



**INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR  
DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2009**

**SEGOVIA, FEBRERO 2010.**



AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

# Índice

1. PRESENTACION .....	5
2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA.....	6
2.1 “II ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES” .....	6
2.2 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS .....	6
2.3 PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN .....	7
2.4 COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES .....	8
2.5 BIBLIOTECA DE LA DEFENSORÍA. ....	8
2.6 PÁGINAS WEB: <a href="http://www.segovia.es">www.segovia.es</a> y <a href="http://www.forumsd.cat">www.forumsd.cat</a> . ....	9
3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.....	10
4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS. ....	13
5. AGRADECIMIENTOS.....	18
6. CONCLUSIÓN.....	19
7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO .....	20
7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2009. ....	20
TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:..	20
7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2009.....	22
7.2 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.....	23
7.3 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.....	23
7.4 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES. ....	23
DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS .....	24
8. DOSSIER ESTADÍSTICO.....	25
8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS. ....	25

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES.....	26
8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2009: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS.....	28
8.4 MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES .....	29
9. ANEXOS.....	30
9.1 ANEXO 1. II CONGRESO DE DEFENSORES LOCALES.....	30
9.2 ANEXO 2. ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS .....	33
EL PP SE INTERESA POR LA LABOR DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.....	34
9.3 ANEXO 3. ARTICULOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	35
COMENTARIOS A LA LEY DEL RUIDO DE CASTILLA Y LEÓN.....	35
"EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN" .....	36
"HORARIO DE CIERRE DE LOS LOCALES DE OCIO NOCTURNOS" .....	38
ARTÍCULO DE LA ASOCIACIÓN DE VECINOS DE SAN MILLÁN APARECIDO EN LA PRENSA LOCAL .....	39
9.4 ANEXO 4. SEGOVIA: EL DEFENSOR DEL CIUDADANO, EN LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA DEL COLEGIO DE MÉDICOS.....	41
9.5 ANEXO 5. LECCIÓN INAUGURAL IMPARTIDA EN LA APERTURA DEL CURSO DE ANTIGUOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD D LA EXPERIENCIA.....	43
9. 6 ANEXO 6. FELICITACIÓN AL ACUEDUCTO.....	47
9. 7 ANEXO 7. XX ANIVERSARIO DE LA CONVENCION DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.....	48
9.8. ANEXO 8. BIBLIOTECA.....	51
9.9 ANEXO 9. EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACION Y BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS .....	54
9.10. ANEXO 10. ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.....	63
9.11 ANEXO 11. AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	70

## *Oficina del Defensor del Ciudadano*

---

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### 1. PRESENTACION



Ha transcurrido un nuevo año desde el anterior informe que, como está previsto, presenté ante este Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Ha sido este, sin duda, un año singular en la vida de personas e Instituciones, un año difícil en muchos sentidos, tanto por la crisis económica, como por los desencuentros entre los dos principales grupos políticos, a pesar de las buenas intenciones con las que dio comienzo el año 2.009, con esa oferta de Pacto por Segovia, que apenas pasó de la primera reunión...

A lo largo del Informe, seguiré un esquema similar al del año anterior:

Exposición de los temas que han motivado a los Ciudadanos a ponerse en contacto con el Defensor del Ciudadano, con análisis pormenorizado de los mismos, Concejalías a las que se refieren las quejas, soluciones, informes pendientes de contestación, etc... Como es habitual, estos aspectos se recogen en Anexos, con el correspondiente tratamiento estadístico, que hacen más demostrativa su valoración.

En otro capítulo, enumeramos las actividades en las que ha participado la Defensoría a lo largo del año, bien organizadas desde la propia Defensoría o bien por otras Instituciones.

Para terminar, haré unas valoraciones de todo lo anterior, así como algunas propuestas para el año que comenzamos.

## 2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

### 2.1 "II ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES"



Los días 1 y 2 de octubre, se celebró en la Ciudad de Vigo el II Encuentro de Defensores Locales, al que acudí acompañado del Técnico de apoyo a la Defensoría. Fueron dos jornadas de trabajo, en la que se trataron temas del máximo interés para el desempeño de las funciones del Defensor y pudimos intercambiar experiencias con los responsables de otras Administraciones Locales.

En el **ANEXO 1** figuran las conclusiones elaboradas al final del Encuentro y la relación de los asistentes al mismo, en la cual se aprecia que la figura del Defensor del Ciudadano se consolida en diversos pueblos y ciudades, como lo demuestra el hecho de que este II Encuentro contó con la asistencia de prácticamente el doble de Defensores que en el I Encuentro celebrado en Málaga.



### 2.2 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

Como en años anteriores, el Defensor del Ciudadano ha recibido múltiples invitaciones desde distintas Instituciones, para asistir a actos

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

culturales, vecinales, religiosos, etc.... Teniendo en cuenta las características del puesto que ocupo, no siempre me ha sido posible asistir a esos actos, como hubiera sido mi deseo, pues en muchas ocasiones coinciden con mi horario de trabajo, y en otras me encontraba fuera de la ciudad.

Es para mí un honor y una obligación muy grata poder asistir a cuantos actos se solicite la presencia del Defensor, pues considero que representa un claro índice de la implantación de la Defensoría en la vida de la Ciudad. Ver documento en el **ANEXO 2**.

### 2.3 PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para mantener un contacto periódico con los ciudadanos, han ido apareciendo en los Medios de Comunicación artículos sobre temas de actualidad o sobre aquellos aspectos más destacados de las quejas que se reciben en la Defensoría. Ver en el **ANEXO 3** alguno de los artículos publicados.

Estos y otros artículos, así como diversos documentos de información y estudios, se han ido editando en el apartado de la Oficina del Defensor del Ciudadano de la página Web del Ayuntamiento [www.segovia.es](http://www.segovia.es) (<http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.listado/recategoria.3094/chk.57be2bb3eafd9db7a9a7af102d2d9e6b>) donde con otros documentos están a disposición de todos los ciudadanos.

El Defensor del Ciudadano concede entrevistas a los Profesionales de Prensa, Radio y TV. que lo han solicitado, tanto en intervenciones telefónicas, como en intervenciones presénciales a través de entrevistas o participando en debates y mesas redondas. Desde el año 2009, el Defensor forma parte de un grupo de personas que participan en una tertulia radiofónica de la emisora de la Cadena COPE en Segovia; así como también colabora en el espacio “La Firma de la Mañana” en la misma emisora.

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### 2.4 COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

De acuerdo con Convenio firmado con el Colegio Oficial de Médicos, he participado en las actividades realizadas por la Comisión Deontológica de la cual forma parte el Defensor del Ciudadano. En este sentido, redactamos un escrito conjunto, firmado por el Presidente del Colegio Oficial de Médicos y el defensor del Ciudadano. **ANEXO 4.**

A petición de los responsables de la Asociación de Antiguos Alumnos de la Universidad de la Experiencia, pronuncié la Lección inaugural del Curso 2009-2010 con el título “*Defensor del Ciudadano: 200 años de historia*”. Ver **ANEXO 5.**

Con motivo de la celebración del 150 Aniversario de la Declaración del Acueducto como Patrimonio de la Humanidad, desde la Defensoría enviamos una felicitación en forma de poema. Ver **ANEXO 6.**

El día 20 de noviembre se celebró un Pleno Extraordinario del Consejo de Infancia en el Ayuntamiento, con motivo del XX ANIVERSARIO DE LA CONVENCION DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA. Fui invitado a participar en dicho Pleno por el Concejal de Servicios Sociales, D. Andrés Torquemada Luengo, dando lectura a los derechos del Niño, según se puede consultar en el **ANEXO 7.**

### 2.5 BIBLIOTECA DE LA DEFENSORÍA.

A lo largo de estos dos últimos años, hemos recibido en la Defensoría diversas publicaciones, sobre distintos temas, de gran interés municipal y ciudadano. Conscientes del valor de las mismas, se ha procedido a su catalogación, de manera que se encuentran disponibles para todos los Concejales y Funcionarios que puedan necesitar consultarlos. Entre otros se pueden encontrar: “*Botellón. Análisis de un nuevo fenómeno social. El caso de Vigo*”. *Valedor do Cidadán. Vigo. Actuaciones de oficio.* / “*Redes sociales de*



## Oficina del Defensor del Ciudadano

*apoyo. La inserción de la población extranjera”. Ángels Pascual de Sans (dir.). Fundación BBVA. / “El acoso inmobiliario. Una lucha desigual. El caso de Málaga”. Defensor del Ciudadano/a de Málaga – Diputación. Estudio sobre casos de acoso inmobiliario en Málaga”.*

En el **ANEXO 8** figura la relación completa de los títulos.



