

Ombudsfrau der Stadt Zürich  
Oberdorfstrasse 10  
8001 Zürich

Teléfono 044 261 37 33  
Fax 044 261 37 18  
E-mail: info.omb@zuerich.ch  
www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle

Consulta previa cita

Horario de apertura: de lunes a viernes  
de 8:00 a 12:00 y de 13:30 a 17:00  
horas

Tranvías N° 2, 4, 5, 8, 9, 11, 15 hasta  
la parada «Bellevue» o tren urbano  
(S-Bahn) hasta la estación «Zürich-  
Stadelhofen»

**Si tiene alguna duda sobre si la  
Oficina del Defensor del Pueblo es  
el órgano competente para su  
problema, simplemente llámenos.**

### ¿Cuáles son los ámbitos de competencia de la Oficina del Defensor del Pueblo?

La Oficina del Defensor del Pueblo actúa como órgano mediador en casos de conflicto entre los ciudadanos y la Administración Municipal. En caso de reclamación, la Oficina del Defensor del Pueblo verifica si la Administración Municipal procede con sometimiento pleno a la ley y al derecho, da su opinión acerca de los asuntos examinados en forma adecuada y, si procede, buscará soluciones satisfactorias para ambas partes.

La Defensora del Pueblo o el Defensor del Pueblo es elegido por el Parlamento Municipal de Zúrich (Gemeinderat) para un mandato renovable de cuatro años y es independiente de la Administración.

#### Gratuidad

El procedimiento de la Oficina del Defensor del Pueblo es gratuito.

#### Confidencialidad

A petición de la persona que busque ayuda o presente una reclamación, sus datos serán tratados confidencialmente incluso frente a la Administración.

#### Competencia

La Oficina del Defensor del Pueblo es el órgano competente para cualquier pregunta relacionada con una autoridad o institución municipal de Zúrich.

Es posible dirigirse a la Oficina del Defensor del Pueblo en cualquier fase de un procedimiento. No obstante, la Oficina del Defensor del Pueblo no está autorizada a intervenir en instancias de apelación en curso (p. ej. procedimiento de oposición o de recurso).

La Oficina del Defensor del Pueblo también está a disposición de los colaboradores de la Administración Municipal

en caso de dudas sobre las relaciones laborales.

Sin embargo, la Oficina del Defensor del Pueblo no es competente en casos relacionados con la jurisprudencia de los juzgados.

#### Acceso a la Oficina del Defensor del Pueblo

La Oficina del Defensor del Pueblo está a disposición de todos los ciudadanos. También personas extranjeras, personas que no estén domiciliadas en la Ciudad de Zúrich, jóvenes, personas bajo tutela así como personas jurídicas pueden dirigirse a la Oficina del Defensor del Pueblo.

Si desea presentar un asunto oralmente, por favor inscribese para una consulta.

La Oficina del Defensor del Pueblo también acepta reclamaciones por escrito (correo postal, fax o correo electrónico).

#### Verificación de reclamaciones

La Oficina del Defensor del Pueblo verifica si las instituciones competentes proceden con sometimiento pleno a la ley y al derecho y busca soluciones justas.

Para cumplir este propósito, la Oficina del Defensor del Pueblo dispone de amplios poderes de investigación:

- derecho ilimitado de examen de expedientes,
- deber de información por parte de la Administración a todos los niveles,
- realización de inspecciones oculares.

Por su parte, la Oficina del Defensor del Pueblo debe mantener el secreto profesional.

La Oficina del Defensor del Pueblo no tiene poder de decisión o de dirección, solamente emite recomendaciones. La consultación de la Oficina del Defensor

del Pueblo o la entrega de una solicitud escrita a la Oficina del Defensor del Pueblo no incide en posibles términos de impugnación.

#### Información y asesoramiento

La Oficina del Defensor del Pueblo le informará sobre las bases jurídicas a considerar en su caso, le aclarará la situación legal y le asesorará sobre la actitud a tomar y los pasos a seguir.

#### Mediación en casos de conflicto

En casos de conflicto en los ámbitos de competencia arriba descritos, la Oficina del Defensor del Pueblo le apoyará en hallar junto con la «contraparte» municipal correspondiente una solución satisfactoria para ambas partes. En casos oportunos, la Oficina del Defensor del Pueblo aplicará técnicas de mediación.

#### Conclusión del procedimiento

Tras concluir las investigaciones y los intentos de mediación, la Oficina del Defensor del Pueblo comunicará su opinión en forma adecuada a las partes. Por regla general redactará un informe final por escrito. Este contiene los resultados de la investigación y/o el acuerdo establecido por las partes.

En caso de que la Oficina del Defensor del Pueblo no llegara a un resultado satisfactorio con la institución involucrada, la Oficina del Defensor del Pueblo está autorizada a emitir una recomendación formal para la institución.

#### Informe de actividades

La Defensora del Pueblo informará anualmente al Concejo Municipal de la Ciudad de Zúrich sobre sus actividades y presentará asimismo algunos casos reales en forma anonimizada. Este informe es publicado y puede ser consultado en la página web de la Oficina del Defensor del Pueblo.