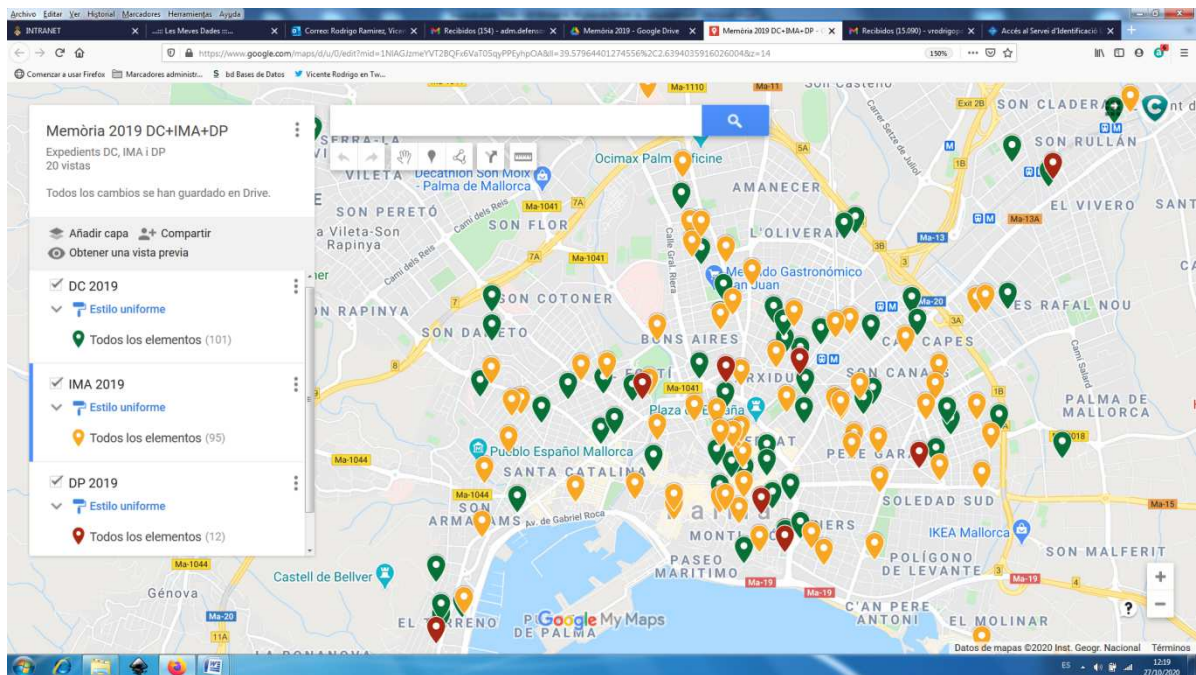
La Memòria sempre ha estat per a la Defensora de la Ciutadania i la seva Oficina una eina indispensable de millora i de comunicació amb la ciutadania, un moment d'obertura dels arxius per a presentar els encerts i també les errades. En aquesta edició s'ha optat per la redistribució de la informació i es comença per la revisió de les reclamacions dels veïnats, amb la voluntat de donar un valor essencial als problemes de la ciutadania.

I Expedients IMA - DC - DP

La Defensora de la Ciutadania en la seva pràctica diària inicia expedients de tres tipus, que en termes generals atenen a l'origen de les reclamacions i l'abast competencial de la institució sobre les qüestions requerides.

Així, els expedients DC són aquells susceptibles d'admissió a tràmit per tractar-se de causes de segona instància, és a dir, que ja han estat ateses prèviament pels serveis municipals i que per tant són de la competència municipal. Els expedients IMA són aquells que estan fora de la competència de la Defensora, ja sigui perquè no són segona instància i per tant encara no han passat per l'atenció dels serveis municipals o perquè es reclama sobre fets o actuacions que pertanyen responsabilitats que no són de l'administració municipal de Palma. I finalment els expedients DP són aquells que responen a l'atenció de peticions del "Defensor del Pueblo", dels quals es fa la tramitació però normalment no sol suposar una intervenció directe de la Defensora de la Ciutadania, si bé existeixen excepcions que s'explicaran més endavant.

A continuació es procedeix a l'exposició de dades relacionades amb cadascun d'aquests tipus d'expedients, que podem veure ubicats en un mapa del nostre municipi. En color groc els expedients IMA, en color verd els expedients DC i en color blau els expedients DP.



IMA - Expedients d'Informació, mediació i assessorament

La creació dels expedients IMA, Informació-Mediació-Assessorament, es va posar en pràctica ja a principis de l'any 2009, per a registrar el treball de l'oficina quant a les reclamacions que no són pròpies de la institució de la Defensora però que no obstant això sí suposen una inversió de temps i energies.

Aquests expedients responen a la necessitat de donar atenció adequada a les consultes relacionades amb queixes en primera instància o queixes que corresponen a altres administracions, per tan fora de la competència de la Defensora, d'acord amb el Reglament orgànic de drets de la ciutadania (RODC, d'ara endavant). Això no obstant, atès l'esperit de servei i de suport a la ciutadania, l'Oficina de la Defensora no es podia limitar a informar de la falta de competència i, en tots els casos, s'ha reorientat els ciutadans d'acord amb el contingut de les seves reclamacions, evitant l'efecte carambola que pateix la ciutadania en més ocasions de les que ens imaginem.



El registre documental es va iniciar l'abril de 2009, quan l'aplicació informàtica de gestió pròpia es va adaptar per a deixar constància del treball, i la Defensora de la Ciutadania ha considerat donar continuïtat a la seva existència. En els annexos es presenta la relació completa d'expedients IMA, on pot llegir-se de forma abreujada el motiu dels 254 expedients oberts l'any 2019, un 32% més que l'any anterior.

Tots els expedients IMA suposen una tramitació que conclou amb la reorientació adequada a la ciutadania. Normalment es resolen en un termini breu i així s'agilita molt la resposta a la ciutadania, que té una solució ràpida i adequada. Si bé, no seria correcte dir que els expedients tenen menys importància o que per norma suposen menys inversió d'energies perquè alguns d'ells són el bessó d'expedients DC o DP. En són un exemple els supòsits considerats com a primera instància que, amb el transcurs del temps, si es demora la resposta o s'esgota la via administrativa, han estat susceptibles de l'atenció de la Defensora.

Aquesta fórmula d'expedient ha agilitat el treball de l'Oficina i ha millorat l'atenció a la ciutadania, que obté de la institució una orientació efectiva sobre qüestions que tot i no ser de la competència, aporten valor i ajut efectiu a la ciutadania.

DC - Expedients de la Defensora de la Ciutadania

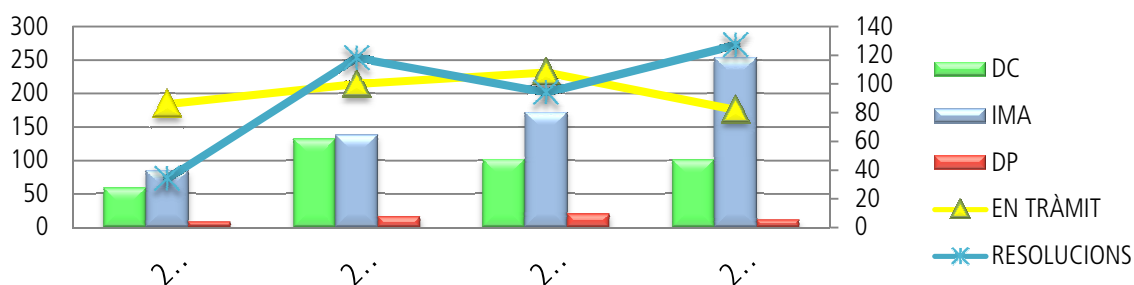
En aquesta memòria es disposa del tercer any natural complet de la nova Defensoria, la qual cosa ens ha permès tenir una visió més àmplia de la institució i valorar la dinàmica de l'activitat en aquest mandat.

L'augment general en el nombre d'expedients any rere any ens indica la confiança de la ciutadania en les actuacions de l'actual equip i ha servit per a recuperar la institució al seu nivell funcional de l'any 2012, fins i tot superant aquelles estadístiques. Les xifres de 2016 triplicaven l'activitat de la Defensoria i als anys següents tot i establir-se el nombre dels expedients DC, l'augment dels

expedients IMA d'informació, mediació i assessorament, com pot veure's en la gràfica següent, il·lustren la situació descrita.

Quant als expedients DC, propis de la Defensora, al 2019 es conserva el nombre d'obertures del 2018, amb **101 expedients**. Quant als IMA, al 2019 s'ha progressat fins els 254 expedients, que sumats als DP (expedients amb origen en el Defensor del Poble) **obtenim un total de 366 expedients en el 2019, en comparació els 291 de 2018 o els 287 expedients de 2017**. Una xifra que ens situa en dades sostre per a la institució.

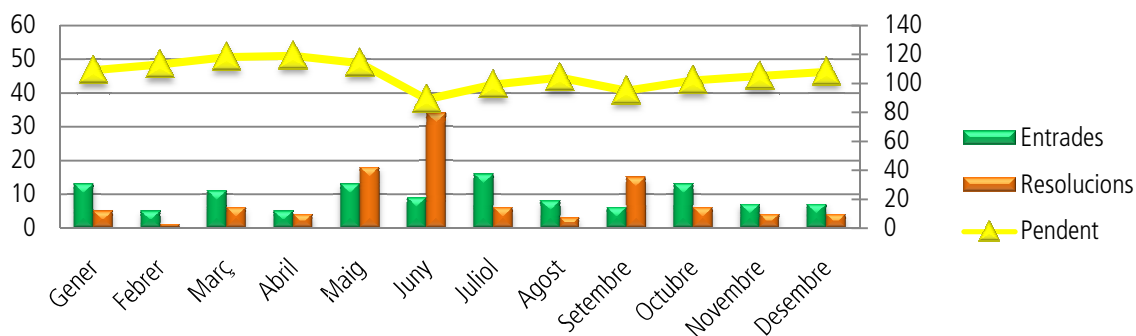
TENDÈNCIA DE L'ACTIVITAT DE LA DEFENSORA - 2016 A 2019



A la darrera memòria es recordava la letargia dels anys sense titular de la Defensoria (de 2012 a 2016) com a dades que havien quedat per a la història gràcies al treball **discret, però molt efectiu, de la institució apropant-se a la ciutadania per a fer-se visible i guanyar-se la seva confiança**.

Els nombres, per tant, encara que cal seguir tenint-los molt presents, no deixen de ser un indicador, en el qual procuram no centrar-nos alimentant obsessions de creixement que vindrà si ha de venir, si no centrant-nos en la millora de la qualitat del servei.

TENDÈNCIA DE L'OFICINA - 2018

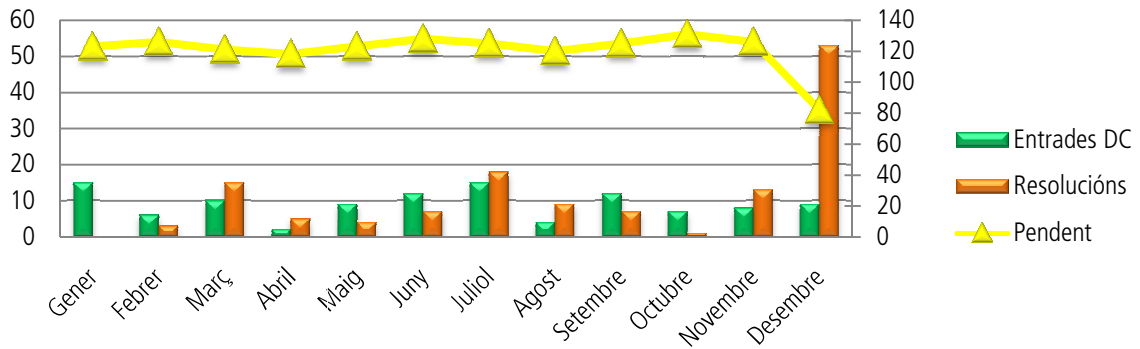


Els gràfics de tendències acrediten l'estabilització de les reclamacions i alhora es constata un aspecte que ja es comentava a la darrera memòria, em referesc a **la preocupació de l'Oficina pel nombre d'expedients pendents de resolució a causa de diversos factors**, en especial per la necessitat de l'oficina de nous recursos humans.

La casuística de les reclamacions continua presentant motivacions de resolució senzilla combinades amb qüestions de gran importància social i econòmica que es troben al límit de les nostres

competències però que impliquen l'Ajuntament. En moltes d'aquestes qüestions complexes, no ens és possible donar resposta amb l'agilitat que ens agradaria però, això no obstant, des de l'oficina de la Defensora es treballa per acompanyar el ciutadà en la recerca de solucions efectives.

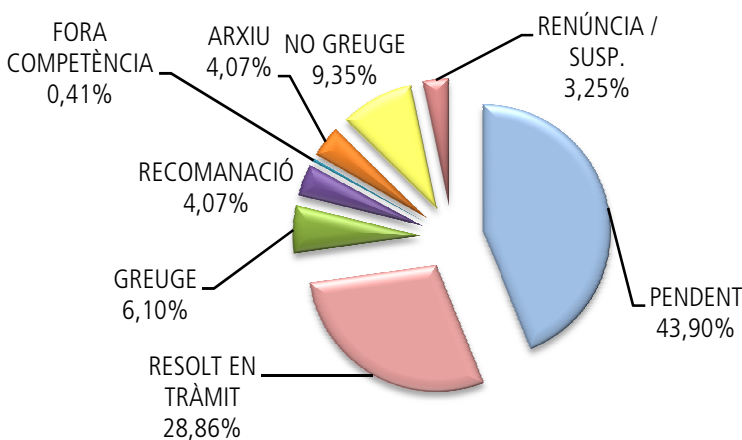
TENDÈNCIA DE L'OFICINA - 2019



En aquest sentit, tornant a les dades estadístiques, en acabar l'any 2018 en varen quedar 108 expedients pendents de resolució, incloent-hi els reoberts i romanents d'expedients d'anys anteriors. El 2019 aquest total després d'un esforç extraordinari al mes de desembre de 2019 el nombre es va reduir a 84 expedients pendents de resolució. Això vol dir que, encara que seguim tenint un romanent de resolució important, hem estat capaços de contenir l'escalada que, entre 2016 i 2017, s'havia quadruplicat. Cal recordar que al 2018 va ser la primera vegada que es comptabilitzaven en la memòria estadística tots els expedients pendents de resolució, no només els de l'any en curs, amb la finalitat de donar una imatge més real de l'activitat de la institució.

Quant a les resolucions sobre els expedients oberts el 2018, varen resultar favorables a la ciutadania el 39,03%, entre Resolts en tràmit, Greuges i RAS, superant les xifres d'anys precedents, la qual cosa ens indica que, aproximadament, **4 de cada 10 persones tenien motius per a sol·licitar la intervenció de la Defensora**. Cal aclarir que, a efectes estadístics, la institució considera favorables a la ciutadania les següents resolucions: resolt en tràmit, greuge, i qualsevol altra circumstància que suposi la redacció d'una RAS (Recomanació, Advertiment i Suggestiment).

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓ - 2018

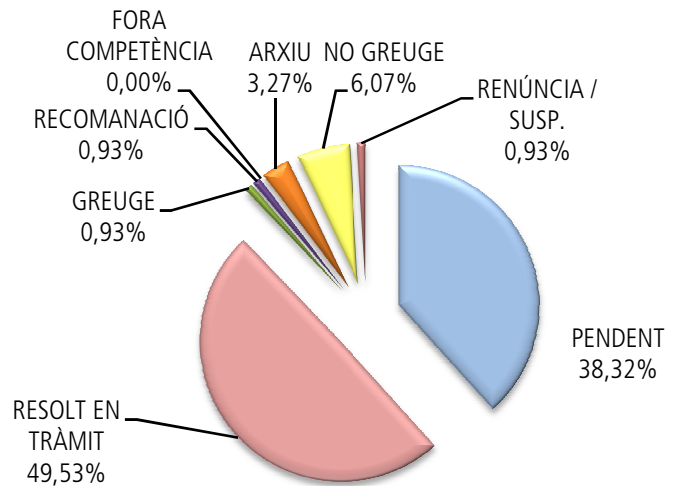


Si es compara l'evolució de les dades del 2019, se supera el nombre d'expedients amb resultat favorable a la ciutadania; el percentatge ha augmentat fins a un 51,39%, entre resolts en tràmit, greuges i recomanacions.

En el seu conjunt els expedients favorables a la ciutadania pugen en 12 punts percentuals. Contrasta la disminució fins a un 0,93% d'expedients amb la qualificació de greuge.

Exactament igual que a la memòria anterior, la majoria dels expedients que han resultat favorables als ciutadans segueixen essent els resolts en tràmit. Aquest tipus de resolució, a més d'afavorir a la ciutadania per l'agilitat en la tramitació, demostra la bona disposició dels serveis municipals ja que, quan han identificat alguna irregularitat en les seves actuacions, hi han posat remei des del mateix servei i han comunicat la reorientació de cada cas.

TIPOLOGIA DE LA RESOLUCIÓ - 2019



Quant a la tipologia, s'ha de recordar que el fet que una àrea estigui assenyalada en l'expedient de la

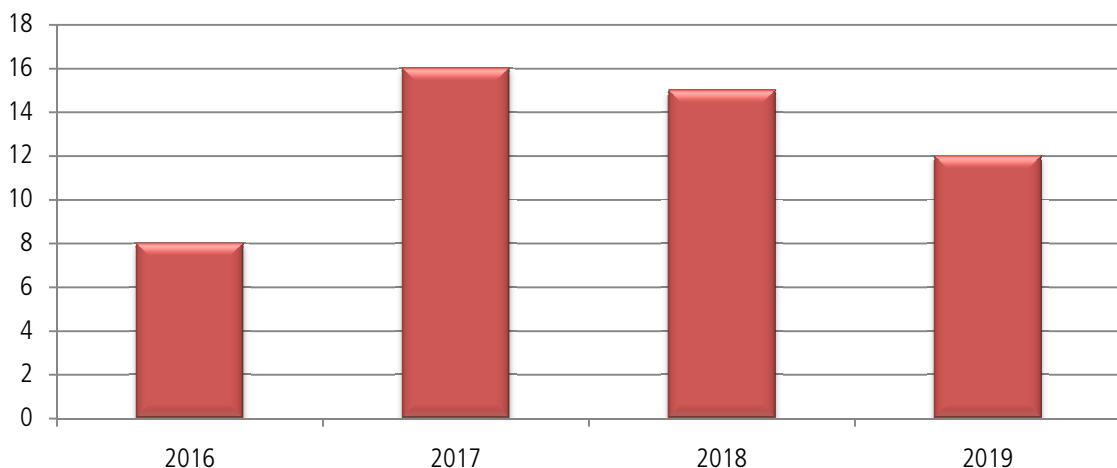
Defensora com a implicada, no vol dir que sigui necessàriament la responsable única o directa de la reclamació. Aquest és el cas de la Policia Local, que es veu "implicada" (renous, caigudes al carrer, etc.) com a testimoni en les reclamacions per la seva aportació informativa en la resolució dels expedients. És senzill d'entendre, ja que són els agents de carrer els primers que actuen en ajuda de la ciutadania, en molts de casos que després deriven en reclamacions a l'Administració.