### 2.6 PÁGINAS WEB: [www.segovia.es](http://www.segovia.es) y [www.forumsd.cat](http://www.forumsd.cat).

Para mantener una información y una comunicación de buena calidad con los ciudadanos tenemos el apoyo inestimable de la Web municipal ([www.segovia.es](http://www.segovia.es)) en donde contamos con un apartado:

(<http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.listado/recategoria.3094/chk.57be2bb3eafd9db7a9a7af102d2d9e6b>) en el que vamos introduciendo todas las actividades de la Oficina así como aquellos artículos, informes, investigaciones o tesis de interés sobre aquellos temas que más incidencia y preocupación tienen para los ciudadanos. Hemos de destacar el enlace al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>) un punto de encuentro de los defensores Locales entre ellos y entre los ciudadanos de cualquier parte de España.

FORO ESTATAL DE DEFENSORÍAS LOCALES <http://fedel.blogspot.com/>

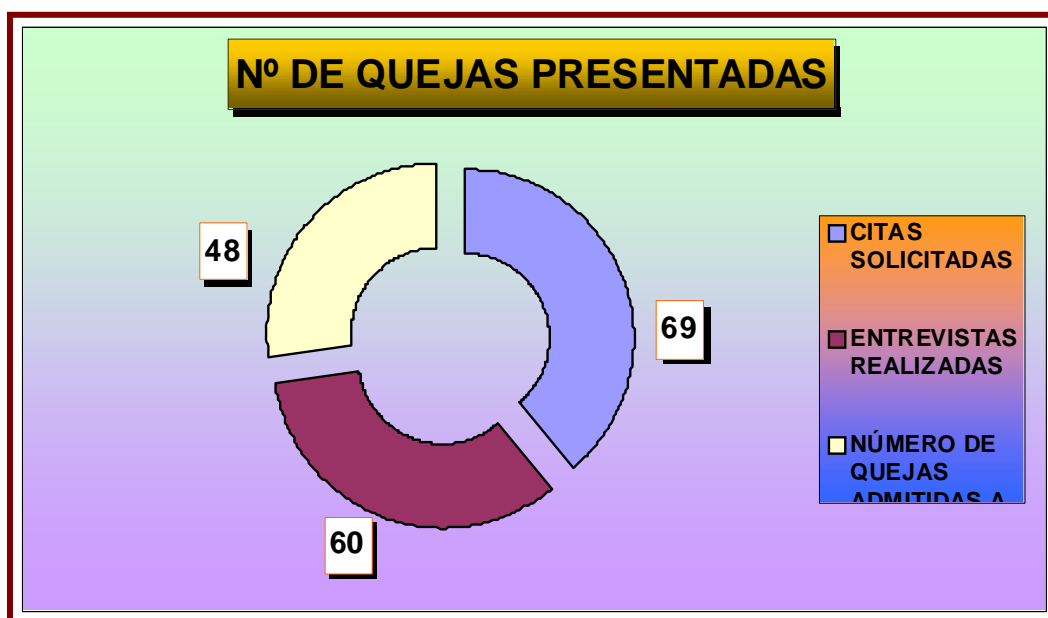
<http://www.forumsd.cat/Actualitat.41.0.html>



### 3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

#### NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS.

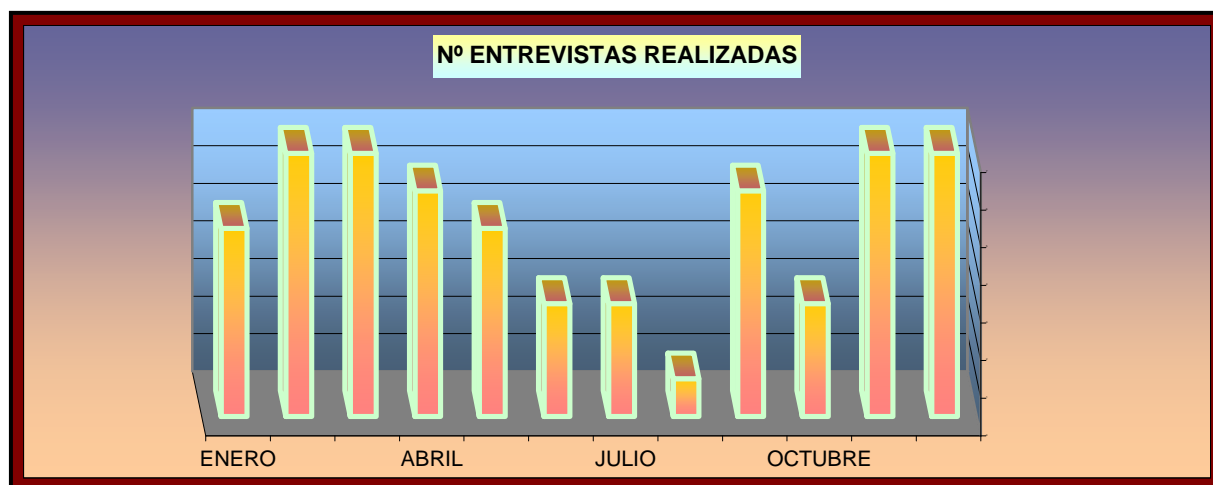
- ✓ CITAS SOLICITADAS: **69.**
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: **60.**
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: **48.**



## Oficina del Defensor del Ciudadano

### ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 60.

MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
ENERO	5
FEBRERO	7
MARZO	7
ABRIL	6
MAYO	5
JUNIO	3
JULIO	3
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	6
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	7
TOTAL AÑO	60



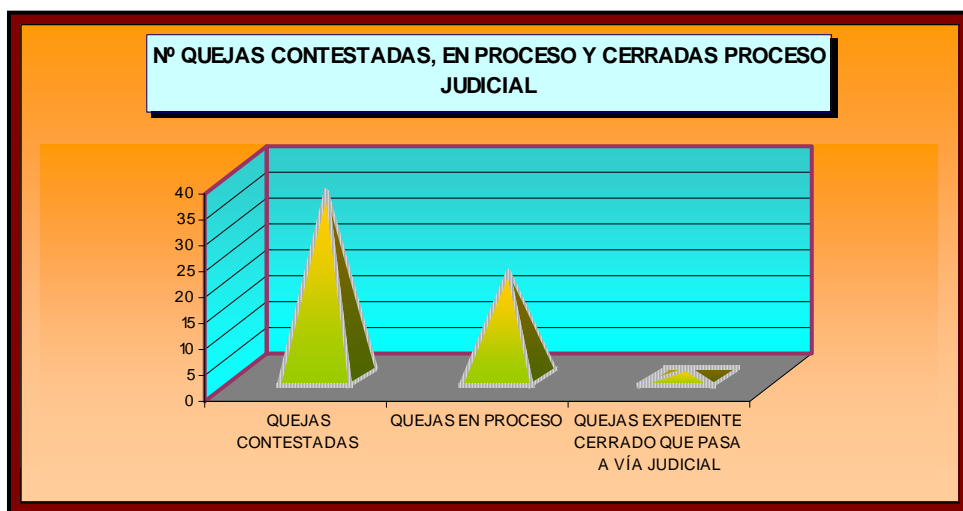
## Oficina del Defensor del Ciudadano

### NÚMERO DE QUEJAS CONTESTADAS Y EN PROCESO.

**QUEJAS CONTESTADAS: 26**

**QUEJAS EN PROCESO: 20**

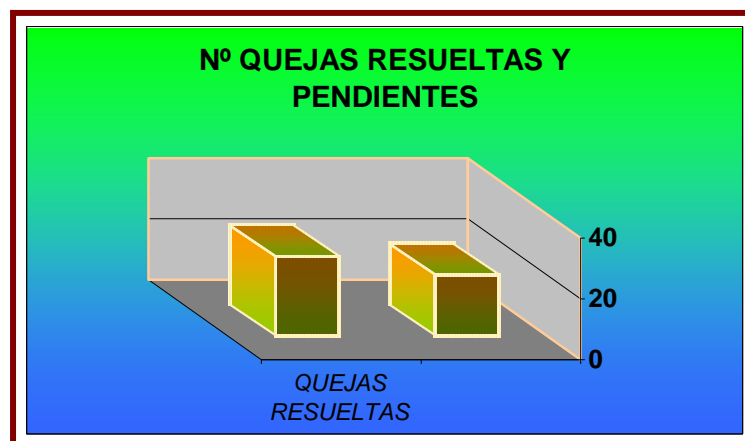
**QUEJAS EXPEDIENTE CERRADO QUE PASA A VÍA JUDICIAL: 2**



### NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS Y PENDIENTES.

**EXPEDIENTES RESUELTOS: 26**

**EXPEDIENTES PENDIENTES: 20**



#### **4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.**

Quiero iniciar la valoración de lo ocurrido durante el año 2.009, con un análisis crítico de la propia Defensoría. Con frecuencia me han planteado -y yo mismo me he hecho esta reflexión- , si es útil la figura del Defensor del Ciudadano en Segovia. El día a día, la atención directa a las personas que solicitan una entrevista, es muy gratificante y supone una satisfacción, creo que para ambas partes en general: las personas se sienten atendidas y escuchadas; algunas veces, cuando vienen, dicen que se sienten atropelladas e indefensas (así lo manifiestan explícitamente), al no haber sido atendidas sus demandas y se despiden agradecidas porque han podido hablar y transmitir sus preocupaciones, sus argumentos, de forma tranquila y sosegada. Incluso hay personas que se disculpan por ocupar parte del tiempo del Defensor. Estos son los comentarios que me hacen en las entrevistas.

