

COLECCIÓN PASO A PASO

3



HE SOLICITADO RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN (RMI), LLEVO TRES MESES DESDE QUE REGISTRÉ MI SOLICITUD Y TODAVÍA NO HE RECIBIDO NINGUNA RESPUESTA ...

¿CÓMO EXPONER NUESTRA QUEJA AL DEFENSOR DEL PUEBLO?

Madrid, Abril 2014

Con la **Colección PASO A PASO** intentamos acercar a la ciudadanía en su conjunto y, en concreto, a las personas solicitantes y receptoras de RMI un conjunto de cuestiones administrativas, jurídicas, de principios, etc; relacionadas con dicha prestación. Nuestra intención al presentar esta colección no es otra que facilitar, lo máximo posible, la comprensión de procesos y procedimientos que, en muchas ocasiones carecen de la claridad suficiente para que, cualquier persona, pueda saber qué hacer, cuándo y cómo.

1.- Pero... ¿Qué es la Oficina del Defensor del Pueblo?

La oficina del Defensor del Pueblo es la encargada de **defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de las administraciones públicas**. Su mandato dura cinco años y, en principio, no recibe órdenes ni instrucciones de ninguna autoridad. Desempeña sus funciones con **independencia e imparcialidad**, con **autonomía** y según su criterio. Goza de **inviolabilidad e inmunidad en el ejercicio de su cargo**.

2.- ¿Quién puede quejarse a la Oficina del Defensor del Pueblo?

Cualquier ciudadano o ciudadana puede acudir al Defensor del Pueblo y solicitar su intervención, para que investigue cualquier actuación de la Administración pública o sus agentes, presuntamente irregular. También puede intervenir de oficio en casos que lleguen a su conocimiento aunque no se haya presentado queja sobre ellos.

3.- ¿Nos va a costar dinero dirigirnos al Defensor del Pueblo?

Dirigirnos **al Defensor del Pueblo es GRATUITO**.

4.- ¿Qué conseguimos si realizamos una queja al Defensor del Pueblo?

Que alguien **ESCUCHA NUESTRA HISTORIA Y NUESTRO MALESTAR** y **NOS ASEGURE** que estudiará nuestra queja y nos dará **UNA CONTESTACIÓN**.

5.- ¿En qué puede ayudarnos y en qué no puede el Defensor del Pueblo en relación a la prestación de RMI?

- ✍ Para que la oficina del Defensor del Pueblo pueda intervenir en relación a tu caso, debes consignar todos tus datos en la solicitud de queja que realices ante dicha oficina, así como especificar los motivos de tu queja.
- ✍ Las quejas se pueden presentar de manera individual o colectiva, **cuando los ciudadanos consideren que la actuación de una administración** (central, autonómica o local) o empresa o servicio público, **ha vulnerado sus derechos**.
- ✍ Los ciudadanos también pueden pedir al Defensor del Pueblo que interponga un recurso de inconstitucionalidad o de amparo ante el Tribunal Constitucional.
- ✍ Cuando no puede investigar una queja por no tener competencias para ello, envía una carta al ciudadano explicándole los motivos. Siempre que es posible, le orienta sobre las vías a las que puede acudir. **No dejan a nadie sin una respuesta y sin orientación**.
- ✍ **El Defensor del Pueblo** vigila cualquier vulneración de derechos y **puede actuar de oficio**, abriendo investigaciones o consultas sin esperar a que alguien se queje.

Plataforma | RMI Madrid

- ✎ Aunque el Defensor del Pueblo no puede anular o modificar los actos ni las resoluciones de las administraciones públicas, en el caso de que concluya que se han vulnerado derechos fundamentales, **su misión es convencer a la Administración**, para que adopte medidas que permitan corregir la situación. Las administraciones aceptan más del 75% de las resoluciones del Defensor.
- ✎ **La presentación de una queja no suspenderá en ningún caso los plazos previstos por las leyes** para recurrir tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado.