DP - Expedients del "Defensor del Pueblo"

La institució de la Defensora de la Ciutadania va començar a participar en l'atenció dels expedients del Defensor del Poble el 2012, amb la intenció de vincular l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania amb expedients homònims de la Defensora/el Defensor del Poble. Per això es varen rebre instruccions de la Secretaria del Ple, en què s'indicava que de forma immediata es participaria en la tramitació d'informes d'aquella institució estatal.

Així doncs, des de l'any 2012, tots els requeriments de la Defensora del Poble han passat per la institució de la Defensora de la Ciutadania, des d'on s'ha decidit sobre la tramitació de les consultes adreçant-les a l'Àrea o Àrees competents.

EVOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS - DP



El 2019 s'han registrat 12 expedients, un nombre inferior al 2018, però aquesta disminució no té un valor significatiu. Per la seva part, els departaments municipals implicats han lliurat els informes dins del termini establert com a regla general.

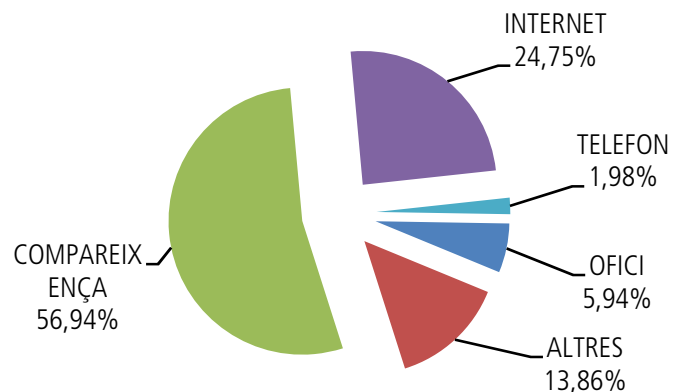
Destaca pel motiu d'origen l'expedient DP100/2019, per tractar-se d'un expedient traslladat des de l'Oficina de la Defensora, motivat en la situació d'Exclusió Financera de la ciutadania que malgrat la seva manca de recursos es veu afectada per les dificultats d'obrir compte bancari i posteriorment també per la càrrega de comissions i taxes imposades sobre els moviments bancaris.

Quant a les relacions amb el Defensor del Poble i el seu equip, s'ha participat activament en la difusió de les actuacions en matèria de Trata i s'ha assistit tal i com estava previst a la presentació de la Declaració de Venècia sobre els principis que haurien d'orientar les bases de funcionament i organització de les defensories.

II Canal i via digital

És un fet que la ciutadania quan té un problema vol atenció directa i facilitats. El canal d'entrada dels expedients DC n'és un bon indicador i ens revela que majoritàriament la ciutadania vol comparèixer davant la Defensora per exposar la seva queixa, a molta distància l'altre canal és la via digital, molt probablement per la facilitat d'accés horari o la comoditat de no haver-se de desplaçar fins a les nostres oficines, conservant com és obvi totes les garanties de l'atenció.

CANAL ENTRADA - DC 2019



El perfil de la persona que opta per un o altre canal sovint coincideix. Així, es constata que les persones que s'acosten fins a les oficines tenen un problema greu o molt greu que s'estimen més explicar cara a cara per assegurar-se de la transmissió i els que opten per la via digital són persones més joves, amb estabilitat econòmica. No obstant això, el nombre de reclamacions no permet establir conclusions definitives, més enllà de confirmar la necessitat de conservar tots els canals.

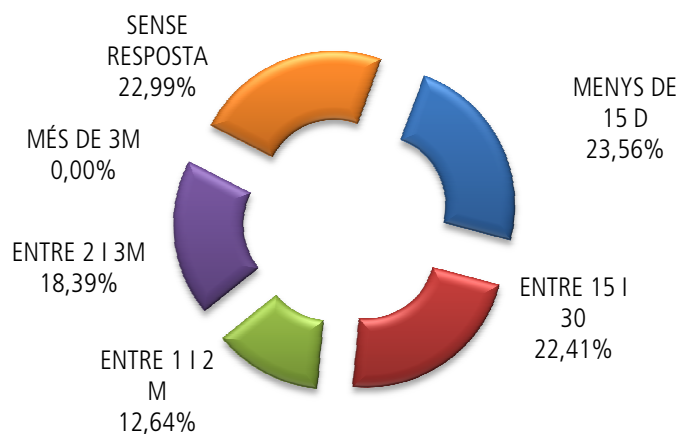
III Informes tècnic municipals i resolució d'expedients

El procediment pel qual es dona curs a les reclamacions de la ciutadania està previst de forma molt general en el Reglament orgànic de drets de la Ciutadania, no obstant això ja es preveu la possibilitat de consultes amb les Àrees implicades en la qüestió en l'article 30.2 i en l'article 25.3 es descriu l'obligatorietat de les Àrees de col·laborar amb l'oficina de la Defensora com a instrument de la Comissió de Reclamacions i Suggestiments.

En aquest marc i amb la finalitat de millorar l'eficàcia i l'eficiència de les actuacions de la Defensora es recullen les estadístiques quant al temps de demora de les Àrees per a respondre a les consultes de la Defensora i també es comptabilitzen els terminis de resolució de les reclamacions.

Així, al llarg de l'any 2019 es varen sol·licitar un total de 166 informes a les diferents Àrees municipals, 8 menys que a l'any anterior, dels quals es respongueren en un termini inferior al 15 dies un 34,34%, millorant en poc més de 10 punts percentuals les estadístiques del 2018. No obstant aquesta dada en positiu contrasta amb l'augment del percentatge de les consultes no respostes després de 6 mesos que puja del 22,99 al 27,71%; algunes d'aquestes consultes arriben quan la consulta s'ha aclarit per altres vies i

DEMORA DELS INFORMES 2018

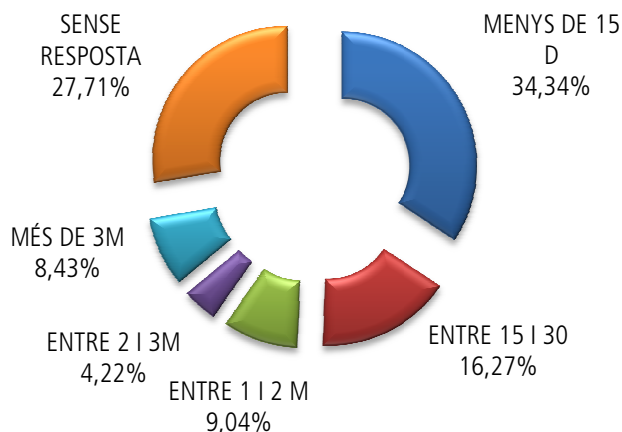


l'expedient ja s'ha resolt.

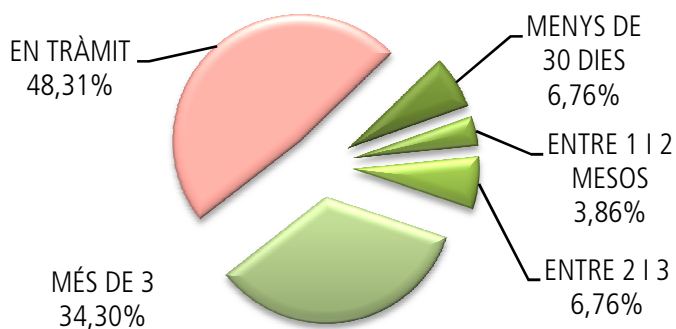
Malgrat això, des de l'oficina de la Defensora es considera que totes les Àrees hi col·laboren i respecten el mandat del Reglament i la manca de resposta no respon a una Àrea que deliberadament obstrueixi l'acció de la institució sinó més aviat a la complexitat d'expedients concrets dels quals no es possible respondre amb l'agilitat requerida.

D'altra banda la millora en l'agilitat de les respostes a les consultes ha tingut conseqüències en el temps de resolució dels expedients que s'ha millorat al 2019 en quasi 4 punts percentuals, a més de passar del 51,69 % al 59,81% d'expedients resolts.

DEMORA DELS INFORMES 2019



Temps de resolució exp. DC 2018



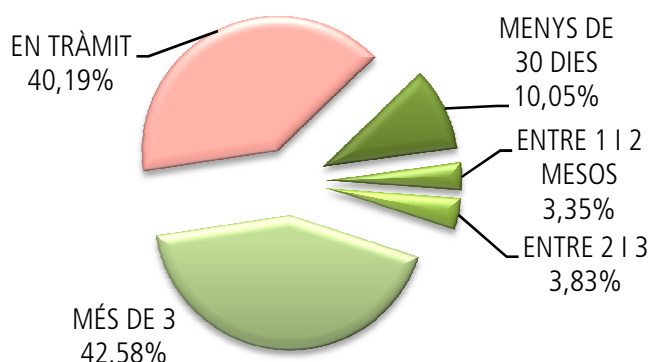
dels informes i la seva comparació amb la mitjana del temps de resolució dels expedients DC, ja que com es pot observar a la gràfica "COMPARATIVA INFORMES - RESOLUCIONS", la mitjana de demora dels informes és de 42 dies i la mitjana de resolució d'expedients ha pujat a més de 93 dies.

Evidentment, això no vol dir que es perdin 51 dies en la tramitació de les consultes o en l'anàlisi de les respostes de les Àrees perquè la generalitat que planteja la mitjana aritmètica no respon a la realitat dels expedients però sí ens indica que hi ha un lapse de temps entre els informes i les resolucions que pel que tenim algunes hipòtesis que ho justificarien. La primera causa és la manca de prou recursos humans per donar a l'abast amb el nombre de resolucions en coa, després de rebre els informes de les Àrees, produïda entre d'altres raons per la necessitat d'atendre els canvis a l'equip de la Defensora, que com es veurà a l'apartat de

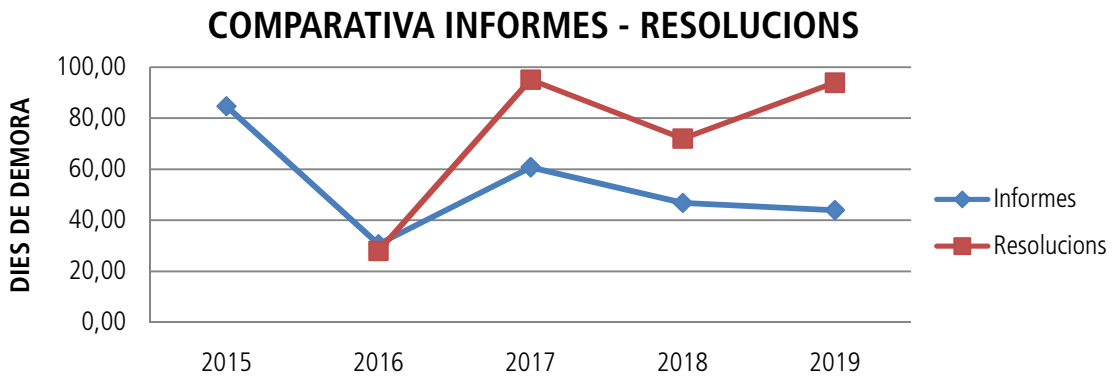
Destaca també en el temps de resolució dels expedients un increment d'un 8,28% dels expedients resolts en més de 3 mesos. Això s'ha degut sense cap dubte a la resolució de gran nombre d'expedients antics, oberts els anys 2016 i 2017, als que finalment se'ls ha pogut donar resposta.

Les dades no reflecteixen altres canvis significatius però resulta molt rellevant el càlcul de la mitjana del termini de demora

Temps de resolució exp. DC 2019



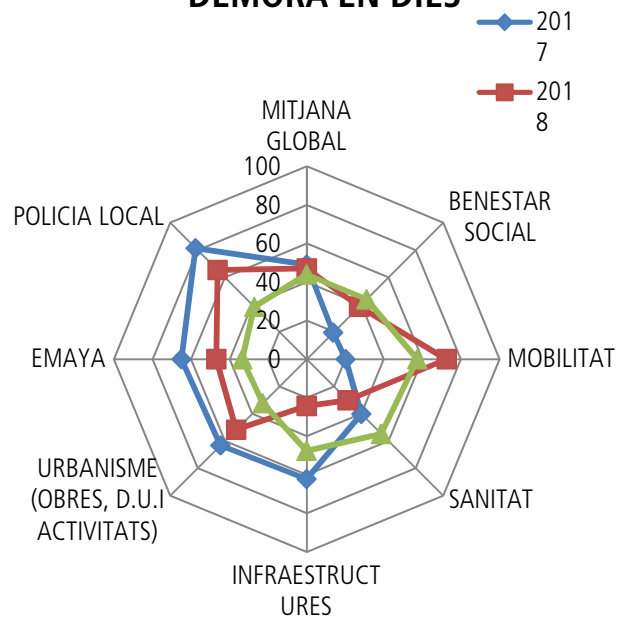
personal, ha vist com un concurs de trasllats ha canviat l'auxiliar administratiu i l'administratiu de l'oficina gairebé en el mateix moment.



Aquesta gràfica comparativa entre informes i resolucions ens mostra a més com la millora en el temps de les resolucions experimentat al 2018, en què es va passar de 94 dies a 72, s'ha tornat revertir probablement per les raons exposades.

Quant a la comparativa per Àrees, s'ha elaborat una gràfica de teranyina amb les Àrees que tenen prou consultes com per a què les estadístiques tinguin algun valor. Així s'ha comparada la demora dels informes en Seguretat Ciutadana (Policia Local), EMAYA, Urbanisme, Infraestructures, Sanitat, Mobilitat i Benestar Social i s'han comparades les consultes dels darrers 3 anys.

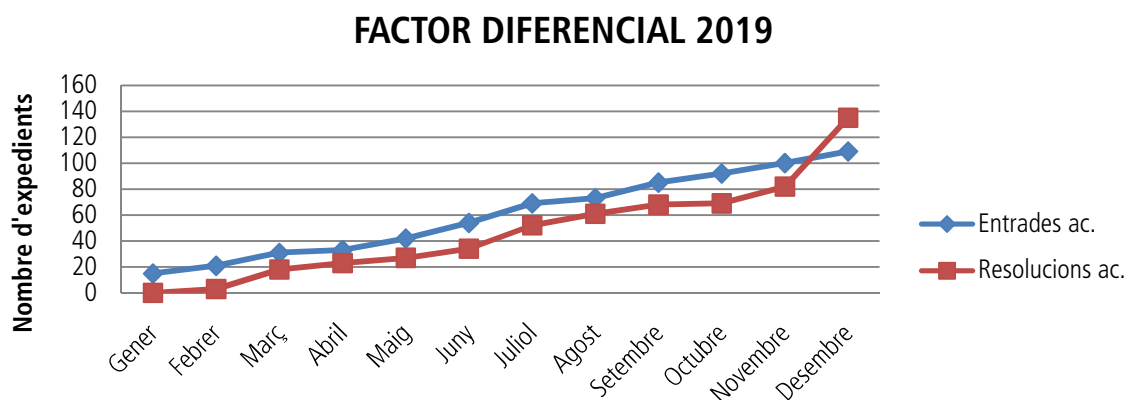
COMPARATIVA DELS INFORMES DEMORA EN DIES



Llevat de l'Àrea de Sanitat, al 2019 totes les Àrees han millorades les seves xifres i la dada de Sanitat no és especialment preocupant. D'altra banda, si ens fixam en la línia verda de 2019, comprovam que el seu dibuix és el d'un cercle ben definit en l'interior dels polígons que descriuen les xifres dels altres anys. Això significa estam davant els millors nombres dels darrers anys i que les consultes de la Defensora s'atenen per regla general amb la màxima diligència.

Finalment, s'ha elaborat una darrera gràfica en la que es presenta un fenomen que hem definit com a "factor diferencial" i que ens determina la diferència, mensualment, la diferència entre el nombre d'expedients iniciats i el nombre de resolucions emeses. Aquest factor diferencial ens diu si la tendència va cap a l'increment de resolucions pendents o si anam al dia de les tasques pendents. És

doncs un indicador molt útil per activar les alarmes de la institució, ja que quan major sigui la diferència entre l'entrada d'expedients i la resolució, vol dir que ens hem de preocupar per revisar la inversió d'energies que no estiguin directament adreçades a les reclamacions.



En la gràfica observem com al llarg de tot el 2019 es va mantenir sempre per sobre el nombre d'entrades i sols al mes de desembre va ser possible guanyar en el nombre de resolucions per deixar un balanç favorable que ens ha permès acabar l'any amb menys expedients pendents de resolució que a final del 2018. L'any 2018 acabà amb 108 expedients que formarien part del romanent heretat pel 2019 i al 2019, gràcies a l'increment de les resolucions del desembre, el nombre d'expedients romanents cap el 2020 seria sols de 82, una millora molt considerable i que va representar molt esforç per a l'oficina.

IV Reobertura d'expedients.

A l'any 2019 s'ha treballat amb 9 expedients reoberts dels quals 6 es varen reobrir al 2019 i 3 eren reobertures que dataven d'anys anteriors. No es tracta de xifres massa significatives, tenint en compte que tenim un centenar de nous expedients anualment i que el total d'expedients treballats si sumam nous expedients i romanents oscil·la sobre els 200. Per tant parlariem entorn del 4 % del total treballat.