Ahora bien: si atendemos a las estadísticas, nos encontramos con que el número de entrevistas y de quejas recibidas, se mantienen año tras año, lo que da pie para hacer unas consideraciones al respecto. Sin duda son varias las explicaciones que influyen en cuanto a la actividad de la Defensoría:

- a) Conocimiento de la Institución por los ciudadanos: las actividades específicas realizadas en este sentido el año pasado, como artículos en prensa, intervenciones en distintos medios de comunicación, asistencia a diferentes eventos,..., han llegado al conocimiento de algunos ciudadanos, pero sigue habiendo personas que desconocen la existencia y el funcionamiento de la Institución. Son de agradecer los apoyos por parte de Concejales y Funcionarios en este sentido, pues algunas personas llegan hasta el Defensor por consejo de los mismos.
- b) Hay quienes acuden al Defensor en la confianza de que puede ayudarles en sus problemas, pero seguramente otros desconfiarán de la eficacia de este recurso.

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

- c) Los ciudadanos son poco activos a la hora de presentar sus demandas. Es posible que esto haya sido así, pero está claro que cada vez los segovianos son más conscientes de sus derechos y de los medios para defenderlos.
  
- d) Existen múltiples cauces para vehicular las quejas y sugerencias: Tanto el Alcalde como los respectivos Concejales pueden recibirlas; hay programas específicos en los Medios de Comunicación donde se recogen las opiniones de los ciudadanos; hay posibilidad de presentarlas también en otras instituciones, como es el caso del Defensor del Pueblo o del Procurador del Común.
  
- e) Al no tener dedicación plena, el horario de atención reducido condiciona la disponibilidad; aunque siempre se atienden las llamadas, no contesta el Defensor.

Estas y otras explicaciones, intervienen de forma conjunta para que el resultado estadístico sea el que nos encontramos.

Un aspecto positivo a destacar, es el aumento en el número de contactos que se producen a través del correo electrónico. Aprovecho esta referencia para estimular a que se tomen las medidas oportunas para que se puedan realizar las gestiones en el Ayuntamiento con registro a través de Internet, como ya ocurre en otros ámbitos de la Administración.

Esta es, sin duda, una de las prácticas de buena Administración que hemos de conseguir para los ciudadanos de Segovia. Sobre el Derecho a la Buena Administración, se trató en el II Encuentro Estatal de Defensores, celebrado en Vigo: en el **ANEXO 1** de este informe se recoge el documento final de esa reunión, en cuyo primer punto se alude a los principios de la buena administración: valores éticos, principio de legalidad, transparencia y participación ciudadana. También sobre este mismo tema, pueden encontrar en el **ANEXO 3** el artículo “El derecho a una buena administración”, que está además disponible en la página Web del Ayuntamiento. Así mismo hemos incorporado, por su especial interés la

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

exposición del Defensor del Ciudadano de Málaga, D. Francisco Gutiérrez Rodríguez, titulada “El Derecho a una Buena Administración y buenas prácticas administrativas”

No hay más remedio que volver a mencionar el **RUIDO NOCTURNO**, como problema destacado en el año 2.009. Son varias las quejas recibidas en este sentido, a veces sobre particulares, otras sobre establecimientos de ocio con horario nocturno, de varias zonas de la Ciudad.

En relación con las zonas más afectadas, de todos es conocida la problemática que se plantea en la Calle Infanta Isabel y alrededores, así como en el Barrio de San Millán (ver **ANEXO 3**). Un aspecto a destacar es la devaluación que puede producirse en el precio de la venta o el alquiler de las viviendas de las zonas afectadas. Los artículos relacionados con la situación que se vive en estas 2 zonas de la Ciudad han llenado páginas de periódicos y tiempo de espacios de radio y televisión.

Se han producido hechos positivos, como la publicación de la Ley del Ruido de Castilla y León; las actividades realizadas por las Asociaciones de Vecinos correspondientes; y, recientemente, la moción presentada por el grupo de Concejales del Partido Popular y aprobada en este mismo ámbito, sobre las actuaciones a desarrollar en el Barrio de San Millán.

Sin embargo, es llamativo el planteamiento de partida de la regulación de los horarios de los establecimientos de ocio nocturno, en el sentido de retrasar el momento del cierre de algunos de estos locales. También este tema ha sido motivo de debate en los Medios de Comunicación y sobre el mismo enviamos un escrito en su día al Consejero de Justicia e Interior, de la Junta de Castilla y León, D. Alfonso Fernández Mañueco, y un comunicado a prensa, radio y televisión locales, (ver **ANEXO 3**). En este sentido, nos parece más congruente la iniciativa del Ayuntamiento de Madrid, que propone adelantar el horario de cierre de aquellos establecimientos que dan lugar a aglomeraciones y aumento del ruido nocturno, impidiendo el descanso de los ciudadanos.

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

**ENFRENTAMIENTO DEL TESTIMONIO DEL AGENTE O FUNCIONARIO Y LAS MANIFESTACIONES DEL CIUDADANO.** Cambiando de tema, hay una situación con la que me he encontrado en repetidas ocasiones a lo largo de los 2 años que llevo como Defensor: se trata de las reclamaciones que han hecho algunos ciudadanos, aportando pruebas sobre las circunstancias que referían, en temas que no estaban de acuerdo con las medidas tomadas por parte de la Administración Local. En concreto, se trataba de reclamación en caso de sanciones o de poner de manifiesto su desacuerdo ante una forma determinada de resolver una situación planteada por obras en un domicilio. Es una cuestión que he hablado personalmente con los Concejales implicados. Sin duda, hay que respetar el principio de Autoridad; pero no es bueno que se llegue a situaciones en las que se enfrenta la palabra de un Agente o de un Funcionario con la palabra de un Ciudadano: tan respetable son una como la otra; si el Concejal defiende la palabra del Agente, yo voy a defender la palabra del Ciudadano...La forma de resolverlo, en una Administración Democrática, es aportar las pruebas documentales que demuestren cual de las 2 partes tienen la razón, tal como nos consta en otras Administraciones Locales.

Tengo constancia al menos de 3 casos en los que las pruebas aportadas por los ciudadanos hicieron que prevaleciera (como es lógico) su versión de los hechos. Si solamente se tiene en cuenta la palabra del Agente o del Funcionario, sin aportar pruebas que lo demuestren, los Ciudadanos se sienten avasallados, atropellados e indefensos: no son adjetivos que yo me invente, sino las expresiones utilizadas por quienes han solicitado las entrevistas.

Y no parece válido el argumento de que “pueden recurrir al Contencioso-Administrativo”: el gasto que les puede originar es siempre superior al que debían hacer frente para satisfacer la sanción que se les reclama.

**PARA TERMINAR**, quiero hacer una consideración sobre los Presupuestos del año 2.010, en cuanto a la Defensoría se refiere. En los 2 años que llevo como Defensor, he procurado ocasionar los gastos imprescindibles, sin dilapidar el presupuesto que tenemos asignado. Este año, vemos como se ha reducido la asignación para la Defensoría, dentro de una Política de austeridad, acorde con la situación de crisis que padecemos. Considero que con el enfoque actual del Estatuto del Defensor del Ciudadano, esta reducción no debe suponer un



## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

problema, dado el carácter altruista de esta figura en nuestro Ayuntamiento. Pero creo que sería importante plantear para la próxima Legislatura la posibilidad de contar con un Defensor del Ciudadano, con el perfil que viene siendo habitual en otras Administraciones Locales; es decir, como cargo remunerado, con dedicación exclusiva y personal propio, que permita un horario de atención más extenso y mayor facilidad para la atención a los ciudadanos.

Incluso me atrevo a sugerir a los grupos políticos la posibilidad de incluir esta propuesta dentro del Programa Electoral de los diversos Partidos que concurren a la convocatoria de elecciones municipales del año 2.011, teniendo en cuenta que la existencia del Defensor del Ciudadano está contemplada como uno de los aspectos que contribuyen a la buena administración de las Corporaciones Locales.

En el II Encuentro Estatal de Defensores Locales, celebrado en Vigo y al que ya hice alusión anteriormente, se redactó una declaración final (ver anexo correspondiente), en cuyo último punto se recoge el acuerdo de convocar una sesión de trabajo de la Comisión Permanente (creada en ese mismo encuentro), preparatoria del III Encuentro Estatal. Dicha sesión se llevará a cabo en la ciudad de Segovia, con fecha prevista para últimos del mes de marzo. En este sentido, organizaremos la jornada de forma austera, pero procurando que quienes nos visitan puedan llevarse la mejor impresión de una ciudad que aspira a ser Capital Cultural Europea en el año 2.016. Teniendo en cuenta que habrá una representación de los Defensores Locales de las provincias y ciudades de las distintas Comunidades Autónomas, ellos pueden ser posteriormente embajadores de nuestra ciudad, tras su visita.