El Defensor del Pueblo **NO PUEDE ACTUAR** si:

- ✎ El Defensor del Pueblo no puede actuar **si no ha existido intervención de las administraciones públicas**.
- ✎ Si se trata de **conflictos entre particulares o con empresas privadas que no sean agentes de la Administración**.
- ✎ **Si ha transcurrido más de un año** desde el momento en que se haya tenido conocimiento de los hechos objeto de la queja.
- ✎ Si se plantea disconformidad con el contenido de **una resolución judicial** o si el caso está **pendiente de resolución por los tribunales**.

6.- ¿Qué datos mínimos debe contener nuestra QUEJA ante el Defensor del Pueblo?

Si llevas más de TRES MESES esperando una respuesta a tu solicitud de RMI y aún no sabes nada puedes interponer una QUEJA ante el Defensor del Pueblo. Para ello debes tener en cuenta que, el **CONTENIDO DE LA QUEJA** debe reflejar, al menos, lo siguiente:

- 📄 Una **descripción clara y sencilla del problema que quieres exponer y el nombre de la Administración con la que no estás conforme**, en nuestro caso la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.
- 📄 Incluye tu **NOMBRE, APELLIDOS Y DIRECCIÓN POSTAL. Además, incluye también un TELÉFONO DE CONTACTO y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO** si tuvieras.
- 📄 Muy importante también es que **INCLUYAS EN TU QUEJA COPIA DE CUALQUIER DOCUMENTO QUE ESTIMES DE INTERÉS**. En nuestro caso, como mínimo, **INCLUYE COPIA DE TU SOLICITUD DE RMI**.

7.- ¿Dónde puedo presentar mi QUEJA ante el Defensor del Pueblo?

- 📄 **Por Internet:** utilizando este [formulario](#)
- 📄 **Por correo electrónico:** registro@defensordelpueblo.es
- 📄 **Personalmente:** en la sala de atención al ciudadano de nuestra sede de la calle Zurbano nº 42 de Madrid.
- 📄 **Por fax:** Remitiendo un escrito firmado al **+34 91 308 11 58**
- 📄 **Por correo ordinario:** Remitiendo un escrito firmado a: **Oficina del Defensor del Pueblo C/Zurbano, 42 -28010 Madrid.**

Existe un **servicio de guardia 24 h** (+34 91 432 7900) y un **teléfono gratuito de información general** (900 101 025).

8.- En caso de que quiera acudir a la Oficina del Defensor del Pueblo ¿Cómo puedo llegar?

Metro: Rubén Darío – Línea 5

Autobuses 40 y 147.

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de lunes a jueves de 16:00 a 18:00 horas (excepto las tardes del mes de agosto).



PASO A PASO PRÁCTICO

Para poner tu QUEJA AL DEFENSOR DEL PUEBLO .

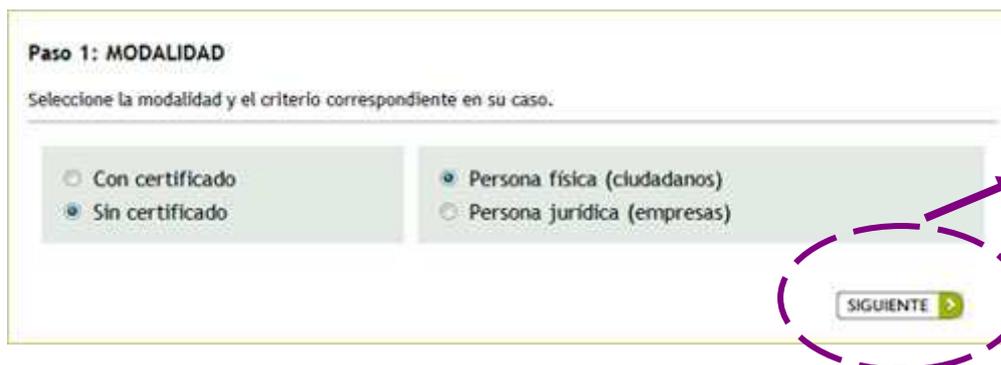
Para poner tu **QUEJA** a través de Internet sigue los siguientes **PASOS**:

PRIMER PASO: acceder a la página web del Defensor del Pueblo a través del siguiente enlace: <http://www.defensordelpueblo.es/es/index.html>



Primer Paso:
pinchar aquí con el
ratón para acceder
al modelo de
Queja

SEGUNDO PASO: MODALIDAD: Selecciona la opción de acceso al formulario que desees: con o sin certificado y como persona física o jurídica, y pulsa '**Siguiente**' para acceder al formulario.