No obstant això, sí resulta important recordar que cada reobertura és per a la Defensora un avís d'una reclamació que s'havia considerat resolta però que per diverses raons no s'ha resolt de forma definitiva. En alguns casos es tracta de reclamacions que per la seva tipologia estan condemnades a repetir-se, com ara l'exemple de la poda d'arbrat que si no es fa amb la freqüència oportuna, la naturalesa del problema fa que la reiteració sigui inevitable. Aquestes reobertures solen presentar cadències llargues de temps entre resolució i reobertura, i cal valorar si es tracta del mateix expedient de reclamació.

Altra tipologia de reobertures, pot ser les més preocupants són aquelles que impliquen el compromís d'una actuació municipal que no arriba o que no és efectiva, com és el cas de les reclamacions per renous d'un negoci que altera el descans de la ciutadania i en el que les Àrees s'han compromès a posar els mitjans però tot i existir actuacions municipal les molèsties persisteixen. Evidentment, quan la Defensora coneix de la voluntat de l'Àrea/es competents per resoldre el problema procedeix a l'arxiu provisional i a la comunicació a la ciutadania davant les evidències que justifiquen l'atenció municipal. No obstant això, el problema persisteix i les reclamacions passat un termini breu es reiteren. Són una de les grans preocupacions de la Defensora pel patiment associat a la ciutadania i per la percepció d'insolvència municipal que provoca.

V Avaluació de l'activitat.

L'avaluació de les nostres activitats ha estat sempre molt associada a la política de qualitat de la Defensora, entesa com el procés de millora contínua i ha representat un compromís ferm de la institució amb la ciutadania, ja que, més enllà de la normativa d'aplicació, s'han tingut molt presents la necessitat de tenir referents per a valorar les següents premisses: **l'orientació de les actuacions com a servei a la ciutadania, la millora en el procés i l'obligació de vetllar per la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania en relació amb els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma.**

Així, d'acord amb la responsabilitat assolida, l'Oficina de la Defensora ha mantingut i manté actualment les següents directrius generals:

- Oferir una **atenció personalitzada** als ciutadans, en la defensa dels seus drets, quan es relacionen amb els serveis municipals de l'Ajuntament de Palma, mitjançant uns treballadors preparats, que observaran el Codi de conducta establert a l'Oficina de la Defensora.
- **Atendre tots els ciutadans** garantint l'aplicació de la normativa corresponent i del sentit de justícia d'acord amb les circumstàncies de cadascuna de les reclamacions.
- **Crear una cultura de gestió** fonamentada en la qualitat del servei que estableix la norma ISO 9001:2008, i que sigui **entesa i percebuda per tot el personal**, i assegurar-ne el coneixement, la comprensió, el compliment i el manteniment.
 - **Millorar i innovar les aplicacions tecnològiques** per a facilitar-hi l'accés i l'agilitat en la recepció; el tractament i la resolució de les reclamacions i els suggeriments de la ciutadania.
 - **Involucrar el personal de la mateixa Oficina**, amb les seves aportacions, per a la consecució de la millora contínua.
 - **Vetllar pel respecte al medi ambient** complint la legalitat vigent i afavorint un desenvolupament sostenible.
 - **Garantir la protecció de les dades personals** de la ciutadania que reclama, suggereix o sol·licita orientació a la Defensora de la Ciutadania, d'acord amb la LOPD i altra normativa reglamentària d'aplicació.
 - **Potenciar l'ús del llenguatge no sexista** a tots els documents que es produeixen a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, i la igualtat efectiva d'oportunitats pel que fa al gènere.
 - **Detectar i orientar vulneració de drets** relacionada amb actituds xenòfobes i delictes odi.
 - **Afavorir la participació de la ciutadania** en la vida política del municipi.

En la mateixa línia de continuïtat, els criteris de la política de qualitat s'han desenvolupat d'acord amb el sistema consolidat de la institució però adaptant els processos a la nova realitat.

En virtut dels paràmetres de qualitat que enfoquen el nostre treball diari i el marc normatiu referencial que ens marca el Reglament orgànic de drets de la ciutadania, la primera tasca de la institució després del nomenament de l'actual Defensora va ser la definició d'un FULL DE RUTA en el qual cabia el llegat de la direcció anterior, però feia falta una definició revisada d'elements tan capitals per a qualsevol entitat com: la visió, la missió, els valors i els objectius estratègics.

Any rere any, el full de ruta s'ha anat revisant en la seva execució i ha demostrat la seva utilitat. En l'actualitat manté la seva vigència quant a l'orientació de la nostra activitat.

VISIÓ

La millora contínua en les actuacions de l'Administració municipal i l'excel·lència en la gestió administrativa i l'atenció a la ciutadania.

MISSIÓ

Defensar les llibertats i els drets fonamentals de la ciutadania en qüestions relatives als serveis prestats per l'Ajuntament.

VALORS

- Imparcialitat política i administrativa.
- Cobertura global a tota la ciutadania sense impediment de la nacionalitat, la residència, l'edat, la incapacitat legal, l'internament en un centre penitenciari o de reclusió, ni en general qualsevol relació de dependència especial d'una administració o poder públic
- Independència d'actuació sense mandat imperatiu de cap membre o òrgan municipal.
- Eficàcia i eficiència.
- Proximitat.
- Transparència.

OBJECTIU 1

Ser canal de diàleg, estudi i seguiment dels problemes que viu la ciutadania davant l'Administració municipal, els seus organismes i les entitats que en depenen.

Mitjançant:

- a. Un servei d'assessorament, informació, atenció i suport als ciutadans.
- b. Comunicació directa amb els representants dels diferents col·lectius i teixit associatiu.
- c. Acords de col·laboració.

OBJECTIU 2

Ser un agent de millora en les actuacions municipals en situacions d'inoperativitat o conflicte aparent amb els ciutadans.

Mitjançant:

- a) diàleg, mediació i estudi dels procediments administratius així com en la presa de decisions elaborant suggeriments i recomanacions d'acord amb la visió de l'Oficina de Defensa dels Drets de la Ciutadania.
- b) acords de col·laboració.

OBJECTIU 3

Elaborar propostes de millora de les condicions de la qualitat de vida en el terme municipal de Palma.

Mitjançant:

- a) supervisió
- b) auditories externes
- c) elaboració d'informes
- d) elaboració de propostes de millora

El codi que regeix el comportament del personal de l'Oficina de la Defensora s'ha actualitzat d'acord amb als principis que s'indiquen a continuació:

- Atendre amb correcció i identificar-se davant la ciutadania si aquesta ho requereix. La identificació ha de ser nominativa, i s'ha de donar a conèixer si és necessari la responsabilitat i el càrrec.
- Conèixer les competències i els serveis corresponents de l'Oficina de la Defensora i de la mateixa institució, així com els òrgans i les persones que desenvolupen cadascuna de les funcions.
- Lliurar, si són necessaris, els impresos de presentació de reclamació o suggeriment o una altra documentació que s'hi relacioni, i informar dels llocs i dels terminis de lliurament d'aquesta, facilitant adreces postals o electròniques i números de telèfon per a realitzar qualsevol consulta.
- Assistir, si es requereix, els ciutadans en l'emplenament dels impresos de reclamació o suggeriment.
- Reorientar la reclamació o el suggeriment del ciutadà en aquells casos en què es trobin fora de la competència de la Defensora de la Ciutadania, indicant les unitats administratives que en tinguin les competències, així com les seves adreces postals i els telèfons i, si s'escau, les vies per a presentar les instàncies oportunes i el termini que es disposa per a fer-ho.
- En el cas de no poder atendre immediatament una sol·licitud d'informació, explicar-ne el motiu i recollir les dades per a comunicar al ciutadà, amb la major rapidesa, la disponibilitat de la informació sol·licitada.
- Si per a la gestió de la informació sol·licitada es requereix un temps d'espera, s'ha de comunicar el temps estimat fins que es disposi d'aquesta informació.
- Mantenir la confidencialitat sobre els ciutadans i les ciutadanes que sol·liciten els seus serveis i l'objecte de la seva consulta fora de l'àrea de treball, i mantenir la confidencialitat sobre els assumptes interns fora de l'Oficina.

Enquestes

La voluntat de recuperar les enquestes als usuaris de l'Oficina s'ha implementat malgrat el volum de treball i les limitacions de recursos no ens n'han fet possible la tasca.

Així doncs, encara que no s'hagi implementat el sistema d'enquestes, sí que s'ha fet efectiva la modificació del qüestionari de satisfacció replantejant les preguntes i revisant-ne la redacció per a fer-les més senzilles, per a posar-les en marxa quan els recursos ho permetin.

El qüestionari 2019 constava de les següents preguntes:

1. Sobre la valoració de la informació rebuda a l'Oficina
2. Sobre el termini de resolució
3. Sobre la satisfacció de la intervenció

4. Sobre l'eficàcia de la intervenció
5. Sobre la valoració global
6. Sobre l'opció de recomanar el Defensor

Així sobre un total de 127 resolucions emeses i un nombre aproximat de 120 enquestes enviades, s'ha rebut un total de 32 respostes, un 26,66% de respostes que d'acord amb les estimacions dels professionals respon a les expectatives de resposta voluntària situada aproximadament en el 25% dels enquestats.

Abans de passar a exposar les dades, cal indicar també que segons és habitual en aquest tipus d'eina, les persones que responen solen ser majoritàriament les que es situen en els extrems de resultats, és a dir, les persones que estan molt satisfetes amb l'atenció rebuda i les persones que estan especialment insatisfetes. Això s'ha confirmat i de forma molt palesa en la pregunta final oberta en què no totes les enquestes s'han prodigat però sí que trobam agraïments i atacs, els dos pols.

La primera pregunta invita a valorar sobre la informació rebuda i el 75% de qui respon indiquen que ha estat positiva o molt positiva. Quant al temps de resposta el 62,5 % considera el temps invertit com a breu o molt breu, un percentatge molt similar al de la satisfacció amb la resolució de la Defensora que es situa en el 66,7%. Tenint en compte, d'acord amb les dades de les resolucions (pàg. 10) que sols resulta favorable a la ciutadania un 51,39% dels expedients, és una evidència que la ciutadania és capaç de reconèixer el treball de la Defensora fins i tot quan no se li dóna la raó al reclamant.

La quarta pregunta sobre l'eficàcia de la intervenció determina que un 50% dels enquestats han considerat que la intervenció de la Defensora ha influït en el resultat eficaç de la reclamació i un 62,5% considera que globalment la intervenció pel que fa a interès, disponibilitat i gestions ha resultat positiva o molt positiva.

Finalment, resulta molt revelador que quasi un 72% dels enquestats recomanaria o ja ha recomanat la intervenció de la Defensora a algú amb problemes amb l'ajuntament de Palma.

Pel 2020 es plantejarà la revisió de les preguntes de l'enquesta per afegir-ne dues. La primera, relacionada amb la font a partir de la qual la ciutadania havia sabut que existia el Defensor, amb l'objecte d'estudiar noves vies per a la difusió de la institució i, la segona, sobre la claredat del llenguatge utilitzat en la documentació de la Defensora; amb aquesta pregunta es pretenia confirmar que la redacció dels documents elaborats a l'Oficina resultava entenedora per a la ciutadania, mantenint alhora la formalitat adequada.

La percepció de la Defensora i l'equip de treball

No menys important és la percepció que rep l'oficina de la Defensora en el tracte amb la ciutadania. En moltes ocasions resulta innecessari passar una enquesta per a saber quina és la satisfacció de la ciutadania, si bé és important documentar aquesta percepció.

Les persones que reclamen l'atenció de la Defensora vénen amb una necessitat, irritades pel tractament que han rebut i normalment transmeten la sensació de que ja han perdut la batalla amb l'administració, és per això que normalment davant l'atenció de les persones de l'oficina reaccionen positivament perquè l'atenció que se'ls dóna és sempre propera, humana i honesta.

Propera perquè dediquem temps per poder superar el primer moment de xoc, humana perquè ens posem en el seu lloc i ens convertim en la seva veu; i honesta perquè actuem ajustant-nos a dret i no es fan promeses sense fonament que puguin invertir l'actitud positiva del veïnat que ens demana ajuda.

En aquest sentit, com ja explicàvem en l'anterior memòria, les manifestacions directes recollides en totes les entrevistes i consultes que mantenim amb la ciutadania, que en el seu conjunt els veïns i les veïnes se senten molt atesos, entenen el que els expliquem i saben que des de l'Oficina de la Defensora es treballa pel seu cas. Sí és cert que la demora en la resolució dels expedients, ja sigui per dilació d'informes, per la complexitat del cas o per la limitació de recursos propis, genera alguna molèstia que ens han manifestat i que és comprensible perquè algunes situacions requeririen d'una resolució gairebé immediata, que no podem garantir.

Es conclou aquest apartat transmetent la convicció que el grau de satisfacció i l'opinió de la ciutadania respecte del funcionament i l'atenció rebuda per la ciutadania és una de les dades fonamentals a l'hora de valorar la qualitat de l'Oficina de la Defensora. És un fet que sense una bona avaluació no és possible la millora contínua.

No-conformitats

Al llarg del 2019 s'ha recuperat també l'eina de les No-conformitats que representen un avantatge per a la detecció i subsanació de incidències en el procediment establert per a l'atenció d'expedients. Per a facilitar el seu recull i aprofitament s'ha dissenyat un formulari del que teniu còpia a l'annex E, en la que trobareu còpia de les tres incidències obertes el 2019.

Totes les No conformitats tenen una descripció de l'errada, una solució, una anàlisi de la causa i finalment una acció correctora que hauria d'atendre a l'origen del problema, amb la finalitat de detectar altres situacions similars i alhora de corregir l'origen del problema. A més cadascuna de les No-conformitats tenen una o dues persones que han de fer el seguiment i supervisió de les mesures correctores adoptades.

La No conformitat 1/2019 estava associada a l'expedient DC 24/2018 i tenia origen en la manca de resposta a un ciutadà. La causa va ser la dilatació del procediment però tan bon punt es va detectar la mancança es va procedir a la comunicació amb el ciutadà i es va procedir a la revisió de tots els expedients DC del 2018 per a comprovar el seu estat de tramitació.

La No conformitat 2/2019 es va produir per la manca d'escaneig d'un informe de l'expedient DC 12/2018. Tots els documents de la Defensora es digitalitzen i en aquest cas probablement per la premura en la voluntat de resolució es va botar aquest procés. Per a subsanar la qüestió es va procedir a l'escaneig i es va revisar la correcta tramitació dels informes rebuts els darrers 3 mesos.

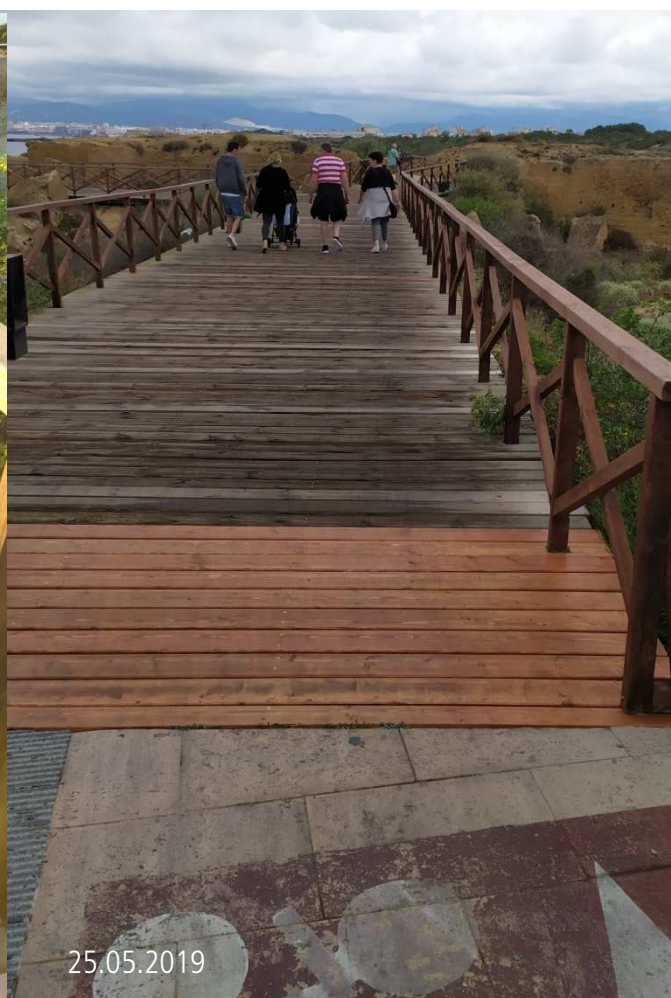
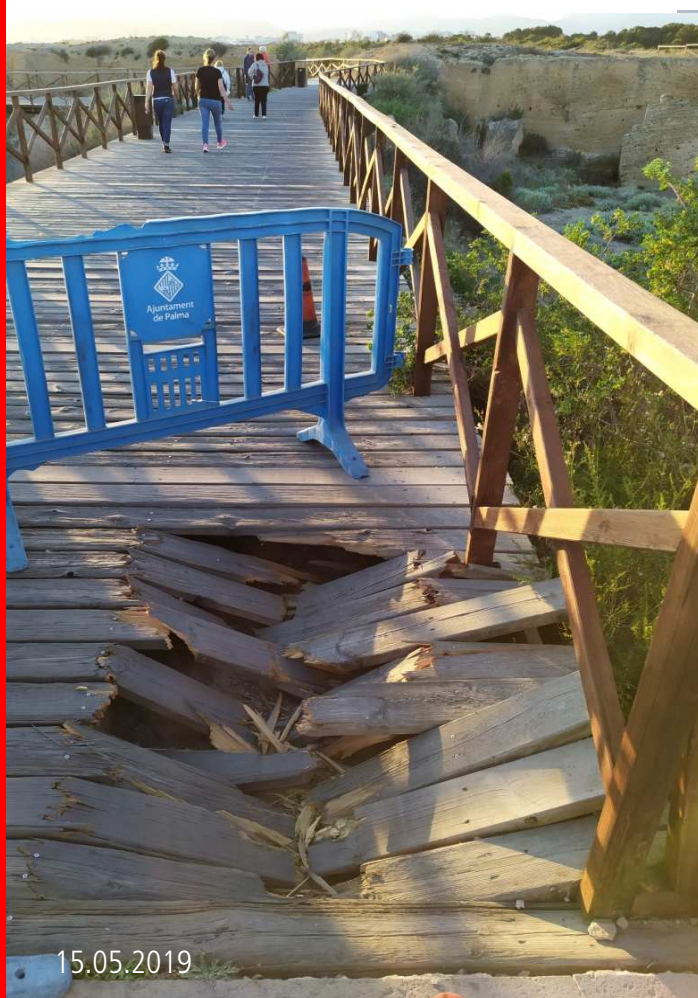
I la No conformitat 3/2019 es va produir per la manca d'anotació de l'arxiu sobre l'aplicació de control dels expedients DC 7/2012 i 8/2012 dels que tot i haver conclòs la seva tramitació correctament, no s'havia indicat a l'aplicació l'estat actualitzat. Probablement es va produir per un lapsus i es va rectificar el seu estat, no obstant això no va suposar per a la ciutadania cap entrebanc en el procediment.