## **5. AGRADECIMIENTOS**

Como el año pasado quiero abrir un capítulo de agradecimientos, en relación con todas las personas e Instituciones que han colaborado a lo largo de este año con la Defensoría.

A los Funcionarios que trabajan de forma habitual en la Oficina del Defensor: Miguel Ángel Álvarez, Gracia Canet Ruiz y Javier García- Arévalo, que mantiene actualizados los datos de la Defensoría en la página Web.

A los Funcionarios del Ilmo. Ayuntamiento de Segovia, tanto por la atención que dedicaron a los expedientes tramitados y las gestiones que se hicieron desde la Defensoría, como, y principalmente, por la atención prestada en el día a día a los ciudadanos: cuando se ocupan de resolver los asuntos que atañen a los ciudadanos en su relación con la Administración local, ellos son los verdaderos Defensores del Ciudadano.

Al Alcalde y Concejales, por el interés demostrado en la resolución de los expedientes presentados, ya sean favorables o no a las pretensiones de la persona que los presentaba, pero siempre aportando contestaciones razonadas y esperamos que cada vez más comprensibles para el ciudadano.

A las Instituciones Públicas y Privadas, a la Asociaciones con las que hemos colaborado.

A los Medios de Comunicación, que se han hecho eco de los eventos más destacados y han recogido los Comunicados enviados desde la Defensoría.

Y a los Ciudadanos y Ciudadanas de Segovia, verdaderos protagonistas, que con sus quejas, sugerencias y propuestas demuestran su interés por su Ciudad, por su Ayuntamiento y por el mejor funcionamiento de la Administración Local.

## **6. CONCLUSIÓN**

En la presentación del Informe ante el Pleno, he realizado un breve repaso a lo que ha sido la actividad de la Defensoría durante el año 2009. Como queda dicho anteriormente el número de entrevistas y de Expedientes realizados han sido similares a los de años anteriores.

En el año que hemos comenzado, confío en que se mantenga la presencia del defensor en los distintos ámbitos ciudadanos y, en lo posible, procurar que se acorte el tiempo de respuesta a las demandas planteadas.

Para nosotros es una satisfacción poder actuar como anfitriones de nuestros compañeros de la Comisión Permanente de Coordinación , en la reunión que se celebrará en Segovia a finales del mes de marzo.

Asimismo, confío en poder asistir al II Encuentro Estatal de Defensores de Administraciones Locales que se celebrará en Vitoria – Gasteiz. Los contactos permanentes con los defensores de otros pueblos y ciudades, son siempre enriquecedores y evitan la posible sensación de soledad, en una Comunidad Autónoma donde Segovia es el único Ayuntamiento que cuenta con Defensoría.

Les agradezco la atención prestada a la lectura de este Informe y confío en que se mantenga y aumente el trabajo conjunto con todos ustedes, para el mayor beneficio de los ciudadanos de Segovia, a los que nos debemos.

Muchas gracias

## **7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO**

### **7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2009.**

#### **TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:**

- *QUEJA POR UNA MULTA.*
- *SOLICITUD DE PERMISO PARA ENTRAR EN GARAJE.*
- *DEMANDA DE SOLUCIÓN A LOS RUIDOS CAUSADOS POR UN VECINO A SU VIVIENDA.*
- *MOLESTIAS POR REFLEJOS DEL SOL A TRAVÉS DE UN CD CON EFECTO ESPEJOS.*
- *MOLESTIAS POR REFLEJOS DEL SOL A TRAVÉS DE UN CD CON EFECTO ESPEJOS.*
- *QUEJA POR EL ESTADO DE UNA FINCA EN LA CALLE ANTONIO CORONEL.*
- *FILTRACIONES EN LOS BAJOS DE UN INMUEBLE DE VIVIENDAS.*
- *FALTA DE LIMPIEZA DE CACERA Y FILTRACIONES BAJOS DE UNA VIVIENDA.*
- *QUEJA POR INDEFENSIÓN DE UNA MULTA DE LA POLICIA LOCAL.*
- *DENUNCIAS POR FALTA DE ASFALTADO Y ACERAS DE LA CALLE.*
- *FALTA DE SOLUCIÓN PROBLEMAS DE HUMEDADES EN UNA VIVIENDA.*
- *RUIDOS Y HORARIOS AL CIERRE DE BOCATERÍA EN PLAZA DEL DOCTOR GILA.*
- *ESTADO DE LA NEGOCIACIÓN TRANSFERENCIA CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL "NTRA SRA. DE LA FUENCISLA".*
- *SOBRE LA LICENCIA DE APERTURA BAR "LA ESCUELA" EN SAN MILLÁN.*
- *POSIBLE DERECHO A EXENCIÓN FISCAL DEL IMPUESTO DE VEHÍCULOS.*
- *RUIDOS CAUSADOS POR UN VECINO.*
- *MOLESTIAS CAUSADAS POR UN TUBO DE EXTRACCIÓN DE HUMOS.*

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

- *FALTA DE ACOMETIDA DE GAS NATURAL.*
- *INFRACCIÓN DE TRÁFICO.*
- *MOLESTIAS PRODUCIDAS POR UN TRANSFORMADOR.*
- *RUIDOS DE VECINOS EN SU VIVIENDA.*
- *OBRAS EN PISO SUPERIOR A SU VIVIENDA.*
- *SANCIONES CUANTIOSAS MAL NOTIFICADAS.*
- *SUPRESIÓN DE TARJETA TEMPORAL.*
- *QUEJA POR SELECCIÓN PERSONAL PARA CURSOS DE EMPLEO.*
- *BASURA EN SOLAR ABANDONADO.*
- *QUEJA POR EL PROCESO EN SELECCIÓN PERSONAL PARA CURSOS DE EMPLEO.*
- *RUIDOS NOCTURNOS Y CONSUMO DE BEBIDAS EN VÍA PÚBLICA.*
- *QUEJA POR UNA MULTA.*
- *QUEJA POR EL COBRO DE TASA DE BOMBEROS A UNA COMUNIDAD DE VECINOS.*
- *QUEJA POR UNA MULTA.*
- *RUIDOS NOCTURNOS, SUCIEDAD.*
- *QUEJA POR UNA MULTA.*
- *RECLAMACIÓN ACTUACIÓN OMIC.*
- *ZONA DE APARCAMIENTO EN BATERÍA EN LA CALLE LOS MOLINOS.*
- *ACCESO A LA CALLE REAL DESDE LA PLAZA MAYOR.*
- *TASA DE OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA..*

## Oficina del Defensor del Ciudadano

### 7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2009.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

ALCALDÍA: 2

MEDIO AMBIENTE: 3

OBRAS Y SERVICIOS: 7

SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO: 3

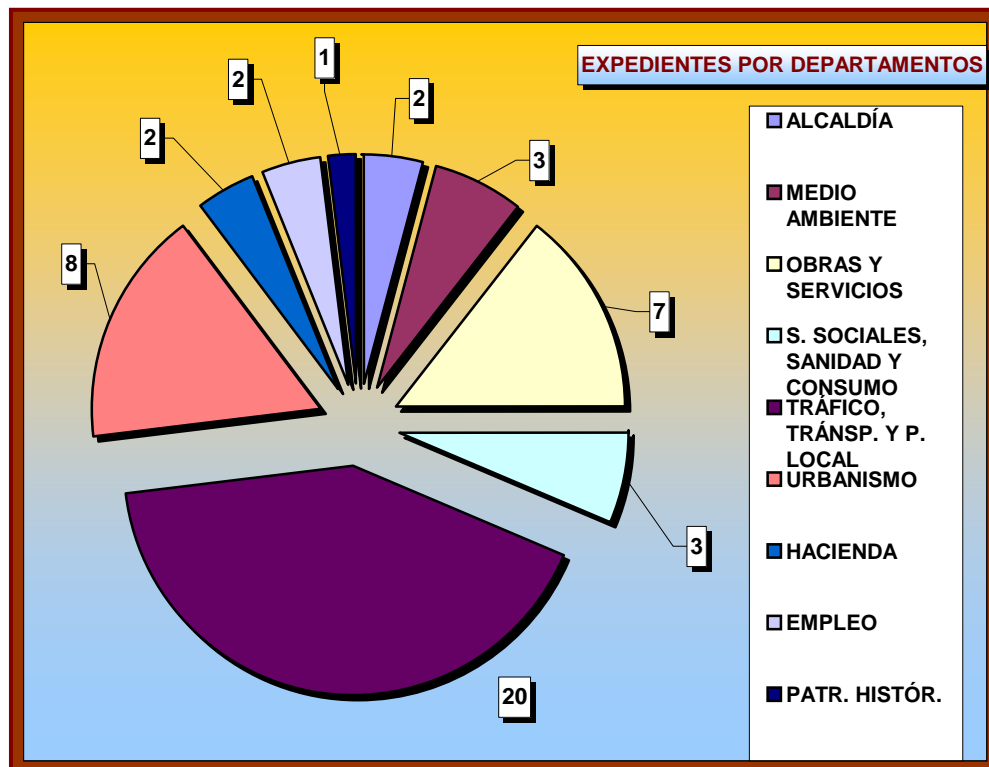
TRÁFICO, TRANSPORTES Y POLICÍA LOCAL: 20

URBANISMO: 8

HACIENDA: 2

EMPLEO: 2

PATRIMONIO HISTÓRICO: 1



## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### 7.2 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

Los expedientes en proceso que constan en este Informe, a últimos de diciembre, son **20** (41,66 %) (el resto están informados, resueltos o con contestación razonada para los demandantes).