Segundo Paso:
Seleccionar
modalidad y criterio
correspondiente y
pinchar SIGUIENTE
con el botón
izquierdo del ratón

TERCER PASO: DATOS PERSONALES

Deberás rellenar todos los campos obligatorios, marcados con un asterisco (*). En caso contrario, cuando envíes el formulario recibirás un mensaje de advertencia con los campos que te faltan por cumplimentar.

Paso 2: DATOS PERSONALES

Nº de expediente (Completar si ya tiene expediente)

Tratamiento *

Nombre *

Primer apellido *

Segundo apellido

País *

Cod. postal * Provincia

Población * Tipo de vía *

Nombre de la vía Nº *

Bloque Piso

Puerta Escalera

Tipo doc. * NIF/NIE/Pasaporte * (ej: 98765415M)

Tif. fijo Tif. móvil

Fax Correo electrónico *

LIMPIAR ANTERIOR SIGUIENTE

- ☰ El campo '**Nº de Expediente**' está reservado para hacer un aporte de información a un determinado expediente en tramitación en la Institución.
- ☰ Deberás proporcionarnos tu nombre y apellidos en los campos destinados para ellos.
- ☰ Al elegir '**País**' de la lista, si es España, deberás escribir tu código postal '**CP**' y automáticamente se rellenará el campo '**Provincia**'. A continuación, deberás seleccionar la población asociada del desplegable '**Población**', tal y como se muestra en la imagen superior.
- ☰ Deberás darnos tu dirección completa, seleccionando primero el '**Tipo de vía**' del menú desplegable y a continuación los restantes datos.
- ☰ Si procedes de un país diferente de España, rellena todos los campos pertinentes, poniendo tu 'Domicilio' de la forma adecuada para tu país y lo más completo posible.

Plataforma RMI Madrid

- Deberás aportar el campo 'NIF' o 'PASAPORTE' o 'NIE' [opción Persona física (ciudadano)], o 'CIF' [opción Persona jurídica (asociaciones, empresas...)], comprueba que no se te olvida ningún número ni letra si las contiene.
- El campo 'correo electrónico', también debes facilitarlo.
- Si lo deseas, puedes dar tus números de teléfono, fax para que desde la Institución dispongan de otros canales de comunicación independiente del postal, si es así que no se te olvide incluir los prefijos necesarios de tu ciudad.

CUARTO PASO: MOTIVO DE LA QUEJA

Al pulsar el botón 'Siguiente' te aparecerá una nueva pantalla donde podrás exponer el motivo de tu queja como se indica a continuación y podrás comprobar que la información que has facilitado es correcta, si tienes algún dato que corregir puedes hacerlo pulsando en el botón 'Anterior'.

Paso 3: MOTIVO DE QUEJA

N° de expediente		Escalera	
Tratamiento	Sr.	País	ESPAÑA
Nombre	Fernando	Cod. postal	28004
Primer apellido	Garcia Gonzalez	Provincia	MADRID
Segundo apellido		Población	MADRID
Tipo de vía	C/	NIF/NIE/Pasaporte	3251379F
Nombre de la vía	pez	Email	correo@electronico.com
N°	3	Tif. fijo	
Bloque		Tif. móvil	
Piso		Fax	
Puerta			

Motivo *
Expón aquí el motivo de tu queja de forma razonada, tratando de explicar claramente la razón por la cual te diriges al Defensor del Pueblo.

Anexar archivos

Puedes anexas aquí la documentación más significativa relacionada con tu queja. (Máximo 5 ficheros y 5 MB en total)

	Examinar...

Extensiones permitidas: asf, avi, docx, doc, gif, htm, htm, jpeg, jpg, msg, pdf, tif, tiff, txt, vob, wav, zip, rar

[INICIO FORMULARIO](#) [ANTERIOR](#) [ENVIAR](#)

Plataforma | RMI Madrid

- El campo '**Motivo**' es para que nos expongas las razones de tu queja con un máximo de 4.000 caracteres, equivalente a unas 2 páginas en formato texto.
- Puedes adjuntar hasta 5 ficheros, que no excedan de 5MB en total, pulsando el botón '**Examinar**' para seleccionar los archivos que quieras adjuntar.
- Si tu navegador es una versión de Internet Explorer anterior a la 8 no podrás anexar ficheros, por lo que será necesario actualizar tu navegador.