Com es pot observar, és una eina més que aporta valor a la tasca de la Defensora perquè ajuda a corregir errades i per tant ajuda a millora l'atenció que es dona a la ciutadania.



ACTIVITATS 2019

3. Recomanacions, advertiments i suggeriments



Recomanacions, advertiments i suggeriments

I Recomanacions 2019

L'Oficina de la Defensora va recuperar al llarg de 2018 "l'eina" de les RECOMANACIONS que, pel seu caràcter estructural i expositiu, permeten fer un seguiment més exhaustiu de la seva acceptació i les actuacions municipals adients a cadascuna.

En el 2019 s'han emès dues noves Recomanacions també identificades per les sigles RAS (Recomanació, Advertiment o Suggeriment):

Recomanació 1/2019, de 12 de març, sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars.

Recomanació 2/2019, de 5 de desembre, sobre la demora en el pagament d'una subvenció

Poden semblar un nombre reduït però en l'any 2019, la gran majoria de les reclamacions que presumiblement haurien estat susceptibles de Recomanació es varen "resoldre en tràmit", amb les facilitats i col·laboració de les Àrees municipals la qual cosa va fer innecessària la redacció d'aquelles recomanacions.

A continuació es transcriuen parcialment de les recomanacions del 2019, recollides íntegrament en l'annex. Els extractes presenten la identificació del cas i la part propositiva de la recomanació.

RECOMANACIÓ 1/2019, de 12 de març, sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars.

Aquesta Recomanació es redacta com a resposta a la Reclamació DC 039/2018 interposada per la comunitat educativa del CEIP Son Serra de Palma amb motiu de la seva preocupació per la qualitat acústica del Servei complementari de menjador escolar, ateses les condicions que preveuen els articles 27 i 28 del Reglament de drets de la ciutadania de Palma, BOIB núm. 36, de 03.03.2005 (RODC, en endavant). [...]

RECOMANACIÓ

Atès que l'article 30.2 del **Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, publicat en el BOIB núm. 36, de 03.03.05**, atorga a la institució de la Defensora de la Ciutadania la possibilitat d'emetre advertiments, suggeriments o recomanacions en els casos en què s'estimi procedent, i atès que es considera l'existència d'un GREUGE, es redacta la següent RECOMANACIÓ sobre la qualitat acústica bans.

Atesos els fets acreditats, els informes rebuts i les fonts de dret exposades, queda demostrat, segons el paper de la Defensora, que:

PRIMER. Existeixen motius per a sol·licitar la intervenció municipal quant a la qualitat acústica en els Serveis de Menjador Escolar i que fins ara no es té precedent d'actuacions al respecte.

SEGON. Correspon a les comunitats educatives el disseny i execució d'un projecte educatiu del centre en què els menjadors escolars estiguin integrats amb garanties quant a la seva qualitat. Ara bé, si existeixen renous originats o agreujats per **factores físics de l'immoble**, susceptibles de millora tècnica, cal sol·licitar l'actuació de les administracions titulars dels mateix en funció de les competències i obligacions que li són pròpies.

TERCER. S'hauran de planificar actuacions que requeriran la coordinació entre Àrees municipals i també amb d'altres administracions públiques, que hauria de liderar la Regidoria d'Educació en virtut del Decret d'organització dels serveis administratius.

Per tot això, **es SUGGEREIX a l'Ajuntament ATENDRE LA QÜESTIÓ DE LA QUALITAT ACÚSTICA ALS CENTRES EDUCATIUS I DONAR RESPOSTA EFECTIVA** i es proposen les següents intervencions:

PRIMER. La redacció d'un projecte municipal per a determinar l'abast del problema en els centres educatius que disposen de Menjador Escolar. En ell s'hauran d'establir protocol de preferència, criteris d'actuació i les bases de coordinació, si escau, amb Patrulla Verda-Policia Local (en la realització de sonometries), Manteniment de centres-Infraestructures i/o amb els Serveis d'altres administracions competents en aquesta matèria, com ara la Direcció General d'Innovació i Comunitat Educativa o l'IBISEC de la Conselleria d'Educació i Universitat-GOIB, entre d'altres.

SEGON. L'atenció preferent en l'anàlisi de la situació d'aquells centres que denunciïn un problema de qualitat acústica per a l'aplicació de la solució tècnica més adequada.

Complementant la Recomanació a l'Ajuntament, **la Defensora s'adreça a la comunitat educativa invocant a la seva corresponsabilitat per RECORDAR el dret que tots tenim a un medi ambient de qualitat, també acústicament, i el deure de mantenir-lo**, com a eix essencial per a una educació de qualitat atesa la seva influència sobre els menors que faran de Palma un espai confortable i de benestar sostenible.

Es trasllada aquesta RECOMANACIÓ, a l'Administració i a la ciutadania, a través de la Comissió de Reclamacions i Suggestiments, perquè es faci arribar a l'Àrea d'Educació i altres àrees que es considerin oportunes, i s'insta que es comuniqui a la Defensora l'acceptació o no, indicant en aquest darrer supòsit les raons en què es fonamenta la negativa.

RECOMANACIÓ 2/2019, de 5 de desembre, sobre la demora en el pagament d'una subvenció

Atesa la reclamació a la Defensora de la Ciutadania per part d'una entitat ciutadana, de caràcter ONGD, que va ser objecte de l'adjudicació d'una subvenció per Cooperació internacional a l'any 2011, que actualment encara està pendent de liquidació.

Atesos els fets exposats per aquesta entitat quant al dret adquirit i a les característiques del projecte de Cooperació internacional pel qual es va adjudicar la subvenció en qüestió i la subsanació de les circumstàncies que varen impedir el pagament de la subvenció inicialment.

La Defensora de la Ciutadania va admetre a tràmit la reclamació d'acord amb les condicions previstes als articles 27 i 28 del Reglament orgànic de drets de la ciutadania, BOIB núm. 36 de 03.03.2005 (RODC, en endavant) i va procedir al seu estudi amb la finalitat de concloure sobre el dret actual a la liquidació d'aquella subvenció.

[...]

CONCLUSIONS

Així, doncs, en vista dels fets exposats, de les consultes realitzades, de les actuacions de la Defensora i dels arguments jurídics continguts en els informes rebuts, la Defensora extreu les següents conclusions:

PRIMERA. Es considera provada l'existència d'un dret de crèdit en virtut de l'Acord de la Junta de Govern, a l'empara de la convocatòria de subvenció i destinat al projecte de Cooperació al desenvolupament en la Comunitat de Santa Rosa (Azurduy, Bolívia). **Segons la informació de la Intervenció municipal, l'obligació (O) està reconeguda des del 2011.**

SEGONA. El "dies a quo" que concreta els terminis per a l'execució del projecte està subjecte al pagament de la subvenció, d'acord amb la Base Octava de la convocatòria.

TERCERA. Els requeriments de l'Àrea d'Igualtat exigits a les diferents instàncies per justificar, segons l'Informe dels Serveis Jurídics, que el dret de crèdit no havia prescrit **es varen atendre satisfactòriament** tant pel que fa la representativitat de les parts, com pel canvi de denominació i la vigència de les necessitats del projecte.

QUARTA. Després de les justificacions requerides per l'Àrea competent s'ha produït una demora injustificada en la tramitació del pagament. Igualment **es considera dilatòria la petició de més informes** per part dels Serveis Jurídics municipals.

CINQUENA. El pagament s'hauria d'executar al més aviat possible aplicant als crèdits del Pressupost vigent l'obligació derivada del compromís a l'exercici del 2011, en aplicació de l'article 26.2.b) del Reial Decret 500/1990, de 20 d'abril.

Finalment, en un cas tan especial com el que ens ocupa, **aquesta Defensoria no pot ignorar el caire humanitari de les ajudes relacionades amb Cooperació Internacional i la responsabilitat que això suposa tant per l'impacte sobre la població destinatària com per la imatge que de la nostra ciutat es reflecteix en aquell indret** i arreu del món. Sense cap dubte, totes les parts implicades en aquest projecte tenen la seva part de responsabilitat però, al menys des del 2017, el nostre ajuntament ha demorat de forma injustificable l'execució d'un projecte destinat a atendre les carències de persones en una situació d'extrema necessitat.

Per tot això, **la Defensora considera que existeix un GREUGE i emet la següent RECOMANACIÓ per instar l'administració municipal a la tramitació del pagament** dels 35.000 euros de la subvenció atorgada per Acord de Junta de Govern, en data 13 de desembre de 2011, a l'entitat amb CIF G07589385, actualment Salut i Gènere, **i insta també que es faci seguiment de l'inici immediat del projecte** en la regió boliviana d'Azurduy.

Aquesta RECOMANACIÓ es traslladarà a les Àrees i Organismes competents i també a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggestions, pel seu coneixement i efectes.

II Estat d'execució i seguiment de les RAS

Com ja s'ha indicat les Recomanacions, Advertiments i Suggestions, s'ha de saber que són documents que proposen accions a l'Administració com a conseqüència de la valoració, en termes de dret i equitat, de les circumstàncies concurrents en cada expedient concret; de vegades es concreten

en la revisió d'un expedient i, d'altres, es plantegen actuacions més generals, segons la complexitat i l'abast de les qüestions que es tracten.

L'impacte de les recomanacions no és, doncs, exclusiu sobre la persona reclamant que està relacionada amb l'expedient que ha estat motiu de la redacció RAS si no sobre gran part de la població, per un efecte multiplicador similar al símil de l'iceberg. Es calcula, per això, que les RAS redactades podrien tenir efectes, directes o indirectes, sobre un percentatge molt elevat de la població de Palma.

Quant a les RAS, el consistori i els departaments municipals tenen l'obligació d'informar sobre l'acceptació o no de suggeriments i recomanacions de la Defensora però no sempre es rep una resposta dins termini i en la forma escaient, fins i tot en ocasions, encara que sí s'ha acceptat, no s'han observat actuacions en aquest sentit. Això ha duit la Defensora a haver de fer un seguiment de les seves recomanacions i a recordar-les en la Comissió de Reclamacions i Suggeriments.

El contingut íntegre de les RAS es pot consultar en els annexos de les memòries dels anys d'emissió, però tan importants com la resolució de la Defensora són l'acceptació i l'execució d'aquestes per part de l'Ajuntament. Per això a continuació es revisen una per una les RAS treballades el 2019, alguna de les quals es remunten a 2008, per reproduir-se les causes originals de les reclamacions que es varen reobrir.

RAS 7/2008, sobre l'accés a la Pl. Major

Exp. DC 101/2017

No tenim cap resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures sobre l'acceptació o no de la RAS, ni sobre els aspectes a dur endavant, ni sobre els recursos o el termini a invertir. No obstant això sí que hi ha una voluntat palesa de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments i també del Ple que han instat a iniciar actuacions per resoldre aquesta problemàtica.

Al juny de 2018 es va contactar amb l'enginyer qui va informar d'algunes propostes i ens va adreçar al cap de projectes, que posteriorment ens va explicar que existien moltes d'alternatives i totes s'han desestimat per no resoldre el problema i ser molt costoses. Es va proposar una reunió per estudiar noves alternatives que mai no s'ha concertat.

Al desembre de 2019 la Defensora va intentar elevar al Ple la qüestió però la Comissió va considerar innecessari perquè ja s'havia aprovada prèviament pel propi Ple i s'havia indicat a l'Àrea competent que havia d'iniciar actuacions.

En l'actualitat sabem que hi ha actuacions municipals per agilitzar les reparacions concretes per resoldre el dia a dia però no hi ha alternativa coneguda per a resoldre el problema definitivament. La Defensora de la Ciutadania ha parlat també amb els responsables del manteniment i no tot són avaries per vandalisme. També hem sabut per la persona reclamant que el problema persisteix i s'han produït moltes avaries, alguna d'elles han demorat la reparació en més d'una setmana.

RAS 1/2018, sobre els horts urbans

Exp. DC 009/2018

Tenim resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures sobre la RAS, en la qual el cap de Departament d'Infraestructures va enviar un informe exhaustiu per indicar la limitació dels recursos humans del seu Departament i la impossibilitat de resoldre.

Al juny de 2018 es va contactar amb la persona que administra els Horts, qui ens va informar que s'estava fent molta feina i que probablement tindrien resultats per després de l'estiu però al mes d'abril de 2019 no es té constància que la situació s'hagi resolt i no es té previsió de quan es resoldrà.

Actualment s'ha publicat als mitjans l'aprovació dels plecs que donaran pas a noves adjudicacions al 2019.

RAS 2/2018, sobre Voravies i escocells al Camp Redó

Exp. DC 055/2017

No tenim cap resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures sobre l'acceptació o no de la RAS però sí es té constància per vies diferents a l'Àrea competent d'actuacions municipals i sabem de l'interès per atendre les peticions dels veïnats.

El mes de juny de 2018 es va contactar amb el Regidor i amb el cap de departament via mail informant de la necessitat preceptiva de resposta i de la preocupació de l'estat de les voravies. En data 28 de juny de 2018 es va rebre resposta de l'Àrea indicant literalment que "la solució del problema está encauzada a partir de los contratos de mantenimiento de parques y jardines y el de vialidad".

El primer contracte se'ns va explicar que estava en procés de revisió per passar a licitació. Un dels factors que ha afectat a la demora de les actuacions és la implementació de la nova Llei de contractació.

El segon contracte tenia previst el seu inici pel 3 de juliol però la presentació d'un recurs especial a l'adjudicació va provocar la paralització de terminis i la nova previsió era que no començaria fins passat el setembre. Aquest és el segon gran factor que demora les execucions, ja que en el 90% de les contractes s'han interposat recurs.

A la Comissió tècnica de desembre 2018 Camp Redó es va informar també de més 500 actuacions al darrer any, no obstant la realitat és que les voravies i escocells continuen en el mateix estat o, si escau, pitjor que al 22 de gener, quan es va presentar la Recomanació.

RAS 3/2018, sobre 13 propostes per al Camp Redó – habitatges socials

Exp. DC 055/2017

S'han mantingut moltes reunions en distints àmbits i amb diverses Àrees de les que s'ha obtingut informació molt valuosa sobre actuacions municipals que incideixen directament sobre la implementació d'algunes de les 13 propostes.

Atès el transcurs un any des de la presentació de la Recomanació s'ha elaborat el document de revisió/check-in amb codis de color associat a cadascuna de les 13 propostes.

1.- Restauració del llum – executat i resolt. S'ha d'assegurar el manteniment i subministrament als passatges particulars. Després de la renovació de l'enllumenat públic s'ha de fer un seguiment del funcionament i adequar els materials al context.

2.- Mesures extraordinàries d'EMAYA – executades al llarg de l'any i es mantenen. Es fa neteja a diari al solar municipal resultant de l'enderroc del Bloc XIII, i a demanda abans de possibles esdeveniments i dins els passatges particulars cada 4 mesos. Per completar les actuacions s'ha de plantejar una campanya educativa en sentit ampli.

S'ha augmentat el nombre de neteges a les zones privades. No obstant això, el mur de formigó al voltant del Bloc VIII genera molta brutícia per l'espai entre l'edifici a enderrocar i el mur. Un motiu més per agilitzar al màxim l'enderrocament. Quant a la prohibició d'entrada a l'immoble, els serveis d'eliminació de plagues de l'ajuntament no poden entrar i les plagues han crescut. La situació és molt preocupant.

El canvi d'ubicació dels contenidors ha suposat un problema pels veïnats a l'hora de tirar el fems. No obstant això es valora que les nostres ubicacions són necessàries fins que hagi un nou projecte de reforma dels carrers.

3.- Augment real de la presència de Policia Local – Ha hagut un augment i millora important a la coordinació encara que la dotació de la Policia Local a Palma continua sent insuficient, dependent del dia i fins i tot del moment de la demanda, poden anar o no. La Policia de Barri (mes un) s'ha establert i està molt integrada i molt ben acollida pels veïns.

Manquen efectius sobretot en el termini d'estiu. És imprescindible mantenir el nombre d'efectius i caldria augmentar-los en horari horabaixa-vespre.

4.- Atenció a plagues – executat. Es fa un seguiment i actuacions a la hora de rebre notificacions o reclamacions per detecció de plagues. Els arguments del punt 2 influeixen en l'augment de les plagues així com l'estat del pisos de l'IBAVI.

5.- Potenciació d'activitats educatives – s'estan fent esforços per actuar de forma coordinada entre entitats públiques i iniciatives privades però no es troba 'la clau' per incloure els veïns dels habitatges socials en la mesura que es desitjaria en aquesta dinàmica. S'ha de tenir una especial cura amb els infants i joves. S'han de dissenyar noves actuacions i intervencions concretes amb els menors que són fora dels circuits formals d'atenció a infància i adolescència. Aquests menors estan en una situació de vulnerabilitat extrema. Requereix un treball interinstitucional entre administracions.

6.- Tramitació de la retirada de la caseta de GESA - transformador – Després de les negociacions amb GESA s'ha reduït pràcticament a la meitat i no s'ha optat per altres alternatives per inviables. Queda resolt en principi el problema de l'accés a l'antic habitatge de comptadors.