### 7.3 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.

El nivel de exigencia de la ciudadanía segoviana hace que acudan a esta Oficina numerosos ciudadanos y ciudadanas a plantear sus quejas sobre la Administración Municipal, aunque algunas no son admitidas. Las demandas de intervención que, tras una entrevista, no derivaron en la apertura de expediente lo fueron por diversos motivos: por no ser de nuestro ámbito de competencia, o tratarse de cuestiones que están en los Juzgados o Tribunales de Justicia, no ajustarse al Reglamento, o porque las competencias eran de otras Administraciones, ante la falta de documentación acreditativa, por el tiempo transcurrido, más de un año, desde que la persona afectada tuvo conocimiento de los hechos susceptibles de motivar su queja etc. Las demandas de intervención sin apertura de expediente fueron en total, **14**.

### 7.4 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.

Los traslados de comunicaciones a los demandantes ya sea para solicitar nueva documentación, informar de los trámites efectuados por la Oficina del Defensor del Ciudadano, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas fueron **28**.

## *Oficina del Defensor del Ciudadano*

---

## **DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS**

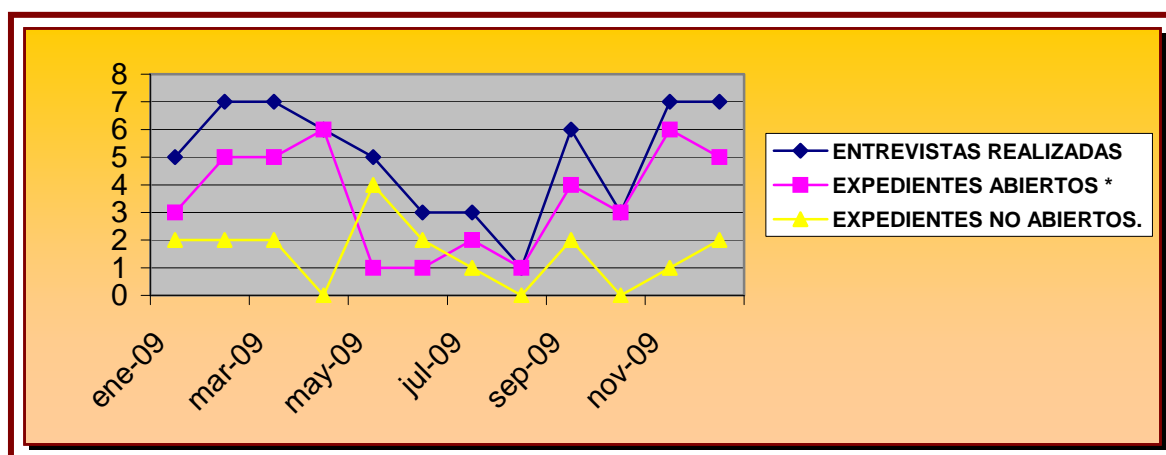


## Oficina del Defensor del Ciudadano

### 8. DOSSIER ESTADÍSTICO

#### 8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS.

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
<b>ENERO 2009</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>FEBRERO 2009</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>MARZO 2009</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>ABRIL 2009</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>MAYO 2009</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>JUNIO 2009</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>JULIO 2009</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>AGOSTO 2009</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>SEPTIEMBRE 2009</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>OCTUBRE 2009</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>NOVIEMBRE 2009</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>DICIEMBRE 2009</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>TOTALES</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>12</b>



## Oficina del Defensor del Ciudadano

### 8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

<b>Nº EXPEDIENTE</b>	<b>INICIO / REIN EXPEDIENTE</b>	<b>CONCEJALÍA / S IMPLICADAS</b>	<b>SITUACIÓN</b>
01/2009	29/01/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
01/2009 BIS	29/01/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
36/2008 (2)	29/01/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
2/2009	09/02/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
2/2009 BIS	09/02/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
3/2009	09/02/2009	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
4/2009	16/02/2009	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
5/2008	23/02/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
6/2009	09/03/2009	OBRAS Y SERVICIOS	EN PROCESO
7/2009	09/03/2009	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
8/2009	16/03/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
9/2009	16/03/2009	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
12/2008 (3)	30/03/2009	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
10/2009	20/04/2009	URBANISMO	RESUELTO
16/2007 (4)	20/04/2009	SERVICIOS SOCIALES / TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
11/2009	20/04/2009	HACIENDA	RESUELTO
12/2009	28/04/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
13/2009	28/04/2009	URBANISMO	EN PROCESO
03/2009 (2)	28/04/2009	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
14/2009	25/05/2009	OBRAS Y SERVICIOS / PATRIMONIO HISTÓRICO	RESUELTO

## Oficina del Defensor del Ciudadano

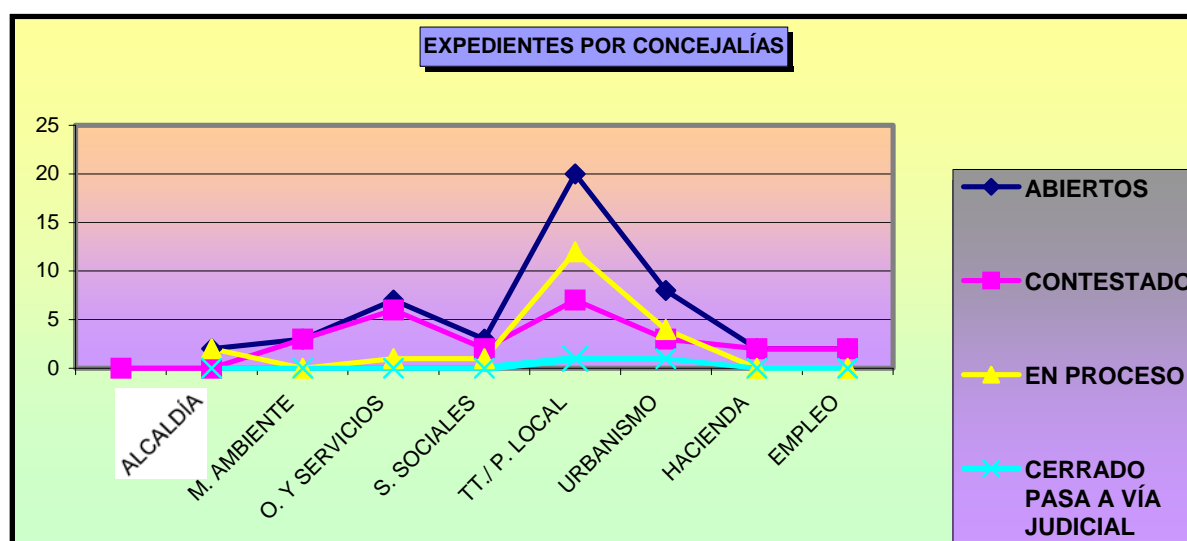
EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
15/2009	08/06/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
16/2009	21/07/2009	URBANISMO	RESUELTO
17/2009	21/07/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	CERRADO, VÍA JUDICIAL
18/2009	11/08/2009	URBANISMO	RESUELTO
19/2009	22/09/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
20/2009	22/09/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
21/2009	22/09/2009	EMPLEO	RESUELTO
22/2009	22/09/2009	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
23/2009	05/10/2009	EMPLEO	RESUELTO
24/2009	13/10/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL/ URBANISMO	EN PROCESO
25/2009	19/10/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
26/2009	03/11/2009	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
27/2009	10/11/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
28/2009	10/11/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / URBANISMO	EN PROCESO
7/2008(2)	30/11/2009	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
2/2009 (2)	30/11/2009	URBANISMO	CERRADO, VÍA JUDICIAL
13/2009 (2)	30/11/2009	URBANISMO	EN PROCESO
29/2009	14/12/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / ALCALDE	EN PROCESO
30/2009	14/12/2009	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
31/2009	21/12/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / ALCALDE	EN PROCESO
32/2009	21/12/2009	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
33/2009	21/12/2009	HACIENDA	RESUELTO

## Oficina del Defensor del Ciudadano

### 8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2009: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

CONCEJALÍA	ABIERTOS	CONTESTADO RESUELTO	EN PROCESO	CERRADO PASA A VÍA JUDICIAL
ALCALDÍA	2	0	2	0
M. AMBIENTE	3	3	0	0
O. Y SERVICIOS	7	6	1	0
S. SOCIALES	3	2	1	0
TT./ P. LOCAL	20	7	12	1
URBANISMO	8	3	4	1
HACIENDA	2	2	0	0
EMPLEO	2	2	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO	1	1	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>	26 (54,16 %)	20(41,66 %)	2(4,18 %)

\* ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS



## Oficina del Defensor del Ciudadano

### 8.4 MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	9
MEDIACIÓN	7
AMPARO	2
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	6
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	8
INFORMES TÉCNICOS	3
DENUNCIA	6
QUEJAS	12

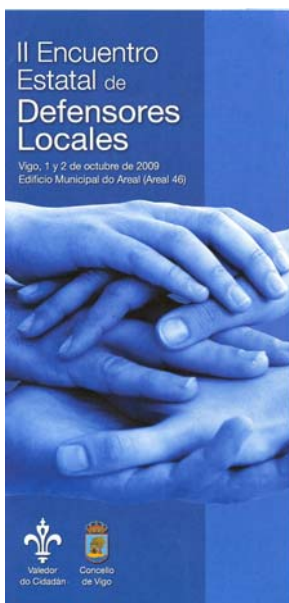


## 9. ANEXOS.

### 9.1 ANEXO 1. II CONGRESO DE DEFENSORES LOCALES.

#### II ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES

Vigo, 1 y 2 de octubre de 2009



Reunidos en Vigo, en el II encuentro estatal de Defensores Locales, después de compartir nuestras experiencias y opiniones sobre las ponencias presentadas acordamos las siguientes conclusiones y propuestas.