QUINTO PASO: CONFIRMACIÓN DEL ENVÍO DE LA QUEJA

Pulsa el botón '**Enviar**' para finalizar el proceso. Si el envío se ha realizado correctamente te aparecerá la pantalla de confirmación del envío, con la fecha y número de entrada en el registro oficial, además de proporcionarte, desde el enlace '**AQUÍ**', un resguardo acreditativo, similar al mostrado a continuación, en formato PDF y firmado electrónicamente con el sello de registro de salida del Defensor del Pueblo con toda la información que nos has enviado, incluyendo el número y nombre de los ficheros que hubieses anexado, el cual podrás imprimir o guardar.

CONFIRMACION ENVÍO QUEJA

Su envío ha sido registrado satisfactoriamente con el número de registro 12223907 y con fecha 11/12/2012.

Si desea resguardo de su envío pulse [AQUÍ](#).

 ANTERIOR


Defensor del Pueblo

Datos relativos a su envío

Su envío ha sido recibido satisfactoriamente

Datos	
Proceso:	12223907
Fecha:	11/12/2012

Identificación del solicitante	
Nombre y apellidos:	XXXX XXXXX
Sexo:	XXXXXX

Dirección de envío	
Dirección:	XXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX
Código postal:	XXXXXX
Provincia:	XXXXXX
País:	España
Teléfono:	XXXX XXXXX
Código de contacto:	Fax:

Datos de contacto de destino	
Nombre de destino:	XXXX XXXXX
Dirección:	XXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX

Este documento es una copia de seguridad de los datos de su envío. No debe ser utilizado para fines de reclamación o para solicitar una indemnización. El Defensor del Pueblo no se responsabiliza de los daños o perjuicios que se deriven de su uso. Este documento es una copia de seguridad de los datos de su envío. No debe ser utilizado para fines de reclamación o para solicitar una indemnización. El Defensor del Pueblo no se responsabiliza de los daños o perjuicios que se deriven de su uso.

Defensor del Pueblo
Plaza de España, 12 - 28014 Madrid - España
Teléfono: 91 492 11 00 - Fax: 91 492 11 01
www.defensordelpueblo.es

SECTO PASO: ACUSE DE RECIBO DE EXPEDIENTE DE QUEJA

Una vez hayamos comprobado que el contenido de tu envío es motivo de queja, recibirás por correo postal a la dirección que nos has proporcionado un acuse de recibo con el número de expediente, situado en la parte superior derecha, que podrás utilizar más adelante para consultar telefónicamente el estado de tramitación o añadir información a tu queja.



NOTA: ACCESO AL FORMULARIO WEB CON CERTIFICADO ELECTRÓNICO

Si accedes al formulario utilizando certificado electrónico los pasos que debes dar para cumplimentarlo son los mismos que los ya descritos, pero deberás permitir el acceso al mismo para leer los datos de autenticación en él consignados. La autenticidad de estos datos y la validez del certificado se consultará con el servicio @firma del Ministerio de Presidencia y, en el caso de que sean correctos, únicamente deberás rellenar el resto de los campos obligatorios.

Una vez expuesto el motivo de la queja y tras haber incorporado los ficheros que consideres conveniente hacernos llegar, deberás permitir nuevamente el acceso a tu certificado para proceder con la firma electrónica del formulario y los ficheros anexos. El servicio de firma está también delegado en la plataforma @firma, y desde este servicio se te presentará una pantalla de validación con los datos que vas a firmar con un mensaje de advertencia de que una vez firmados los datos no podrán ser modificados.

PEDIR E INTRODUCIR FORMULARIO PARA HACERLO A BOLI



RECLAMA E INFORMATE

<http://plataformarentaminimamadrid.blogspot.com.es/>

plataformarentaminimacmadrid@gmail.com