7.- Evitar l'ocupació i el vandalisme – els habitatges de l'ajuntament ocupats il·legalment s'han denunciat però no existeix l'agilitat suficient per part dels agents judicials com per poder fer front als desnonaments. (L'ocupació il·legal suposa un greuge per a les famílies i d'altres persones a l'espera de l'adjudicació del seu habitatge). El Bloc VIII segueix ocupat per persones temeràries que desobeeixen els advertiments per l'estat de perill. No cap dubte que l'edifici és objecte de vandalisme.

8.- Traspàs de titularitat d'IBAVI i Bancs a l'ajuntament – no executat, procés lent. Els habitatges de l'IBAVI presenten un aspecte degradant molt greu per a la barriada ja que són les que més problemes estructurals pateixen i més ocupacions il·legals tenen. No ens consten actuacions de l'IBAVI per a

solucionar aquesta situació. S'ha de cercar per part del Ajuntament una interlocució eficaç per resoldre aquest problema.

Els habitatges de l'IBAVI segueixen sent una font de greus problemes pels veïnats ja que es desconeix si estan ocupades legalment, si s'estan executant desnonaments o quina és la seva situació actual. Aquests immobles són els que més connexions irregulars tenen d'aigua i llum. És urgent una interlocució entre Ajuntament i IBAVI. En aquest moment s'està a l'espera del nomenament del nou gerent i el Regidor de Districte Nord ja ha manifestat el seu interès per contactar amb l'IBAVI.

9.- La tala principal de l'arbrat s'ha fet però queden 2 arbres de nivell 1 i 14 de nivell 2.

Els arbres pendents de tala continuen pendents.

Des de l'oficina s'ha insistit en la necessitat d'actualització del mapa que indica l'estat de l'arbrat. Se desconeix si els arbres caiguts recentment tenien un nivell de perillositat identificat, però sense cap dubte són un avís de la urgència amb que cal tractar aquest problema.

10.- Ajudes a les comunitats – executat i en marxa la segona edició de subvencions.

11.- Atenció a la Vulnerabilitat – s'actua però es ha de invertir a mes recursos. S'està pendent del reforç de contractació d'un educador social i un tècnic per a la zona per part del Serveis Socials dins un projecte social. Es desconeix la situació actualitzada.

12.- Projecte de reparació de voravies i escocells – Fins el mes maig de 2019 no es varen començar les obres malgrat el compromís del Regidor competent en diverses reunions formals i també en roda de premsa de data 20 de novembre de 2018. Les obres s'haurien d'haver iniciat després de les intervencions d'EMAYA a la via pública però no va ser així. Segons la informació rebuda a la Comissió tècnica el projecte presentat s'ha de modificar i s'ha de dividir en dues fases per motius pressupostaris. Fins ara, s'ha fet una renovació de canonades de clavegueram per part d'EMAYA i condicionament del cablejat per al nou enllumenament.

Fase I - Reparacions del vial del carrer Infant Pagà i condicionament del solar.

Fase II - Serà la redacció de la resta del projecte per dur-lo a licitació. Es preveu per a la propera legislatura.

Ja s'ha executat la FASE I del projecte incloses les obres d'Infant Pagà però es desconeix com i quan es farà la FASE II.

Els veïnats han manifestat el seu descontent per l'execució fins ara perquè no respon al projecte presentat i a més no saben res de la FASE II.

13.- El lideratge i coordinació – La coordinació de les actuacions se fa



mitjançant la Comissió tècnica i després de la insistència d'aquesta Oficina, el Batle va fer la coordinació per dur a terme el talat de l'arbrat, la instal·lació de l'enllumenat als passatges i l'ordre de la creació de la Comissió Política no-permanent de Camp Redó. Actualment, la comunicació ha millorat, però el lideratge de la coordinació en el sentit del conjunt/global encara és deficient.

Es reconeix la importància de la presència del Sr. Carrió (regidor de Districte) en la primera reunió tècnica. És fonamental que el regidor competent lideri el trasllat de les necessitats urgents de la zona i la seva prioritització.

Destacam l'esforç de l'anterior assessor de districte, Sr. Villalonga. El nomenament del nou coordinador de districte (Sr. Barceló), coneixedor de la realitat i en especial de les zones conflictives és un encert per atendre de forma adequada les necessitats.

RAS 4/2018, sobre Pressupostos participatius 2016

Exp. DC 019/2018

No tenim cap resposta expressa de l'Àrea de Participació sobre l'acceptació o no de la RAS, ni sobre els aspectes concrets de l'acceptació, ni sobre els recursos o el termini a invertir. Ara bé, s'han mantingut diverses reunions amb Participació en les quals es va reconèixer l'estat del problema i l'adopció de mesures de cara a les properes edicions del Pressupostos participatius.

S'ha millorat el format de la web i avui el seguiment dels projectes per a les edicions del 2017 en endavant és molt més comprensible per a la ciutadania. Per a tenir millor capacitat de gestió dels projectes i s'ha optat per un cicle econòmic d'atorgament i despesa plurianual.

RAS 5/2018, sobre protocol de prestació de recursos

Exp. DC 058/2017

No tenim cap resposta expressa de l'Àrea d'Infraestructures sobre l'acceptació o no de la RAS, ni sobre els aspectes a dur endavant, ni sobre els recursos o el termini a invertir.

Al juny es va contactar amb el Regidor i amb el cap de departament via mail informant de la necessitat preceptiva de resposta i de la preocupació de l'estat del servei perquè ens comuniquen limitacions. En data 28 de juny de 2018 es va rebre resposta de l'Àrea però únicament sobre la RAS 2/2018.

No obstant això, sabem que l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat ha assolit la responsabilitat de la tasca i actualment no s'han rebudes més reclamacions al respecte.

Els coordinadors de districte anteriors varen reportar deficiències en el servei i manca de materials. No consta compra de nous recursos. Queda pendent encara l'elaboració d'un protocol més efectiu de prestació de recursos.

RAS 6/2018, sobre la recollida de RSU i trastos per part d'EMAYA

14 Expedients DC

En data 16 de juliol de 2018 es va mantenir una reunió amb la Presidenta d'EMAYA, la Gerent i el cap de Projectes en que es va donar compliment a la Recomanació, aportant una resposta general a les qüestions plantejades i també una resposta específica a cadascuns dels cassos que havien motivat la Recomanació de la Defensora.

Després de l'exposició de totes les actuacions efectuades al respecte, la planificació i la inversió de nous recursos, l'informe d'EMAYA conclouïa expressant l'agraïment de la col·laboració de la Defensora i la voluntat de treballar per la millora contínua invertint totes les energies possibles en aquest sentit.

No obstant, atesa la doble vessant de la Recomanació, també adreçada a la ciutadania per a la cura de la neteja a la nostra ciutat, hem de constatar que tots els mitjans i la millor voluntat no basten per resoldre la problemàtica i avui encara existeixen PUNTS en què es manté el nivell de brutícia i abandonament de trastos, la qual cosa suposa un repte en la recerca de noves actuacions, més contundents, que permetin donar resposta als veïnats que encara avui són víctimes d'aquesta situació. No s'ha valorat la instal·lació de càmeres.

RAS 7/2018, sobre la incompliment de la convocatòria del Consell escolar municipal

DC 076/2018

En la comissió de reclamacions i suggeriments del mes de setembre de 2018 es va traslladar a l'Àrea d'Educació el contingut d'una RAS que denunciava l'incompliment del Reglament que regula la participació de la comunitat educativa municipal per la manca de convocatòria del Consell escolar municipal.

En aquella mateixa comissió es va constatar que s'havia fet la convocatòria i el mes d'octubre es celebrava la reunió. L'oficina de la Defensora continua atenta al compliment, com a mínim, dels terminis establerts per a les convocatòries.

RAS 8/2018, sobre l'estat de la plaça de s'Escorxador

DC 086/2018

Atesa la presentació de la RAS 008/2018, de 10 d'octubre, a la Comissió Especial de Reclamacions i Suggeriments sobre l'estat de la plaça i l'estructura de l'aparcament de s'Escorxador, es relacionen les actuacions de seguiment que s'han dut a terme després d'aquella comissió. Des de l'oficina de la Defensora es va donar trasllat per a l'actuació de les Àrees competents i s'han rebut informes de Govern Interior, Mobilitat i Infraestructures.

Pocs dies després de la comunicació la Regidoria de Mobilitat, a través de l'SMAP, havia contactat amb "FONPAR de estacionamientos SL", entitat concessionària per a reclamar sobre l'estat de la infraestructura amb la finalitat de contrastar la situació presentada pels informes tècnics en poder de la Defensora.

En data 28 de novembre de 2018, la Regidora de Govern Interior va comunicar que no s'ha autoritzat cap sol·licitud d'ocupació de la via pública que pogués suposar sobrecàrrega per a l'estructura de la Plaça. En data 18 de desembre de 2018, la Regidoria delegada d'Infraestructures i Accessibilitat constata que no són competents en la resolució del cas i que es dona trasllat a l'Àrea de Mobilitat. En data 27 de desembre de 2018, el Regidor de Mobilitat va comunicar la instal·lació imminent de la senyalització i pilons per a limitar l'accés de vehicles per sobre la plaça.

En el mes de gener de 2019, davant la manca de resposta de l'entitat concessionària, la Defensora insisteix en l'informe pendent a l'Àrea de Mobilitat. En data 6 de febrer de 2019, la concessionària demana una ampliació de terminis per a l'evacuació de l'informe sobre l'estat de l'estructura. En data 19

de febrer de 2019, l'SMAP com a representant competent de l'administració municipal comunica l'atorgament d'una ampliació fins el 30 d'abril de 2019.

Des d'aquell moment hem sabut que la Regidoria de Mobilitat ha rebut informe del concessionari sobre l'estat de la qüestió i la Coordinadora d'Infraestructures va comunicar a la Defensora que s'estava elaborant un informe del que es donaria trasllat a la nostra institució però encara no s'ha rebut resposta.

RECOMANACIÓ 1/2019, sobre la qualitat acústica dels menjadors escolars

DC 039/2018

La Regidoria d'Educació al mes de febrer va ACCEPTAR la recomanació per considerar-la una "assignatura pendent", no obstant això no s'han comunicat actuacions específiques pel moment.

RECOMANACIÓ 2/2019, sobre la demora en el pagament d'una subvenció

DC 063/2017

La Regidora de Igualtat, Drets Cívics i Feminisme, a qui actualment se'n deriva l'atenció d'aquest expedient de subvenció, va acceptar el mateix mes de desembre de 2019 la Recomanació i es va comprometre davant la Comissió de reclamacions i suggeriments a la liquidació de la subvenció tan aviat com s'autoritza el pagament, avançant l'esforç pressupostari que això significaria pel 2020.

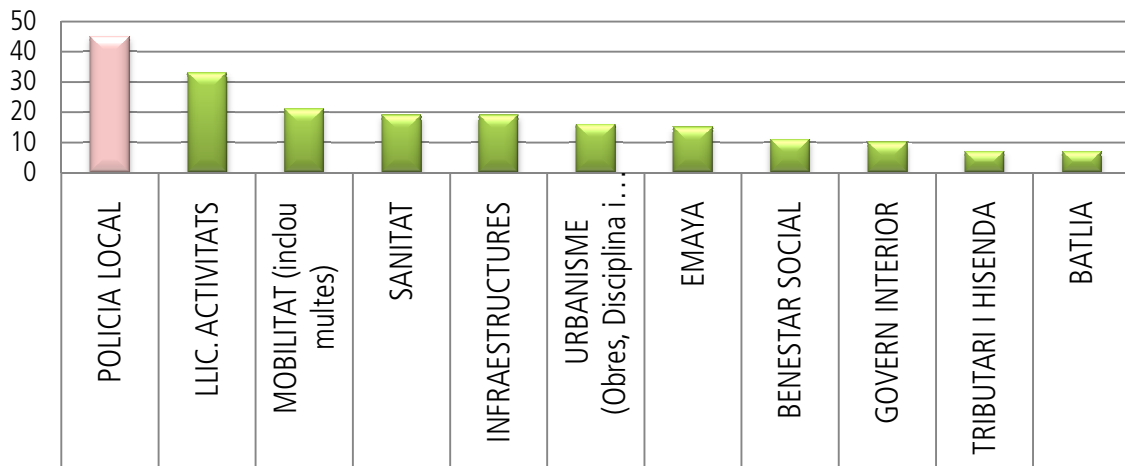
Quant al tractament general de les RAS i la seva comunicacions a les Àrees municipals, cal dir que a més de la tramitació pròpia de la Comissió de Reclamacions i Suggeriments o les comunicacions que hagin fet a les Àrees implicades els diferents grups municipals amb representació al Ple, la Defensora ha reiterat el contingut de cadascuna de les recomanacions emeses a les diferents Àrees i Departaments perquè en tinguessin coneixement. Amb aquest recull de dades es dona trasllat als representants del Ple i abans de concloure la legislatura es notificarà novament el conjunt de Recomanacions no respostes.

III Àrees implicades en les recomanacions

Aquest apartat pretén analitzar l'actuació de les àrees municipals implicades en recomanacions que han estat objecte de la Recomanació, Advertiment o Suggeriment, amb la finalitat de valorar amb caràcter general i de forma objectiva l'origen dels fets que motivaren la recomanació, el posicionament de l'Àrea en relació a la proposta de la nostra institució i les actuacions dutes a terme al respecte.

La concreció de cadascuna de les recomanacions s'ha pogut consultar en la relació de l'apartat anterior però des de l'oficina de la Defensora s'ha considerat oportú traslladar algunes reflexions relatives al les Àrees municipals.

ÀREES IMPLICADES EN LES RECLAMACIONS DC-2019



És un fet que algunes Àrees per la tipologia dels seus serveis tenen una relació més propera a la ciutadania, així totes aquelles amb serveis finalistes, són més susceptibles de generar reclamacions perquè toquen més d'aprop a la realitat dels veïnats o almenys així es percep. No és el mateix l'Àrea de Planificació Urbanística que el Servei de Recollida Fems per motius que no cal explicar.

Llevat de la macro RAS 3/2018 del Camp Redó que va abastar gairebé tantes Àrees com a Propostes, les Àrees especialment afectades al llarg del 2018 varen ser: Infraestructures, EMAYA, Educació i Mobilitat; i al llarg del 2019 destacaren les Àrees d'Igualtat, Drets Cívics i Feminisme i la d'Educació.

Sols en el cas d'Infraestructures es va produir una oposició directa de la regidoria a quant a la proposta de la Defensora quant a la RAS 5/2018, sobre el protocol de prestació de recursos, i quant a la RAS 8/2018, sobre l'estat de la plaça de s'Escorxador. En el cas del protocol de prestació de recursos es va defensar sense arguments sòlids el criteri unilateral d'aquell servei per autoritzar la potestat sancionadora de l'entitat que atorga la prestació en condicions que a finals del 2018 no era massa transparent. El posicionament del regidor es va mantenir i no es va justificar ni els fets ni es va produir la devolució d'una penalització econòmica a l'associació regional afectada.

Quant a la RAS 8/2019 es va produir un vertader enfrontament amb l'oficina de la Defensora en el que es varen personar, sense previ avís ni a la Presidència ni als membres de la Comissió, el Cap de Departament, un cap de serveis i un tècnic de l'empresa municipal d'aparcaments acompanyant el regidor de l'Àrea per qüestionar la documentació signada i visada pel col·legi d'Arquitectes des de l'any 2010, en la qual quedava palesa les deficiències d'aquella infraestructura.

L'actitud no va ser en cap moment de col·laboració i la denúncia sobrevinguda de la Defensora es va entendre com un atac a la responsabilitat dels responsables de l'Àrea, res més lluny de la vertadera finalitat que és la denúncia urgent d'uns fets que posar en risc la integritat física sobre usuaris de l'aparcament i sobre els vianants de la plaça situada a sobre. El departament d'Infraestructures va reconèixer l'existència de deficiències però va insistir en que en cap cas suposaven un perill de col·lapse de l'estructura i per tant es considerava com a alarmant la comunicació de la Defensora, val a dir que no es va presentar per part d'aquella Àrea cap document o prova tècnica, basant les seves manifestacions únicament en declaracions verbals i inspeccions oculars.

Per a liderar aquesta qüestió, atesa la implicació complementària de l'Àrea de Mobilitat, des del govern municipal es va considerar oportú descarregar la tramitació de l'expedient sobre Mobilitat, amb el Sr. Ferrer al capdavant en aquell moment. El compromís municipal va consistir a demanar nous informes tècnics a l'empresa adjudicatària de l'aparcament, responsable del manteniment i bon estat de l'estructura. En la Comissió de Reclamacions i suggeriments del mes d'octubre l'Àrea de Mobilitat presentava un primer informe corroborant l'existència de deficiències en l'estructura i reconeixia la necessitat d'un projecte de reforma. A finals del 2019, un any després de la presentació de la recomanació, no s'havien iniciat actuacions per a la reparació de les deficiències.

Quant a EMAYA, la RAS 6/2018, sobre la recollida de RSU i trastos, responia a una necessitat àmpliament denunciada i coneguda mediàticament per la visibilitat de la molèstia arreu de la ciutat. Recollia més de 14 ubicacions crítiques a les que EMAYA va respondre amb un informe per a cadascuna d'elles, indicant les motivacions, les actuacions possibles i les actuacions ja executades. Es donar, doncs, una resposta adequada i efectiva en el 50% dels cassos però l'altra meitat varen continuar patint l'incivisme i les actuacions municipals o no es varen materialitzar o no varen tenir cap efecte resolutiu.

Sols en alguna ubicació concreta, EMAYA es ratificava en les mesures adoptades prèviament amb l'explicació que les circumstàncies impedièren alternatives diferents a les aprovades, perquè el problema no era tant del servei en sí mateix sinó de les conductes incíviques d'alguns veïnats que no respectaven ni llocs, ni horaris per a dipositar els "trastos".

Quant a l'Àrea d'Educació relacionada amb la RAS 7/2018, sobre d'incompliment de la convocatòria del Consell Escolar Municipal, immediatament va reconèixer el seu incompliment com no podia ser d'altra manera perquè feia més d'un any que no es celebraven els preceptius consells, amb participació de la comunitat educativa municipal. Al mes d'octubre es va convocar el Consell Escolar Municipal donant compliment a la recomanació, si bé l'actitud de la regidoria d'Educació no ha demostrat una actitud d'especial interès per a la participació de la Comunitat Educativa i no ha potenciat l'ús d'aquest òrgan.