##### I. Sobre la buena administración.

Los síndicos y defensores locales asumimos como una de nuestras prioridades conseguir una administración pública próxima, directa, eficaz y eficiente, regida por los principios de la buena administración: valores éticos, principio de legalidad, transparencia y participación ciudadana. En este aspecto los "códigos de buenas prácticas", tanto en la administración local, como en nuestras propias oficinas, son una herramienta eficaz para definir y concretar esta nueva administración.

##### II. Sobre la **Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad**. CESDHC.

La Carta Europea, como compromiso voluntario y transformador del municipalismo es, desde las funciones y perspectiva de los síndicos y defensores locales, un valioso medio para concretar la aplicación de los derechos humanos, explicitando en la cotidianidad del ámbito local, derechos y deberes de proximidad formulados desde la participación ciudadana. En este sentido, sería recomendable promover, en las corporaciones locales que no dispongan ya de la carta, su proclamación, firma, adhesión y difusión de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad.

##### III. Sobre los **conflictos entre el ocio y la convivencia ciudadana**.

Los síndicos y defensores locales destacamos el derecho fundamental a disfrutar en

## Oficina del Defensor del Ciudadano

nuestras ciudades de un medio ambiente y un entorno adecuado al desarrollo de la persona y a su calidad de vida que pueda hacerse compatible, en términos de convivencia ciudadana, con el ocio y las actividades de tiempo libre. La educación, el diálogo, el civismo y los adecuados marcos jurídicos de control e inspección de actividades por parte de las entidades locales deben poder garantizar y priorizar el derecho al descanso ante el derecho a la diversión.

En cuanto los acuerdos y conclusiones sobre nuestra función como síndicos y defensores locales, profundizando en el espíritu y acuerdos del I encuentro estatal establecidos en la declaración de Málaga como la base de nuestra partida y marco de nuestros intercambios y relación establecemos los siguientes acuerdos:

### I. Comisión permanente

Los síndicos y defensores locales acordamos crear una comisión permanente de coordinación, formada por representantes de todos los territorios que asuman la preparación y convocatoria de los encuentros estatales de defensores locales y profundicen en las futuras vías de colaboración que puedan establecerse y ser de interés para nuestras instituciones.



### II. Encuentro Estatal

Los síndicos y defensores locales acordamos celebrar nuestro III Encuentro Estatal de defensores locales en la ciudad de Vitoria-Gasteiz y convocar una sesión de trabajo de la Comisión Permanente preparatoria del mismo en la ciudad de Segovia.  
Vigo, 2 de octubre de 2009

### SÍNDICOS, SÍNDICAS, DEFENSORES Y DEFENSORAS LOCALES:

#### NOMBRE Y APELLIDOS - LOCALIDAD

- 1 BERNARDO CASTERÀ CASTILLO - ALGEMESÍ
- 2 EDUARDO GARCÍA FERNÁNDEZ – ARANJUEZ
- 3 PILAR MALLA ESCOFET - BARCELONA
- 4 CARMEN ALBA YUS - BENETÚSSER
- 5 FRANCISCA MASCARÓ TOUS - CALVIÀ
- 6 JOSEP ENRIC SIRVENT LÓPEZ - CAMBRILS
- 7 ELENA PERAZA QUINTERO – CANDELARIA. TENERIFE.
- 8 FRANCISCO GARCÍA-CALABRÉS COBO - CÓRDOBA

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

- 9 FREDERIC CABALLÉ PRIETO - CORNELLÀ DE LLOBREGAT
- 10 JOAN MIGUEL LLORET MIÑANA - GANDÍA
- 11 RAMÓN LLORENTE VARELA - GIRONA
- 12 FRANCISCO REINOSO COBO - JEREZ DE LA FRONTERA
- 13 ÀNGEL RUBIO SALVADOR - LA SEU D'URGELL
- 14 JOSEP GINÉ BADÍA - LLEIDA
- 15 J. FRANCISCO GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ - MÁLAGA
- 16 MARTA PUJOL LLAGOSTERA - MANLLEU
- 17 JORDI SISTACH ROURE - PALAMÓS
- 18 MIQUEL LLADÓ OLIVER - PALMA DE MALLORCA
- 19 BRAULIO ESTÉBANEZ VECINO - PARLA
- 20 M<sup>a</sup> ANTONIA MORENO GUTÉRREZ - PATERNA
- 21 RAMÓN COSTA VILADOT - RIPOLLET
- 22 JORDI QUINTAS SAFONS - RUBÍ
- 23 JOSEP ESCARTÍN LAURITO - SABADELL
- 24 MIQUEL BRUGUÉS COSTABELLA - SALT
- 25 CARLES DALMAU AUSÀS - SANT BOI DE LLOBREGAT
- 26 JAUME CLAVELL YMBERN - SANT CUGAT DEL VALLES
- 27 MAGÍ BORONAT I FRANCESCH - SANT FELIU DE LLOBREGAT
- 28 JOSEP PALOU DIAZ - SANT JORDI DESVALLS
- 29 FERNANDO OTEROS SALAS - SANTA COLOMA DE GRAMENET
- 30 JOSÉ GARCÍA VELÁZQUEZ - SEGOVIA
- 31 FRANCISCO ROMO DUEÑAS - SEVILLA
- 32 JOSEP FRANCESC FERRER VAL - TARRAGONA
- 33 AMPARO VILLAR SAN MIGUEL (REPRESENTANTE) - TERRASSA
- 34 MIQUEL VILAR DEVÍS - TIANA
- 35 M<sup>a</sup> RITA YVARS RODRÍGUEZ - ULLDECONA
- 36 LUIS ESPADA RECAREY - VIGO
- 37 M. GLÒRIA VALERI FERRET - VILAFRANCA DEL PENEDÈS
- 38 JAVIER OTAOLA BAJENETA - VITORIA



## 9.2 ANEXO 2. ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

❑ **ENERO DE 2009.**

REUNIÓN INFORMAL DIRECTIVA COLEGIO DE MÉDICOS.

❑ **FEBRERO DE 2009**

PROGRAMA DE RADIO. CADENA COPE.

❑ **JULIO DE 2009**

VII EDICIÓN SINODAL DE AGUILAFUENTE

❑ **AGOSTO DE 2009**

RENOVACIÓN DEL VOTO A S. ROQUE

❑ **SEPTIEMBRE DE 2009**

OFRENDA DE FRUTOS, VIRGEN DE LA FUENCISLA.

❑ **OCTUBRE DE 2009**

II ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES.

❑ **NOVIEMBRE DE 2009**

ENTREVISTA CANAL CYL 8.

PLENO INFANTIL. PRESENTACIÓN Y LECTURA DE LOS DERECHOS DEL NIÑO.

❑ **DICIEMBRE DE 2009**

FIESTA NAVIDAD. ARSEG.

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### EL PP SE INTERESA POR LA LABOR DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.

**José García Velázquez explicó su trabajo a los integrantes de la Vicesecretaría de Acción Sectorial y Social del comité provincial.**

El Adelantado. Segovia 08/11/2009.

El Partido Popular, a través de su Vicesecretaría de Acción Sectorial y Social está manteniendo una serie de encuentros con diferentes colectivos de Segovia y su provincia para conocer de primera mano las carencias e inquietudes que demandan los ciudadanos. Dentro de esta ronda de reuniones han mantenido un encuentro con el defensor del Ciudadano del [Ayuntamiento](#) de Segovia, José García Velázquez.

En dicha cita, a la que acudieron por parte del Partido Popular algunos miembros de dicha Vicesecretaría como Elena García, María José Uñón, Enrique Jiménez y Juan Manuel Martínez, los populares recibieron las explicaciones de García Velázquez sobre el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Ciudadano, el desarrollo de las quejas, opiniones e inquietudes, cómo se transmiten a las concejalías competentes dependiendo de la demanda, cómo se responde a estas y cómo se archivan.