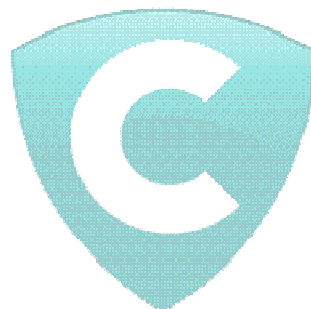
En relació a les RAS 1/2019, també de l'Àrea d'Educació, encara sobre la responsabilitat de la legislatura anterior, la regidora la va acceptar amb la puntualització de la necessària participació de la Conselleria d'Educació, ja que si bé els centres de Primària són de titularitat municipal, l'activitat que es du a terme a dins és competència autonòmica. Malgrat tot, ni llavors ni fins a les hores, es té constància que fins a les hores s'hagi fet una sola passa atendre la recomanació a efectes pràctics ni per minimitzar els efectes del renou en els menjadors escolars.

I finalment, la RAS 2/2019, sobre la demora en el pagament d'una subvenció aprovada al 2011, la Regidoria d'Igualtat, Drets Cívics i Feminisme la va acceptar i es va comprometre al pagament tan aviat com s'autoritzassin els pagaments. La realitat és que en data d'avui encara no s'ha autoritzat el pagament i ja sigui per la incapacitat competencial de l'Àrea implicada o pels entrebancs que li ha interposat la Tresoreria municipal, l'associació ONG que té el dret i que ha demostrat almenys en 3 ocasions en diferents moments procedimentals la viabilitat del projecte, encara no ha cobrat i faltant a la seva paraula en una qüestió tan dramàtica com és el suport de la Cooperació Internacional.

En termes generals es podria concloure que les Àrees municipals tenen una actitud col·laboradora, reconeixen els espais de millora plantejats per la Defensora però tenen vertaders problemes per a resoldre de forma efectiva les problemàtiques complexes i xoquen amb bloquejos o incapacitats que fan que algunes qüestions s'encallin en el temps, generant impunitat entre els incívics i desconfiança entre la ciutadania complidora de les normes.

És preocupant fer recompte de l'execució de les Recomanacions i observar que poques són les que s'han executat al 100%, amb la implementació dels recursos que evitaran caure novament a la mateixa pedra i podríem caure en el desencís però no és el nostre tarannà ni funció, la nostra funció és la de testimoni i garant dels drets de la ciutadania.

Així, correspon a la Defensora ser, d'una banda, l'altaveu d'aquestes qüestions cap als governants com una "gota malaia" que persevera en la consecució de les seves propostes. I, d'altra banda, la Defensora ha de ser catalitzadora pedagògica que afavoreixi la convivència i faci entendre els veïnats des d'un punt de vista independent la complexitat per resoldre algunes qüestions i que no sols es tracta de vessants ideològiques o polítiques sinó de problemes de calat en els que ens hem d'implicar pro activament amb projectes de futur a mig i llarg termini, i que no sols poden caure sota el lideratge del govern municipal.





ACTIVITATS 2019

4. L'organització de l'Oficina de la Defensora



L'organització de l'Oficina de la Defensora

I Recursos humans i materials

En els seus inicis, al 2008, la institució de la Defensora comptava amb un auxiliar, un administratiu, un tècnic d'administració general (TAG) i el mateix Defensor, sense exclusivitat laboral. Amb el temps, i atès el volum de treball, l'Oficina va passar a tenir 2 auxiliars, 1 administratiu, 1 TAG i el Defensor. Poc duraria aquesta dotació, atès que els primers anys de crisi, ni un any després de la consolidació de la plantilla, una de les persones adscrites es va haver de re destinar, amb el consentiment del Defensor, a les dependències de Serveis Socials.

Tot i que l'Oficina de la Defensora va recuperar part de la seva plantilla al 2017, a excepció del TAG, avui l'oficina disposa d'una auxiliar administrativa, un administratiu i la figura d'un Adjunt, és palès que cal recuperar el TAG atès el volum de treball que actualment indica una necessitat imminent de personal per atendre les demandes ciutadana. Els expedients són un dels indicadors més evidents.

Així doncs, malgrat la renovació, la institució ha mantingut el nivell de treball i el compromís amb la ciutadania. Al 2018 s'assenyalaven tres factors clau en aquest sentit els darrers anys: l'elaboració del full de ruta, la implicació de totes les persones vinculades amb la institució de la Defensora i l'optimització de la plantilla en el termini de dos anys com a màxim.

És evident que tenir un full de ruta ha facilitat molt la tasca d'integració dels treballadors i les treballadores que s'hi han anat incorporant i ha normalitzat les actuacions de l'Oficina, no obstant això al 2019 ha irromput un quart factor que ha estat el concurs de trasllats del personal funcionari adscrit a l'oficina de la Defensora i que ha afectat al normal funcionament de l'oficina per l'aturada tècnica que ha suposat la integració i l'orientació de 2 nous companys a la institució, ningú s'esperava que d'un sol cop el 50% de l'equip canviàs.

El segon factor clau que era la bona implicació de les persones que formaven part de l'equip de la Defensora quedava amb el canvi del personal pràcticament inhibit, ja que la fórmula del concurs de trasllats implicava la substitució d'una persona per altra i pràcticament no es va poder fer el pas de responsabilitats entre qui deixava d'estar adscrita a l'oficina i qui s'integrava en ella.

El concurs de trasllats va suposar, doncs, un vertader reset en la dinàmica de l'oficina de la Defensora que va haver d'aturar la seva activitat per integrar a les noves persones adscrites.

II Formació del personal

Al 2019 ha esdevingut importantíssima la formació i la preparació del personal atès el concurs de trasllats que va concloure amb dues persones nouvingudes.

L'oferta formativa inicial per al personal de l'Oficina va estar formada pels programes de formació de: l'Escola Municipal de Formació de l'Ajuntament (*EMF*, d'ara endavant), l'Escola Balear d'Administració Pública (*EBAP*, d'ara endavant), el Fòrum de Formació, la Federació de Serveis i Administracions Públiques (*FSAP*) i la UNED, totes entitats de prestigi i capacitat garantida. Quant a jornades i trobades, s'ha participat sota invitació de les entitats organitzadores.

Ara bé, qualsevol formació d'interès es pot plantejar, si les circumstàncies hi són propícies i, la seva aplicació, útil per a la tasca.

Cada treballador/ra, doncs, tria els cursos que considera més adequats als seus interessos, a excepció d'una formació inicial sobre les eines pròpies de l'Oficina i sobre el Sistema de gestió de la qualitat, que és d'assistència obligatòria, atesa la necessitat de la institució.

Finalment, en relació amb la prevenció de riscos laborals, tot el personal de l'Oficina va participar en una entrevista informativa relacionada amb l'Informe de riscos elaborat pel Servei Municipal de prevenció, on es va constatar la dificultat d'extreure conclusions avaluables quan la unitat administrativa a la qual es dirigeix l'estudi té un nombre tan reduït de persones i amb rols tan diferenciats.

D'altra banda, també en relació amb l'estudi de prevenció de riscos, es va criticar que les preguntes del qüestionari que fonamentava l'estudi fossin ambigües i interpretables, amb la qual cosa dues persones hi podien donar respostes diferents encara que compartissin la mateixa opinió o el criteri.



ACTIVITATS 2019

5. Projectió i activitat externa de la institució de la Defensora



Projecció i activitat externa de la institució de la Defensora

En el 2019 s'ha aconseguit congelar la tendència creixent en la demora de la resolució dels expedients propis de la Defensora aplicant un replantejament de les prioritats i la forma de treballar per a aprofitar al màxim els recursos disponibles.

Per a fer-se una idea de la intensitat del treball, a continuació se presenta una relació d'activitats puntuals públiques en què ha participat la Defensora. L'agenda pública de la Defensora es pot veure al web defensorciutadania.palma.cat, amb l'excepció de les entrevistes amb la ciutadania.

AGENDA DE LA DEFENSORA

2019

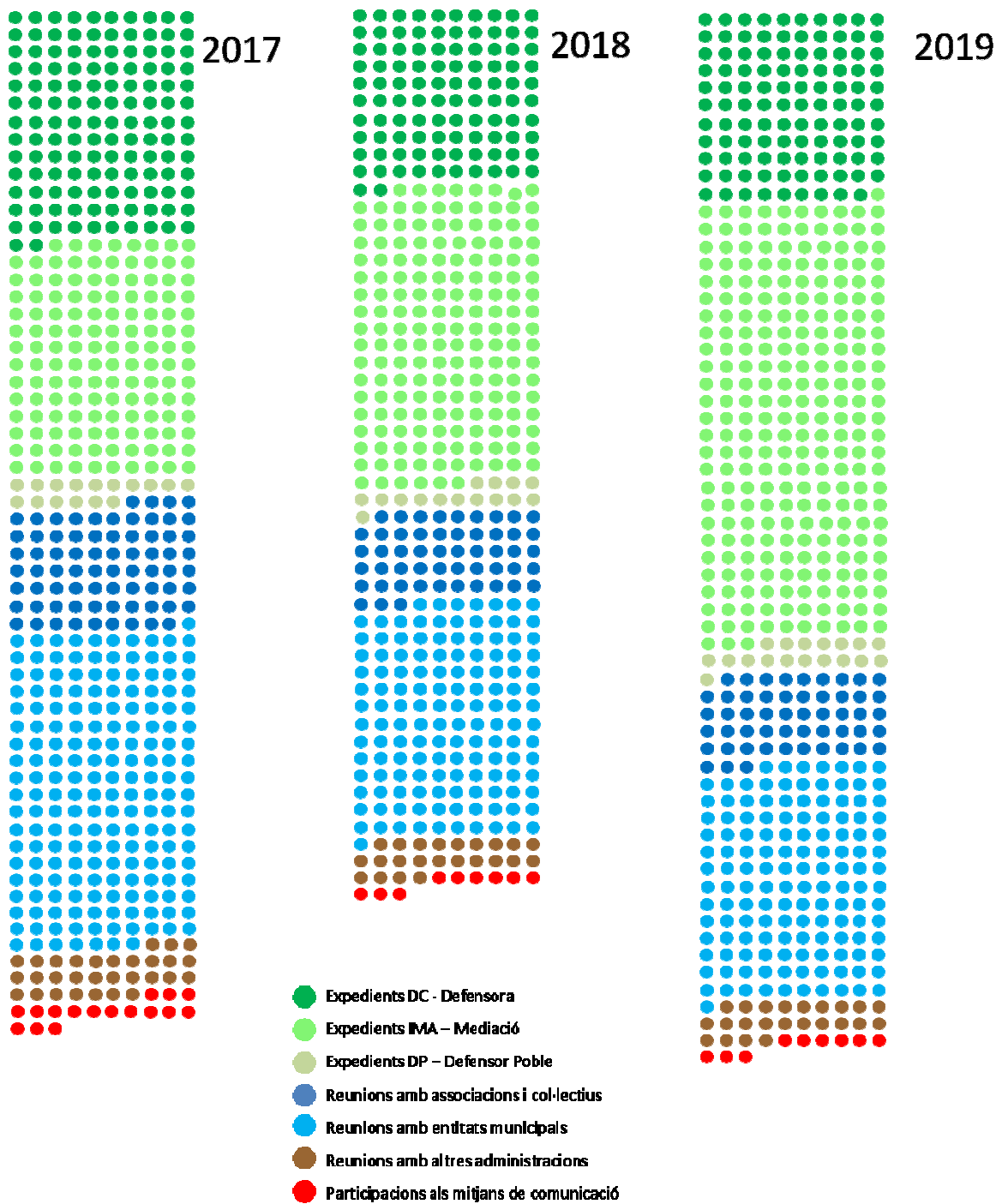
1	02/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
2	02/01/2019	Reunió regidoria Benestar Social	A
3	07/01/2019	Reunió "Dentista sobre ruedas"	AS
4	08/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
5	09/01/2019	Reunió "Mallorca accesible"	AS
6	10/01/2019	Comissió tècnica Son Gotleu	A
7	10/01/2019	Reunió amb assessor districte, sr. Villalonga	A
8	15/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
9	17/01/2019	Reunió amb regidoria de Participació Ciutadana	A
10	17/01/2019	Reunió amb IME	A
11	17/01/2019	Reunió amb FAPA	AS
12	19/01/2019	Entrega premis Ciutat de Palma - Festes St. Sebastià	A
13	20/01/2019	Diada ciclista - Festes St. Sebastià	A
14	20/01/2019	Teatre Principal - Festes St. Sebastià	A
15	22/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
16	22/01/2019	IB3 tv	MMCC
17	22/01/2019	Consell Territorial Districte Platja Palma	A
18	23/01/2019	Entrevista Última Hora	MMCC
19	23/01/2019	Reunió regidoria Benestar Social	A
20	25/01/2019	CERIS	A
21	25/01/2019	Reunió a Flassaders	A
22	25/01/2019	Reunió amb presidenta GOIB	AA
23	26/01/2019	Acte XXV aniversari As. Betel	AS
24	28/01/2019	Entrevista "Mallorca Magazin"	MMCC
25	28/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
26	29/01/2019	Reunió amb el regidor d'Igualtat - Sr. Aligi Molina	A
27	29/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
28	29/01/2019	Visita ciutadana ODC	C
29	30/01/2019	Reunió Districte nord	A
30	30/01/2019	Comissió de renous i salut	A
31	30/01/2019	Reunió amb regidoria d'Igualtat	A
32	31/01/2019	Ple municipal	A
33	01/02/2019	Reunió Urbanisme	A
34	04/02/2019	Reunió regidor d'Urbanisme - Sr. Hila	A
35	04/02/2019	Reunió amb el partit polític PI - Sr. Melià	A
36	05/02/2019	Reunió amb defensor usuaris sistema salut - Sr. Gascón	AA
37	06/02/2019	Inauguració Wifi Son Gotleu	A
38	07/02/2019	Reunió Policia Nacional	AA
39	07/02/2019	Sessió sobre l'ODC a l'OAC Arenal	A
40	08/02/2019	Comissió no permanent Vivendes Camp Redó	A
41	11/02/2019	Reunió Camp Redó (Hotel Entitats)	AS
42	12/02/2019	Reunió IBAVI	AA
43	13/02/2019	Visita ciutadana ODC	C
44	13/02/2019	Visita ciutadana ODC	C

45	13/02/2019	Conferència Cercle Financer a CaixaForum	AS
46	14/02/2019	Reunió Directora General Salut	AA
47	14/02/2019	Presentació Pla Igualtat a Flasadars	A
48	15/02/2019	Comissió no permanent Habitatges Camp Redó	A
49	18/02/2019	Visita ciutadana ODC	C
50	18/02/2019	Reunió gerent IME	A
51	19/02/2019	Comissió tècnica Camp Redó	A
52	19/02/2019	Federació AVV Molinar	AS
53	20/02/2019	Reunió gerent SMAP	A
54	22/02/2019	CERIS	A
55	22/02/2019	Reunió regidora Turisme	A
56	26/02/2019	Reunió Fòrum SD-Catalunya	AS
57	27/02/2019	Comissió de renous i salut	A
58	28/02/2019	Ple municipal	A
59	04/03/2019	Reunió amb el Batle	A
60	04/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
61	05/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
62	06/03/2019	Reunió al Parlament IB	AA
63	07/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
64	07/03/2019	Visita a la presó	AA
65	08/03/2019	Taula rodona a Policia Local	A
66	13/03/2019	Reunió amb "Mallorca sense fam"	AS
67	14/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
68	14/03/2019	Reunió Districte Nord	A
69	14/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
70	15/03/2019	Reunió a Urbanisme	A
71	15/03/2019	Reunió amb veïns Camp Redó	AS
72	18/03/2019	Consell Territorial Districte Centre	A
73	19/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
74	19/03/2019	Reunió a Batlia	A
75	19/03/2019	Consell Territorial Districte Platja Palma	A
76	20/03/2019	Reunió amb ARCA	AS
77	20/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
78	21/03/2019	Reunió Districte Nord / Camp Redó	A
79	21/03/2019	Ponència a CC Sa Nostra "Igualtat des de la infància"	AA
80	22/03/2019	CERIS	A
81	25/03/2019	Visita ciutadana ODC	C
82	25/03/2019	Reunió Districte Centre	A
83	27/03/2019	Comissió de renous i salut	A
84	28/03/2019	Ple municipal	A
85	28/03/2019	Visita Fundació Nazaret	AS
86	02/04/2019	Visita ciutadana ODC	C
87	03/04/2019	Reunió plataforma Camp Redó	AS
88	04/04/2019	Reunió regidor Urbanisme	A
89	04/04/2019	Reunió regidor Igualtat	A
90	08/04/2019	Visita ciutadana ODC	C
91	08/04/2019	Reunió Consorci Riba	AS
92	09/04/2019	Reunió regidor Educació (Can Oms)	A
93	09/04/2019	Reunió detecció risc centres educatius (Gerència)	A
94	09/04/2019	Tertúlia amb ARCA	AS
95	10/04/2019	Comissió tècnica Son Gotleu	A
96	12/04/2019	Reunió tècnica municipal	A
97	12/04/2019	Acte cimera Rei Martí	AS
98	15/04/2019	Visita ciutadana ODC	C
99	15/04/2019	Reunió regidor d'Hisenda	A
100	15/04/2019	Comissió de renous i salut	A
101	16/04/2019	Visita ciutadana ODC	C
102	16/04/2019	Presentació nova llei activitats (Flasadars)	A
103	16/04/2019	Comissió tècnica habitatges Camp Redó	A
104	17/04/2019	CERIS	A