Asimismo, durante el encuentro pudieron analizar las quejas o sugerencias más frecuentes entre los ciudadanos de la capital y el volumen de iniciativas registradas en la Oficina del Defensor del Ciudadano.

Se trata de una de las reuniones que el Partido Popular de Segovia se encuentra manteniendo con diferentes colectivos de muy diversa índole. De esta forma se da respuesta a uno de los compromisos adquiridos en el pasado [Congreso](#) Provincial del [PP](#) para crear un partido más abierto a la sociedad.

En este tiempo se han creado multitud de cauces informativos dentro del [PP](#), no sólo con las diferentes reuniones y foros sectoriales, sino también con la visita a los municipios de la provincia y el fomento de las nuevas tecnologías al servicio de los ciudadanos.

## 9.3 ANEXO 3. ARTICULOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

### COMENTARIOS A LA LEY DEL RUIDO DE CASTILLA Y LEÓN.

**(19/08/2009)** "El pasado día 9 de agosto, entró en vigor la Ley del Ruido de Castilla y León. Desde que existe Defensor del Ciudadano en el Ayuntamiento de Segovia, las reclamaciones por ruidos han sido las más numerosas, año tras año, como se recoge en los informes anuales correspondientes.

A la espera de que con el tiempo se compruebe la validez práctica de esta nueva Ley, hay algunos aspectos en la EXPOSICIÓN DE MOTIVOS que me parecen muy destacables:

De entrada, se reconoce el ruido ambiental como "uno de los principales problemas medioambientales por sus efectos perjudiciales sobre la salud humana y el sosiego público." Casi a continuación, se puede leer "el ruido es considerado como una forma importante de contaminación y una clara manifestación de baja calidad de vida. Las consecuencias del impacto acústico ambiental, tanto de orden fisiológico como psicofisiológico, afectan cada vez más a un mayor número de personas y en particular a los habitantes de las grandes ciudades."

Y ya casi al final de este primer apartado de la exposición, se reconoce explícitamente: "la prioridad de estos derechos fundamentales sobre cualquier otro así mismo legítimo y respetable" y se destaca que estos derechos "tienen un carácter inviolable, indisponible, innegociable e inalienable".

Hay que felicitar al Legislador por la claridad en la exposición de los motivos. Ahora hay que esperar que los ciudadanos en general, las personas que poseen empresas que pueden ser ruidosas, quienes están encargados de hacer cumplir la Ley y todos en definitiva, asumamos estos presupuestos y consigamos así unos pueblos y ciudades más habitables y con mayor calidad de vida por ser menos ruidosos."

José García Velázquez. Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### “EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN”

Los días 1 y 2 de octubre pasados, se celebró en Vigo el II Encuentro Estatal de Defensores Locales. Entre las conclusiones elaboradas al terminar la reunión, se recogía como primer punto:

“Los síndicos y defensores locales asumimos como una de nuestras prioridades conseguir una administración pública próxima, directa, eficaz y eficiente, regida por los principios de la buena administración: valores éticos, principio de legalidad, transparencia y participación ciudadana”.

Con esta expresión “derecho a una buena administración”, se resume una nueva forma de concebir la relación de la administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser mero sujetos pasivos, para exigir una participación más activa en lo público.

Es cada vez más común que las administraciones utilicen las nuevas tecnologías de la comunicación, para facilitar los trámites, sin necesidad de desplazamientos, ni de tener que permanecer en una cola o ajustarse a un horario establecido.

Es evidente que la relación con el conjunto de administraciones es uno de los temas que más ocupan y preocupan a la ciudadanía:

El conocimiento de los derechos, la reclamación de los mismos, la participación en los asuntos que les afectan, el acceso electrónico a la administración, el desempeño del trabajo por los empleados públicos... Son todos temas de gran interés para la ciudadanía.

Necesitamos, pues, una administración más cercana, que responda a los principios constitucionales de eficacia y eficiencia

Pero también con una mayor inteligencia para atender a las nuevas realidades y necesidades de los ciudadanos.

En una resolución adoptada el 6 de septiembre de 2.001, el Parlamento Europeo aprobó un Código de buena conducta administrativa, dirigido a las Instituciones y órganos de la Unión Europea, cuyos contenidos deberán ser respetados por esas administraciones y sus funcionarios, en sus relaciones con los ciudadanos.

El Código pretende concretar en la práctica el derecho a la buena administración, establecido en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada en la cumbre de Niza en diciembre de 2.000. En concreto, en el artículo 41 de la Carta se recogen los siguientes puntos:

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

1.- Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2.- Este derecho incluye en particular:

- el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente.
- el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto a los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial.
- la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.

3.- Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.

4.- Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.

En los artículos del Código Europeo de buena conducta de la Administración, se establece que el funcionario actuará de acuerdo con la legislación, sin discriminación, con proporcionalidad al adoptar decisiones, sin abuso de poder, con imparcialidad e independencia, con objetividad, respetando las legítimas expectativas de los ciudadanos, asesorándole en los trámites que tenga que realizar para resolver los asuntos que sean de su competencia, con cortesía.

También queda claro que las cartas o reclamaciones que dirija un ciudadano a una institución han de ser respondidas en la lengua que él se dirigió a la institución, dentro de las que están en el Tratado. Se hará un acuse de recibo de la misma e indicaciones del funcionario competente para atenderla; el ciudadano tiene derecho a ser oído y a hacer observaciones, con un plazo razonable para adoptar decisiones por la Administración, que deberán ser razonadas, indicando la posibilidad de apelación.

Las decisiones han de ser notificadas a la persona o personas afectadas y todos los trámites se harán de acuerdo con la Ley de Protección de datos.

Para terminar, se ve claramente la necesidad de que las administraciones y entidades públicas de todo tipo (y, por supuesto, entre ellas los Ayuntamientos) cuenten con los factores organizativos que les permitan satisfacer el derecho de los ciudadanos a la buena administración.

José García Velázquez. Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### "HORARIO DE CIERRE DE LOS LOCALES DE OCIO NOCTURNOS"

(16/11/2009)

"Asistimos atónitos al hecho, prácticamente consumado, de la prolongación de los horarios de cierre de los locales de ocio nocturno, coincidiendo con un recrudecimiento de las denuncias atendidas de vecinos, que ven como les resulta imposible conciliar el sueño a lo largo de la semana.

Lo que antes era diversión del fin de semana, pasó posteriormente a ser la fiesta del jueves por la noche, por los estudiantes que se iban fuera el viernes, y después, hábilmente promovido por algún hostelero del sector, la fiesta se celebra también la noche de los martes.

Consecuencias: no hay quien duerma durante la semana...¿y cuando estudian quienes están bebidos y sin dormir al día siguiente de su diversión nocturna?. Y otras consecuencias: más personas desquiciadas de los nervios y en tratamiento psicológico por no poder dormir las horas necesarias; y más personas que no rinden en su trabajo por no haber podido descansar. A quien le parezcan exageradas estas afirmaciones, le recomendaría que hablasen con alguna de las familias afectadas.

En la Ley Autonómica del Ruido, se recoge en el apartado de exposición de motivos, que el derecho al descanso es derecho a la salud y está por encima del derecho al ocio.

La ampliación del horario de estos establecimientos está en clara contraposición con lo que dice la Ley, pues, si con los horarios actuales hay familias que no pueden descansar, con el nuevo horario se reducen aún más las pocas horas de sueño que tienen quienes viven para su desgracia cerca de alguno de estos establecimientos."

José García Velázquez. Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### ARTÍCULO DE LA ASOCIACIÓN DE VECINOS DE SAN MILLÁN APARECIDO EN LA PRENSA LOCAL

#### *San Millán o una vida frustrada*

Asociación de vecinos de San Millán

El barrio de San Millán era una promesa de calidad de vida para quienes nos fijamos en él hace unos años -atraídos por su tranquilidad, la ausencia de grandes edificios, sus pequeños jardines... así como para sus vecinos de siempre. Era un rincón bastante céntrico, sin mucho tráfico. En fin, un lugar si no ideal sí muy próximo a lo que buscábamos los que finalmente decidimos, no sin afrontar un alto coste económico -el precio de la vivienda es de los más altos de la ciudad- echar raíces en este lugar, hacerlo más habitable poco a poco y entregarle a nuestros hijos para que dieran vida a sus calles.

Hoy, salir a pasear por el barrio cualquier mañana es contemplar el panorama después de la batalla. Nada que ver con el escenario que habíamos imaginado. La suciedad es la dueña absoluta. La basura, las vomitonas, las meadas, los cristales rotos forman la alfombra sobre la que los borrachos rezagados dan sus últimos tumbos, vaso en alto, voceando su embriaguez.

Andrés, un sufrido vecino del barrio, contaba que hace unas semanas, cuando bajaba a comprar el pan, se encontró a la puerta de su casa a una pareja escandalosa, agotada y ebria. Ante él, la joven, perdido el pudor a golpe de alcohol, se bajó los pantalones y se puso a orinar en mitad de la calle.