105	23/04/2019	Reunió regidor de C's - Sr. Josep Lluís Bauçà	A
106	23/04/2019	Reunió regidora de Participació Ciutadana - Sra. Frade	A
107	24/04/2019	Visita ciutadana ODC	C
108	25/04/2019	Acte "Flipau amb Pere Garau" - violència gènere	AS
109	25/04/2019	Ple municipal	A
110	28/04/2019	Diumenge de l'Àngel - Castell de Bellver	A
111	29/04/2019	Reunió Batle - Cort	A
112	30/04/2019	Presentació pla autonòmic prostitució i tràfic persones	AA
113	30/04/2019	Visita ciutadana ODC	C
114	02/05/2019	Reunió amb FAMOIB	AS
115	02/05/2019	Conversa de dones - iniciatives transformadores	AS
116	03/05/2019	Reunió regidora Educació	A
117	03/05/2019	Comissió política no permanent Camp Redó	A
118	06/05/2019	Projecte intervenció comunitària intercultural	AS
119	08/05/2019	Visita ciutadana ODC	C
120	09/05/2019	Reunió regidora Benestar Social	A
121	10/05/2019	Reunió regidor Infraestructures	A
122	10/05/2019	Visita Escola Graduada	AA
123	13/05/2019	Visita president "club fútbol San Francisco"	AS
124	14/05/2019	Visita ciutadana ODC	C
124	15/05/2019	Visita director "Avalua"	AS
125	16/05/2019	Reunió "Autoritat Portuària"	AA
126	17/05/2019	Reunió amb EMAYA	A
127	20/05/2019	Visita ciutadana ODC	C
128	21/05/2019	Visita ciutadana ODC	C
129	22/05/2019	Visita AVV Es Molinar	AS
130	23/05/2019	Reunió amb cronista de la Ciutat	A
131	24/05/2019	Projecció "el proxeneta" a sala augusta	A
132	27/05/2019	Visita Casal Solleric	A
133	28/05/2019	Reunió a infraestructures	A
134	28/05/2019	Visita ciutadana ODC	C
135	29/05/2019	Comissió de renous i salut	A
136	30/05/2019	Ple municipal	A
137	04/06/2019	Reunió "IB Dona"	AA
138	07/06/2019	Visita ciutadana ODC	C
139	10/06/2019	Visita ciutadana ODC	C
140	13/06/2019	Seminari los "principios de Venecia" - defensor del Pueblo	AA
141	18/06/2019	Visita ciutadana ODC	C
142	26/06/2019	Visita ciutadana ODC	C
143	26/06/2019	Reunió amb "Patrulla Verda"	A
144	26/06/2019	Comissió de renous i salut	A
145	27/06/2019	Reunió amb Diari de Mallorca	MMCC
146	28/06/2019	Dinar amb regidor Districte Nord	A
147	02/07/2019	Reunió amb "Metges del Món"	AS
148	04/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
149	09/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
150	09/07/2019	Visita despatx advocats	C
151	10/07/2019	Fòrum "Mallorca i els seus suds"	AS
152	10/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
153	11/07/2019	Reunió "Sa Gerreria" - sra. Dolors Amengual	C
154	15/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
155	16/07/2019	Comissió tècnica Camp Redó	A
156	16/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
157	17/07/2019	Reunió amb Oscar Cereiyo	A
158	17/07/2019	Reunió amb regidor d'Hisenda	A
159	19/07/2019	CERIS	A
160	22/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
161	23/07/2019	Reunió amb regidor de Sanitat	A
162	23/07/2019	Recepció "vacances en pau" nins sahrauís	AS
163	23/07/2019	Reunió amb regidor de Participació	A

164	24/07/2019	Reunió amb directora general de Qualitat	A
165	24/07/2019	Reunió amb gerent PMH	A
166	24/07/2019	Comissió de renous i salut	A
167	25/07/2019	Ple municipal	A
168	25/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
169	26/07/2019	Reunió regidor d'Educació	A
170	29/07/2019	Reunió regidora Funció Pública	A
171	29/07/2019	Recepció al Consolat de Colòmbia	AA
172	30/07/2019	Visita ciutadana ODC	C
173	30/07/2019	Reunió amb grup municipal C's	A
174	05/08/2019	Reunió amb coordinadora de Benestar Social	A
175	09/08/2019	Visita ciutadana ODC	C
176	09/08/2019	Visita ciutadana ODC	C
177	02/09/2019	Reunió amb Participació Ciutadana	A
178	03/09/2019	Reunió amb Districte Llevant	A
179	05/09/2019	Visita Bisbat	AS
180	10/09/2019	Visita ciutadana ODC	C
181	11/09/2019	Reunió amb veïns Son Serra Parera	AS
182	12/09/2019	Reunió gerent IBAVI	AA
183	12/09/2019	Presentació Aligi Molina - Municipalisme-prostitució	A
184	13/09/2019	Reunió amb regidor d'Esports	A
185	13/09/2019	Visita ciutadana ODC	C
186	16/09/2019	Reunió amb IMAS	AA
187	17/09/2019	Reunió amb regidora d'Infraestructures	A
188	17/09/2019	Visita del Bisbat	AS
189	17/09/2019	Reunió galeries Plaça Major	AS
190	18/09/2019	Reunió coordinador Districte Nord	A
191	20/09/2019	CERIS	A
192	23/09/2019	Reunió amb el Batle	A
193	23/09/2019	Consell Territorial Districte Centre	A
194	24/09/2019	Reunió amb President d'EMAYA	A
195	24/09/2019	Actes festivitats centre penitenciari	AA
196	24/09/2019	Consell Territorial Districte Platja Palma	A
197	24/09/2019	Projecció documental "el sendero de la anaconda"	AS
198	25/09/2019	Reunió grup Municipal PP	A
199	25/09/2019	Comissió de renous i salut	A
200	26/09/2019	Ple municipal	A
201	26/09/2019	Seguiment de renous i ocupació a Participació Ciutadana	A
202	01/10/2019	Col·locació llaç gris gent gran	A
203	01/10/2019	Reunió regidora Seguretat Ciutadana	A
204	02/10/2019	Comissió tècnica Camp Redó	A
205	03/10/2019	Reunió amb grup Municipal Vox	A
206	03/10/2019	Reunió amb grup Municipal C's	A
207	03/10/2019	Sopar a la UIB	AA
208	04/10/2019	Reunió amb equip directiu IME	AA
209	07/10/2019	Visita ciutadana ODC	C
210	08/10/2019	Reunió directora "IB Dona"	AA
211	08/10/2019	Reunió amb regidora Justícia Social	A
212	08/10/2019	Reunió amb "Avalua"	AS
213	09/10/2019	Presentació informe FOESSA - exclusió i desenvolupament	AS
214	10/10/2019	Reunió amb Oscar Cereijo	A
215	11/10/2019	Reunió amb Sa Gerreria	C
216	14/10/2019	Reunió amb regidor de Mobilitat	A
217	15/10/2019	Reunió amb regidor de Benestar Social	A
218	16/10/2019	Mesa de treball menors Camp Redó	AA
219	17/10/2019	Conferència Màster Victòria Camps	AS
220	22/10/2019	Reunió gerent SMAP - regidor Mobilitat	A
221	22/10/2019	Seminari UIB "empoderament menors"	AA
222	25/10/2019	CERIS	A
223	30/10/2019	Presentació memòria 2018 - Ple extraordinari	A

224	30/10/2019	Comissió de renous i salut	A
225	31/10/2019	Ple municipal	A
226	07/11/2019	Reunió amb l'intendent cap Policia Local	A
227	07/11/2019	Entrevista IB3 "Illes i pobles"	MMCC
228	07/11/2019	UIB - Fronteres i democràcia	AA
229	07/11/2019	Cercle Financer Balear - CaixaForum	AS
230	11/11/2019	Reunió amb OBAIA	AA
231	11/11/2019	Radio Balear "Barrios de Palma"	MMCC
232	12/11/2019	Reunió amb ADIS	AS
233	12/11/2019	Visita ciutadana ODC	C
234	13/11/2019	Reunió amb Policia Local - Policia Nacional	A
235	13/11/2019	Reunió amb regidora d'Urbanisme	A
236	13/11/2019	Reunió amb AV. Pere Garau - renous	AS
237	13/11/2019	IB3 "cinc dies"	MMCC
238	14/11/2019	Reunió amb president d'EMAYA	A
239	14/11/2019	Inauguració mercadet solidari - Dia de Dorques	AS
240	15/11/2019	Visita ciutadana ODC	C
241	15/11/2019	Visita ciutadana ODC	C
242	15/11/2019	Visita ciutadana ODC	C
243	18/11/2019	Reunió IB Dona	AA
244	18/11/2019	Reunió regidor Districte Llevant	A
245	18/11/2019	Conferència CaixaForum sobre Europa	AS
246	19/11/2019	Comissió tècnica Camp Redó	A
247	20/11/2019	VIII Parlament de la Infància de les Illes Balears	AS
248	21/11/2019	Conferència - lamarBalearZMES	AS
249	22/11/2019	CERIS	A
250	22/11/2019	Reunió amb FELIB	AS
251	26/11/2019	Jornades de formació de síndics locals	AA
252	27/11/2019	Comissió de renous i salut	A
253	28/11/2019	Ple municipal	A
254	28/11/2019	Presentació anuari de l'envelliment IB	AA
255	02/12/2019	Reunió regidor de cultura i ARCA	A
256	02/12/2019	Reunió comissió drets humans ICAIB	AA
257	03/12/2019	Reunió Batle - Cort	A
258	03/12/2019	Celebració 20 anys de cooperació autònoma	AS
259	03/12/2019	Dia internacional de les persones amb discapacitat	AS
260	04/12/2019	Visita ciutadana ODC	C
261	04/12/2019	Sub Comissió d'infància i Adolescència	A
262	04/12/2019	Anuari d'Educació de les Illes Balears	AA
263	07/12/2019	Dia internacional de les persones amb discapacitat	AA
264	09/12/2019	Reunió amb regidor Districte Llevant	A
265	10/12/2019	Visita ciutadana ODC	C
266	10/12/2019	Reunió amb Palma XXI	AS
267	11/12/2019	Jornades prostitució i tracta a Calvià	AS
268	12/12/2019	Jornades prostitució i tracta a Calvià	AS
269	12/12/2019	Roda de premsa a CaixaForum	MMCC
270	13/12/2019	CERIS	A
271	13/12/2019	Visita ciutadana ODC	C
272	13/12/2019	Connecta barris festa Nadal al Camp Redó	AS
273	13/12/2019	Mercadet solidari ADIS	AS
274	16/12/2019	Presa de possessió del nou cap de la Policia Local	A
275	16/12/2019	Consell Territorial Districte Centre	A
276	17/12/2019	Visita ciutadana ODC	C
277	17/12/2019	Xocolatada popular	AS
278	17/12/2019	Reunió CEE Son Ferriol	AS
279	18/12/2019	Entrevista Montse Terrassa Diari de Mallorca	MMCC
280	18/12/2019	Consell d'Infància	AA
281	18/12/2019	Taula rodona CaixaForum - cases d'apostes i jocs online	AS
282	19/12/2019	Ple municipal	A
283	31/12/2019	Festa de l'Estendard	A



Aquestes més de 240 trobades amb entitats de participació ciutadana, associacions, partits polítics, departaments municipals, altres administracions i mitjans de comunicació, a més de les aproximades 380 entrevistes amb la ciutadania, ofereixen una idea fidedigna de la implicació i la capacitat de qui ha assumit la Defensoria. Sols es diferencien de les dades dels anys 2017 i 2018 en un petit increment que sols fa que demostrar la consolidació de l'activitat de l'Oficina.

I. Entitats col·laboradores

Com a Defensora de la Ciutadania sempre he cregut en la necessitat d'un actitud pro activa en la en el creixement de les entitats i és per això que des del primer moment vaig considerar oportú alimentar les relacions amb les entitats associatives del nostre entorn perquè si l'objectiu és defensar els nostres drets i transformar la nostra realitat en virtut d'un criteri de millora contínua, sols amb la complicitat de la comunitat es fa veritablement possible.

Aquesta decisió ja va començar a donar els seus fruits durant l'any 2018 però al 2019 s'ha pogut observar com la xarxa de contactes teixits amb entitats col·laboradores, amb altres administracions i sobretot amb altres sindicatures i defensories de drets ha florit en iniciatives i projectes compartits ens els quals s'ha comptat amb la nostra oficina.

Entitats com Metges del Món, UNICEF, FAPA Mallorca, la UIB o el Col·legi de Psicòlegs capdavanters en matèria d'atenció a les persones en risc d'exclusió social, han entès el paper de la Defensora i han dipositat la seva confiança compartint les seves iniciatives. Cal recordar com a l'acció més visible la iniciativa conjunta contra les empreses d'apostes i la seva afectació en els menors.

Entitats com el Centre Mallorquí de Negocis o l'empresa Avalua també han volgut compartir les seves iniciatives i recursos de forma desinteressada amb la Defensora en relació amb a l'estudi de qüestions tan importants per a Palma com a l'explotació i estat de la Mediterrània (en l'entorn pròxim - Mar Balear) o la preocupació per l'afectació del renou a les nostres vides.

De forma molt especial he de valorar la interrelació amb les associacions veïnals i les seves federacions, i la confiança que he percebut en les entrevistes sostingudes ja fos en el marc de les Comissions Territorials de Districte o en les reunions específiques en les quals han compartit els problemes que viuen en la seva quotidianitat.

Aquesta recerca de proximitat és un repte que al llarg del temps ens ha de conduir a que la ciutadania i l'administració prenguin consciència de l'oficina com a una institució a l'abast, seriosa i digna de la seva confiança.

II. Altres administracions

Capítol a part són les relacions amb entitats supramunicipals, amb les que s'ha mantingut una relació molt positiva, si bé molt conscients de les limitacions competencials, perquè és un fet que les nostres consultes i col·laboracions amb entitats d'altres administracions sempre estan supeditades a la voluntat dels interlocutors.

Així, podem dir amb satisfacció que després de presentar-nos i a la vista dels nostres arguments, mai no s'ha posat en dubte la legitimitat de l'interès de l'oficina de la Defensora quant a les consultes realitzades o les propostes de col·laboració, tot i que en ocasions s'ha consultat sobre qüestions sensibles i compromeses.

Destaquen entre les administracions amb les que s'han mantingut contacte l'IBAVI, l'IBdona, i molt especialment l'Oficina Balear d'Infància i adolescència (OBIA) antigament conegut com a Defensor del menor, amb qui es manté un contacte fluid perquè en moltes ocasions es comparteixen motivacions per a l'obertura d'expedients i en la mesura en què som complementaris, es comparteixen informacions.

Per tercer any consecutiu, el 20 de novembre de 2019, la Defensora va participar en la sessió Parlamentària organitzada per OBIA en la que els menors tenen el protagonisme i demostren amb molt encert el seu parer sobre la realitat que els envolta i les iniciatives que impulsarien.



Finalment, és important recordar entre les entitats administratives amb que s'ha mantingut contacte la Federació d'entitats locals de les Illes - FELIB que reuneix els ajuntaments de les nostres illes i que sempre ens ha dispensat totes les facilitats per establir contactes amb el conjunt dels municipis, a més de posar a disposició les seves instal·lacions com ja va fer en el 2017 per a les I Jornades de Defensories Locals de les Illes.

III. Entitats relacionades amb defensa de drets (FòrumSD, Defensor del Pueblo, ICAIB)

Com en altres memòries hem d'esmentar la relació amb el Fòrum de Síndics de Catalunya i la participació en les activitats que va desenvolupar. El Fòrum de Síndics aglutina 47 defensories locals, dins i fora de Catalunya; a més de ser un espai de confiança en el qual es comparteixen inquietuds i problemes comuns entre les defensories locals, no deixa de ser una oportunitat de participació en els diferents espais de formació en temàtiques concretes, com el dret d'accés a l'habitatge digne, ètica pública i bon govern, sindicatures locals i el dret a la ciutat, entre d'altres. El Fòrum de Síndics també



ofereix a la Defensora de Palma ampliar la seva projecció de treball com es preveu quant a la temàtica de les víctimes de tràfic i persones prostituïdes.

Entre la formació proposada pel Fòrum de Síndics de Catalunya al 2019 destacaríem la celebrada el mes de novembre sobre els Objectius de desenvolupament sostenible - AGENDA 2030, no sols per al interessant projecció que suposa en les Defensories

Locals, sinó perquè com a Defensora vaig participar com a ponent en la Jornada celebrada a Sant Coloma de Gramenet.

Destacam també la fluïdesa en la relació amb el Defensor del Pueblo, com a institució germana amb competència estatal, amb qui després de la darrera visita realitzada s'han intensificant els contactes fins al punt de ser informadors regulars quan es produeix algun esdeveniment significatiu en el nostre territori.



SEMINARIO

LOS "PRINCIPIOS DE VENECIA" SOBRE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES

Madrid, jueves 13 de junio de 2019

D'altra banda, el Defensor del Pueblo va convocar per al 13 de juny una trobada de caràcter internacional sobre els "Principis de Venècia" redactats per la Comissió de Venècia - UE - directament relacionada amb la legitimitat i funcions de les defensories de drets fonamentals i en la qual hi vàrem participar.

També cal assenyalar la bona disposició de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, amb que es manté una bona relació a través de la Comissió d'Igualtat. Es mantenen reunions periòdiques per a la consultat de qüestions relacionades amb expedients concrets o pel tractament de temes relacionats amb drets fonamental i àmbit municipal, amb la finalitat d'esbrinar quina podria ser la nostra participació en determinades qüestions.

Conclou aquest apartat indicant que en totes les actuacions i les participacions de la Defensora, l'orientació inequívoca és trobar aliats i espai que reforcin la seva capacitat per a defensar els drets de la ciutadania.

En aquest sentit també convé recordar la importància de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans de la ciutat; se'n planteja l'ús com a eina indispensable per a les defensories i les sindicatures. La ciutat de Palma s'hi va adherir per decisió del Ple municipal en data 28 d'abril de 2008.

La transcendència d'aquesta adhesió hauria d'anar més enllà de la simple declaració de voluntats, ja que al llarg del document es plantegen els fonaments d'una ciutat moderna entesa com l'espai de totes les trobades, terreny de contradiccions i perills. A la Carta s'exposen els drets de la ciutadania i, alhora, l'oportunitat de participació real de ciutadans i ciutadanes. La Defensora l'ha tinguda molt present a les resolucions i les recomanacions emeses, i aquesta institució l'ha recordada sovint en públic amb la finalitat que entri en la mentalitat de la política municipal com a suport a la tasca.



En definitiva, es tracta del compromís polític per a una bona Administració, un compromís que la ciutadania ha de tenir ben present a l'hora d'exigir els seus drets, i també, quan arribi el moment, de participar en la construcció de la nostra ciutat.

És per això que s'ha considerat important, una vegada més, incloure el contingut complet de la Carta europea per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat a la documentació annexa.



ACTIVITATS 2019

6. Comunicacions públiques de la Defensora



Comunicacions públiques de la Defensora

I Mitjans de comunicació

Les funcions de la Defensora de la Ciutadania no impliquen l'obligació de contactes amb els mitjans de comunicació ni ha estat la meua intenció aclaparar cap protagonisme però és normal que, en una societat com la nostra en la que la informació és un valor i un dret, les actuacions de la Defensora hagin generat prou interès com per ser objecte de premsa, ràdio i televisió.

És important a més que la ciutadania, disposi d'algunes dades sobre el treball de la Defensora perquè ajuda a conèixer l'actualitat municipal des d'un punt de vista més objectiu i perquè es fa ressò d'una institució com la meua que en qualsevol moment pot ser útil a qualsevol veïnat. En aquest sentit la premsa escrita i el conjunt de mitjans són un altaveu de la nostra existència.

Bàsicament les relacions de la Defensora amb ells s'han limitat a les comunicacions posteriors a les dates de la Comissió de Reclamacions i Suggestions, ja que aquella comissió és pública i en funció de l'interès que generen les comunicacions de la Defensora, els diferents mitjans es posen en contacte per rebre ampliacions informatives.

D'altra banda, s'ha participat de forma esporàdica i a petició dels mitjans en programes de ràdio i televisió d'acord amb temàtiques que eren havien estat o eren en aquell moment objecte d'anàlisi per part de la institució.



II Xarxes socials

La participació de la Defensora en les xarxes socials és minsa i es limita des de fa dos anys al compte de facebook, amb la inclusió discreta de notícies puntuals, atès que els recursos humans que es poden invertir són molt limitats. A més, ateses les modificacions de plantilla a finals del 2019, pel concurs de trasllats, la participació s'ha vist encara més limitada ja que la persona que s'hi dedicava ja no està a l'actual equip.

No és doncs manca d'interès per les xarxes socials, es consideren un espai molt potent i útil però des de la institució es consideraria una temeritat iniciar nous canals d'atenció i informació sense les garanties suficients per atendre-ho.

D'altra banda, ateses les circumstàncies i condicionants que envolten la tipologia d'expedients de la Defensora, ni per facebook ni per qualsevol altra xarxa en la que ens integràssim es preveu la resolució de qüestions o l'entrada en debats i disputes que sols aporten confusió. Més aviat, quan es disposi dels recursos necessaris, s'explorà la via de twitter o instagram amb la finalitat d'aportar

informació, no d'opinar perquè no és la nostra funció. El que emet la Defensora són resolucions i recomanacions, no opinions.

III Valoració

La Defensora de la Ciutadania valora la seva participació en els mitjans de comunicació com a molt positiva al llarg del 2019.

L'interès dels mitjans per l'activitat de la Defensora ha estat palès al llarg de tot el seu mandat però molt especialment en l'any 2019, en què s'han comptabilitzat més de 50 notícies en premsa en les que ha estat protagonista directa.

És per això que en aquesta memòria s'ha considerat molt necessària la incorporació d'un dossier de premsa en el que es poden seguir els articles, oferint una imatge fidel de l'actualitat noticable.

Finalment, cal destacar el tractament que des de tots els mitjans s'ha dotat a la institució com a tal i a la meva persona en particular, conservant amb professionalitat periodística, la independència de la figura de la Defensora i tractant amb objectivitat i rigor les meves declaracions en el si de les notícies.

La correcció dels professionals amb l'oficina i amb jo mateixa quant a la recerca informativa i al tractament de les dades ha estat absoluta.





ACTIVITATS 2019

7. Debat i informes a la Comissió especial de reclamacions i suggeriments



Comunicacions públiques de la Defensora

I Composició i funcionament

L'Ajuntament de Palma va crear una comissió especial de reclamacions i suggeriments (CERIS, en davant) per a defensar els drets dels veïns davant l'administració municipal, regulada al Reglament orgànic de drets de la ciutadania, i d'acord amb la redacció de la Llei 57/2003, aquesta Comissió del Ple té com a funció principal supervisar l'activitat de l'administració municipal, i tots els òrgans de govern d'aquesta Administració estan obligats a col·laborar-hi.

Aquesta Comissió està composta per **representants de tots els grups municipals**, de forma proporcional al nombre de membres que tenen en el Ple. La institució de la Defensora de la Ciutadania també en forma part, amb veu i sense vot. Des de la incorporació de la nova Defensora en aquesta comissió s'ha defensat aquest àmbit com un espai de la ciutadania per a la vigilància en el compliment dels seus drets.

El règim de funcionament de la Comissió és el que estableix el Reglament del Ple per a les seves comissions i, d'acord amb aquest criteri, s'ha reunit mensualment per a escoltar les informacions del personal adscrit a l'Oficina de la Defensora.

Pel que fa a la seva organització, la **Comissió té un president o presidenta** i un vicepresident o vicepresidenta, triats d'entre els seus membres per la mateixa Comissió i nomenats pel president o presidenta del Ple. Al llarg dels darrers anys, durant dues legislatures diferents, han passat pel càrrec diferents responsables per delegació de la Batlia.

La Presidència de la CERIS n'assumeix la representació i és l'òrgan de relació amb els serveis de l'Ajuntament i altres organismes públics i privats. Igualment, ha d'actuar amb independència respecte de qualsevol altre òrgan administratiu i amb total autonomia en l'exercici de les seves funcions, i ha de posar en coneixement de Batlia qualsevol actuació que limiti la seva independència o les seves facultats d'actuació.

Correspon a la Secretaria General del Ple, sota la direcció de la Presidència, l'administració i la coordinació dels mitjans materials i personals. La falta de nomenament va impedir en el passat que s'emetessin recomanacions o suggeriments, ja que el Reglament ordena que només la persona a qui s'ha atorgat la responsabilitat de la institució sigui competent per a emetre els esmentats documents. Actualment, amb el nomenament de la Defensora des de 2016, s'ha resolt aquesta qüestió.

Són funcions, reglamentàriament establertes, de la Comissió de Drets de la Ciutadania:

- a. Rebre, a través de la Defensora de la Ciutadania, les propostes d'actuació tendents a millorar i, si és el cas, reparar les deficiències que els ciutadans hagin denunciat o que el mateix Defensor o Defensora de la Ciutadania hagi pogut detectar.
- b. Demanar i contrastar la informació necessària sobre les queixes o les reclamacions interposades, per a verificar-les i constatar-ne la transcendència real, i posteriorment fer els corresponents suggeriments per a adoptar les mesures que siguin pertinents.
- c. Rebre les iniciatives o els suggeriments dels ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits administratius o

estudiar la supressió dels que puguin ser innecessaris, així com, amb caràcter general, per a qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració municipal i per a aconseguir les finalitats assignades a aquesta.

- d. Assistir els ciutadans en l'exercici del dret de petició reconegut a l'article 29 de la Constitució.
- e. Elaborar propostes i informes per iniciativa pròpia en relació amb la funció genèrica de defensa dels ciutadans en les seves relacions amb els serveis i l'Administració municipal.
- f. Assessorar Batlia i la Junta de Govern de Palma en la resolució de les queixes, les reclamacions i els suggeriments que hagin formulat els ciutadans quan així se sol·liciti.
- g. Proposar les modificacions normatives o procedimentals que es considerin pertinents per a defensar millor els drets dels ciutadans.
- h. Rebre tots els advertiments i les recomanacions fetes per l'Ombudsman europeu, el Defensor o Defensora del Poble o, si és el cas, el Síndic o Síndica de Greuges, perquè en prengui coneixement i als efectes oportuns. En aquest sentit la Comissió ha d'aprovar i difondre les recomanacions o els suggeriments pertinents, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius.

Les actuacions de la Comissió també estan específicament determinades en el Reglament.

Així, doncs, la CERIS formada per representants electes de totes les forces que formen el Ple municipal amb la mateixa proporcionalitat, s'ha reunit mensualment el 2019, a excepció del mes d'agost en què totes les comissions plenàries suspenen la seva activitat i atesa la condició d'any electoral i dels mesos de maig i juny en que tampoc no es va convocar amb motius de les eleccions i les dificultats per constituir immediatament el nou consistori.

Les reunions varen tenir lloc sempre en el darrer divendres de mes previ al Ple municipal, així es va celebrar els dies 25 de gener, 22 de febrer, 22 de març, 17 d'abril, 19 de juliol, 20 de setembre, 25 d'octubre, 22 de novembre i 13 de desembre.

Per aquest motiu la institució, com a membre de la CERIS, ha elaborat una documentació mensual amb l'objectiu de complir el que ordena el Reglament orgànic de drets de la ciutadania. Aquesta documentació s'ha dirigit, dins del termini establert, a la Secretaria del Ple perquè es distribueixi als representants acreditats.

La documentació, integrada dins del preceptiu ordre del dia, ha estat formada per:

1. Activitats destacables de l'Agenda de la Defensora.
2. Relació dels expedients a tràmit: DC, IMA i DP.
3. Gràfics informatius, que indiquen el nombre d'expedients admesos i resolts, el temps de resolució, el retard dels informes dels departaments, la distribució dels canals d'entrada d'expedients, la tipologia de les reclamacions i qualsevol dada que la Defensora consideri oportuna.
4. La presentació específica de Recomanacions i el seu seguiment quan es produeixen o quan es fa necessari per a valorar l'execució.
5. Altres informacions puntuals a criteri de la Defensora o a petició de la Comissió.

Des de la institució de la Defensora s'ha posat en coneixement de la Comissió la informació assenyalada en el RODC (Reglament Orgànic de Drets de la Ciutadania) i d'acord amb l'esperit de millora de l'administració, la Defensora ha transmès l'ideal de fer de la Comissió un veritable espai de debat en benefici de la ciutadania i no un espai més de discussió entre partits.

Per la seva banda la Comissió i, en representació seva el president, ha rebut les informacions i les propostes RAS de la Defensora, d'acord amb el que indica el RODC. Aquestes dades s'han comunicat a les àrees implicades, donant resposta si era oportú a les peticions de la Defensora.

De totes les comunicacions i relacions mantingudes entre la Defensora i la CERIS, n'ha estès acta la Secretaria del Ple, i es disposa de còpia de tota la documentació acreditada. Per a millorar la comprensió de la informació i el trasllat de la informació, s'han mantingut reunions puntuals amb els membres de les diferents forces polítiques amb presència a la Comissió.

En conclusió, es pot considerar que les comunicacions amb la Comissió han estat fluides i, les relacions, adequades.

II Propostes de comunicació al Ple

Amb motius justificats i amb caràcter extraordinari per l'inusual de les proposicions, al llarg del 2019 es varen emetre dues propostes per al seu trasllat al ple. La primera per a instar a l'atenció de la RAS 8/2018, sobre l'estat de la plaça de s'Escorxador i la segona sobre el mandat de la institució de la Defensora.

La primera va ser assolida per part de l'Àrea competent i va ser innecessària la seva votació, supeditant el seu seguiment a la supervisió de les CERIS.

La segona proposta es transcriu íntegrament a continuació i es va motivar en diversos informes per part de la pròpia oficina de la Defensora i dels Serveis Jurídics municipals, per a resoldre la confusió de terminis que presentava la normativa quant al termini de mandat de la Defensora de la Ciutadania.

[...]

Exp. DC X01/2019

Atesa la normativa aplicable sobre el termini de mandat de la Defensora que presenta terminis diferents a l'ordenament específic i les referències contingudes en la consulta que aquesta oficina va adreçar al Gabinet de Batlia, en data 29 de gener de 2019.

Atès l'Informe Jurídic dels Serveis Jurídics municipals, en data 25 de febrer de 2019, que entre d'altres consideracions confirma que la previsió legal del mandat de la Llei de Capitalitat als cent dies de la constitució del nou Consistori "casa poco con la referente a su actuación sin mandato imperativo de ningún miembro u órgano municipal".

Atesa la competència legislativa de caràcter autonòmic en el Parlament de les Illes i la viabilitat per a la tramitació d'un projecte d'aquestes característiques per la fórmula de Lectura única, prevista a l'article 145 del Reglament del Parlament de les Illes, BOPIB núm. 170, 20.04.2011

Us traslladam la següent proposta perquè des de la instància municipal competent se li doni la tramitació adequada i es traslladi a l'òrgan competent en el Parlament de les Illes per a la seva valoració i, si escau, execució. Així, des d'aquesta Defensoria us PROPOSAM:

La modificació de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de Capitalitat de Palma, consistent en la supressió de l'article 51 ja que la matèria regulada en aquell article quedaria totalment regulada pel Reglament orgànic de drets de la ciutadania.

Aquesta proposta s'eleva a la Batlia i es somet al seu criteri i millor valoració jurídica.

S'adjunten a la proposta el document justificatiu de la Defensora de la Ciutadania i l'Informe dels Serveis Jurídics indicat en els antecedents.

Palma, 20 de març de 2019

[...]

La relació i enteniment de la institució de la Defensora amb els membres de la CERIS i amb el seu president es valoren com a molt positius, tant per l'actitud facilitadora dels membres, com per l'esforç de tots ells per conservar el caràcter independent de la institució, evitant fer un ús inadequat de la figura amb intencionalitats particulars.



ACTIVITATS 2018
8. Valoració final



I Conclusions

PRIMERA. Queda comprovat que existeix un increment de les reclamacions i que aquesta tendència s'ha mantingut des del moment en que l'ajuntament va nomenar Defensora a l'any 2016.

SEGONA. L'augment indica al nostre parer una actitud de confiança i valoració positiva de la ciutadania, tant dels que s'acosten per primera vegada a l'oficina de la Defensora com d'aquelles persones i entitats que han tingut experiència directa, com demostren les estadístiques de les enquestes.

TERCERA. La col·laboració de tots els ens tècnics i polítics municipals amb la Defensora en l'exercici de la seva activitat es considera positiva o molt positiva, i sempre s'ha respectat l'autonomia i independència de la institució.

QUARTA. Queda espai de millora per a la tasca de la institució de la Defensora, tant pel plantejament estratègic com pel volum d'atencions, sempre que s'associï a la dotació de nous recursos que permetin assolir l'empresa.

CINQUENA. Queda palesa també la importància de la coordinació entre Àrees per a optimitzar els limitats recursos de què disposen i la incapacitat política d'incrementar les dotacions de personal a punts estratègics que fa anys que adoleixen de necessitats imperioses com ara l'Àrea d'Urbanisme o de Seguretat Ciutadana. D'altra banda és un fet que si no es poden incrementar el funcionariat, s'haurà de repensar el sistema per atendre les necessitats de la ciutadania, no és admissible que algunes Àrees restin incapacitades per manca de personal.

SISENA. Per a la Defensora la sinèrgia amb entitats ciutadanes, com ara les associacions de veïnats, ha estat essencial per tenir una imatge fidel del que viu la ciutadania a peu de carrer i és per això que s'han incrementat el nombre de contactes i s'ha donat preferència a les seves demandes.

SETENA. Igualment, la relació amb entitats supramunicipals però dins el sí de l'administració ha resultat extraordinàriament útil pel creixement i maduració de la institució de la Defensora. Així, les sinèrgies amb entitats com el Defensor del Pueblo, amb el Fòrum de Síndics de Catalunya o amb la Oficina Balear d'Infància i adolescència han estat un referent que es podria qualificar d'aprenentatge continu.

VUITENA. Més enllà de l'atenció rigorós de les reclamacions de la ciutadania, que són el bessó de l'activitat principal de la Defensora, ha resultat molt profitós per a l'oficina de la Defensora i també per a la Defensa dels Drets de la Ciutadania, l'exploració de temàtiques específiques latents en la nostra ciutat i a vegades invisibilitzades per diversos motius o que es presenten com a d'impossible resolució però que afecten a drets fonamentals, com ara el dret al descans associat al dret a un entorn vital saludable o a la llibertat amb majúscules. Em referesc a temàtiques com ara la problemàtica del renou a la nostra ciutat o el gravíssim problema de la Trata de persones, entesa com l'esclavitud del S.XXI

NOVENA. Una altra conclusió que no es pot ignorar al 2019 són les dificultats que ha generat en el sí de la nostra oficina i també en el conjunt de l'administració municipal el concurs de trasllats, ja que

ha conduït a una inevitable transició que ha paralitzat el funcionament normal. No s'ha d'entendre aquesta conclusió com una oposició al que és un procediment ordinari al que l'administració s'hauria de sotmetre amb major freqüència i tota normalitat, el que no és raonable és que aquests processos afectin a un volum tan extraordinari de funcionaris i que no es pugui planificar d'una altra forma evitant el col·lapse que s'ha produït en alguns serveis. A l'oficina de la Defensora va suposar la renovació del 50% de la plantilla.

DECENA. Per tercer any consecutiu ha resultat impossible fer ús del pressupost adjudicat a la institució de la Defensora, ja que no és possible disposar dels diners per a despeses relacionades amb pagaments corrents associats a l'execució d'esdeveniments o liquidacions de bestreta.

II Propostes de millora enfocades a l'Oficina de la Defensora.

PRIMERA. En el marc de la millora contínua, cada any es preveu la revisió de la gestió dels expedients quant al procediment eficaç i és per això que se planteja l'edició de nous formularis de control i la redacció d'indicadors que permetin avaluar més objectivament la tasca de l'oficina actualització l'aplicació informàtica.

SEGONA. La revisió i renovació de l'aplicació informàtica per al control i seguiment dels expedients de la Defensora de la Ciutadania, exp. DC, IMA i DP.

TERCERA. Recuperació de la Certificació de Qualitat, en funció del pressupost i de la dotació de recursos humans que l'ajuntament adscriu a la institució ho faci possibles.

QUARTA. Cal insistir en la necessitat de recuperar la plantilla original, que en la situació actual suposaria la incorporació d'un TAG a l'equip de la Defensora.

CINQUENA. Establir espais de relació entre la institució i les entitats ciutadanes amb caràcter regular, a més de l'assistència de la institució a les diferents comissions territorials i de barri, a les que ja hi participa.

CINQUENA. Integrar-se en les comissions del Fòrum de Síndics per a la formació de les institucions en matèria de Trata.

SISENA. Determinar amb la Tresoreria i la Intervenció municipal els criteris que permetin la despesa normalitzada del pressupost de la Defensora.