Son jóvenes de todas las procedencias; la mayoría de ellos estudiantes universitarios, que se sienten -y con razón- los dueños del barrio y se creen con derecho a todo. Pertenecen a esa generación que nació con todos los derechos de la democracia pero que no ha asumido ninguna de sus obligaciones. Ni siquiera las más elementales. Del "vive y deja vivir" sólo se saben la primera parte. Las autoridades de la ciudad les han permitido tomar posesión de este lugar tolerándoles implantar su ley, muy parecida a la de la selva, aunque nada ecológica. Es la ley del como somos más y más salvajes, hacemos lo que nos da la gana. Y nadie se lo impide.

Muchos de los vecinos de San Millán apenas podemos dormir o descansar por las noches. La proliferación de garitos nocturnos provoca la invasión de las calles hasta casi el amanecer cuatro días a la semana. Para las personas que madrugamos para acudir al trabajo -la mayoría- es una tortura. El estruendo no cesa porque el gamberrismo sale siempre triunfador. Primero, a la hora de la entrada; luego, a la del cambio de local y

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

finalmente, a la de salida, sin tener en cuenta que en muchos casos la permanencia, es decir, mientras se toman las copas, también implica estar en la calle. Nuestros requerimientos y demandas como ciudadanos que sí cumplen con sus obligaciones y, en consecuencia, reclaman sus derechos no terminan de encontrar un interlocutor válido y acaban siempre en un saco roto. Da la impresión de que las leyes y las autoridades defienden el derecho de una horda de maleducados a emborracharse, vociferar y enfangar las calles sin dejar vivir a los demás, pero no les parece legítima la reivindicación de unos vecinos que sólo desean poder descansar en sus casas o pasear por su barrio.

Y que quede claro que no vamos en contra de los derechos de nadie. No los compartimos, pero los aceptamos. Sólo creemos que en una sociedad civilizada deben prevalecer valores como la educación, la tolerancia o el respeto, que son los que nosotros defendemos y demandamos.

De momento nuestros hijos no pueden dar vida a las calles del barrio, tal y como habíamos deseado. No es un lugar para ellos. Todo lo que pueden ver u oír va en contra de lo que queremos inculcarles. De su futuro y de su educación.



## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### 9.4 ANEXO 4. SEGOVIA: EL DEFENSOR DEL CIUDADANO, EN LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA DEL COLEGIO DE MÉDICOS

El Colegio Oficial de Médicos tiene, entre otras misiones, la de velar por la buena práctica de los Profesionales, en la atención a los pacientes que tratan.

Es cierto que esta misión hoy día está compartida: en primer lugar, con la propia responsabilidad del Médico, que es, en definitiva, la más importante; la Administración y las distintas Sociedades Científicas de las especialidades velan también por la formación continuada y las prácticas contrastadas con la Medicina basada en la evidencia; y el trabajo en equipo que se desarrolla en los Hospitales y en los Centros de Salud, contribuye igualmente a que la atención a los pacientes sea la adecuada...(aunque con los problemas de tiempo dedicado a cada paciente, por todos conocidos).



Así pues, junto con estas instancias señaladas, el Colegio de Médicos se ocupa de facilitar la Formación Continuada de sus colegiados y de que la atención que prestan a los pacientes sea la idónea, conforme a la práctica médica actualizada.

Por otra parte, desde el conocido “Juramento Hipocrático”, la labor del Médico tiene en cuenta principios éticos muy arraigados en el ejercicio de la Profesión. Desde hace mucho tiempo, estos principios están recogidos en el Código Deontológico redactado por el Consejo General de Colegios de Médicos, que constituye un fundamental punto de referencia para velar por la mejor relación del médico con el paciente, con sus compañeros de profesión..., y, en general, con la sociedad en la que se desarrolla su noble cometido.

Una particularidad fundamental del Código Deontológico, es que en él se recogen

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

códigos de conducta que son más exigentes, en general, que la Legislación existente en cada momento; es decir, que aunque las leyes no penalicen algunos aspectos de la práctica médica, el propio Código Deontológico puede considerar inadecuadas algunas conductas, en el ejercicio de la Profesión Médica.

Dentro de la organización médica colegial, hay una comisión que se ocupa específicamente de estos aspectos: la Comisión Deontológica, con un nivel provincial y un nivel central, donde se discuten los aspectos que venimos comentando y que además tienen como misión asesorar a las Juntas Directivas Provinciales y al Consejo General de Colegios de Médicos.

Por lo tanto, los temas que se tratan en esta comisión y las decisiones que en ella se acuerdan, afectan de manera importante a los ciudadanos, quienes además pueden dirigirse explícitamente al Colegio de Médicos de su provincia para dar a conocer, por ejemplo, algún problema que haya ocurrido con un profesional o con una Institución Sanitaria, en busca de amparo o de solucionar la anomalía acaecida.

Por estas razones, entre otras, me pareció acertado, como Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia, aceptar el ofrecimiento realizado desde el Colegio Oficial de Médicos de Segovia, para que quien ocupe la Defensoría forme parte de la Comisión Deontológica Provincial. Las diversas reuniones a las que he asistido en los últimos meses, han confirmado la idoneidad del Convenio que en su día firmamos entre ambas Instituciones.

José García Velázquez, Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia.

Refrendado por Dr. Juan Manuel Garrote, Presidente del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia.

Enlace noticia - "El Adelantado" - Segovia:

<http://www.eladelantado.com/noticia.asp?sec=1&id=79490>

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

### **9.5 ANEXO 5. LECCIÓN INAUGURAL IMPARTIDA EN LA APERTURA DEL CURSO DE ANTIGUOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD D LA EXPERIENCIA.**

#### **DEFENSOR DEL CIUDADANO: 200 AÑOS DE HISTORIA**

##### **SALUDOS**

Agradezco a la Asociación de aa. de la Universidad de la Experiencia la oportunidad que me brinda de estar con todos Vds. en esta inauguración del Curso 2009-2010.

Cuando me pidió D. Mariano Rodríguez que diera esta conferencia inaugural, me pareció importante hacer referencia a los 200 años de historia de la figura del OMBUDSMAN o Defensor, aunque en nuestra ciudad lleve funcionando sólo unos 6 años.

Voy a dar unas breves pinceladas históricas sobre la Institución y luego pasaré a resumir en qué consiste la figura del Defensor del Ciudadano y su funcionamiento en la práctica.

##### **APUNTES HISTÓRICOS**

El OMBUDSMAN aparece en Suecia en el año 1.809, es decir, hace 200 años. A lo largo de estos 2 siglos, se ha ido extendiendo a distintos países. En España, la C.E. recoge la figura del Defensor del Pueblo en su artículo 54 y se crea la institución por Ley Orgánica 3/ 1.981, de 6 de abril, aprobada en las Cortes Generales.

Como recordarán Vds., el primer Defensor del Pueblo fue D. Joaquín Ruiz-Jiménez, recientemente fallecido, y en la actualidad ocupa el cargo D. Enrique Múgica.

Además en nuestro país existen Defensores en las CCAA, que reciben distinto nombre, según al CCAA de que se trate:

En Castilla y León, el Procurador del Común.

En Cataluña el Sindic de Greuges

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

En Galicia el Valedor do Pobo,

Por último, se han ido dotando algunos Ayuntamientos y Diputaciones de un Defensor local, que a su vez recibe distintos nombres, según la CCAA:

En Castilla y León está solo Segovia = Defensor del Ciudadano

En Cataluña son los llamados Sindics, organizados en un Foro

En Galicia, está en Vigo el Valedor do Ciudadán,...

Para terminar este apunte histórico, quiero recordarles que ya en los distintos reinos en los que se dividía antiguamente España, había cargos que recuerdan a esta figura: el Procurador del Común, en Castilla; el Justicia de Aragón; los Sindics de Cataluña.

### ¿EN QUÉ CONSISTE LA FIGURA DEL OMBUDSMAN?

Es un órgano de la Administración Pública, elegido por el Poder Legislativo, pero independiente de los 3 poderes del Estado.

En nuestro caso, lo elige la corporación local (Ayuntamiento o Diputación) y su función es controlar la labor del equipo de Gobierno, en sus relaciones con los ciudadanos, en cuanto a los temas administrativos se refiere.

Tiene la función de mediador entre la ciudadanía y el poder ejecutivo, cuando los procedimientos de acción y reclamación administrativa previstos con carácter ordinario tienen mal funcionamiento o son inadecuados.

No puede dar órdenes a la Administración ni corregir sus decisiones.

La misión del Defensor del Ciudadano es velar por los derechos de las personas ante las actuaciones de la Administración municipal; es proteger a los ciudadanos de las actuaciones de la Admón.. municipal en las que no se han tenido en cuenta sus derechos.

El año pasado, celebramos en Málaga el I Encuentro Estatal de Defensores Locales y redactamos la llamada "Declaración de Málaga", donde se recoge que "la función específica del Ombudsman local es orientar, intermediar y formular recomendaciones que mejoren la calidad de los servicios públicos y se desarrolla siempre en el marco de las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones en el ámbito de sus competencias".

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

También se recoge en esa declaración la existencia de unas condiciones inexcusables:

- mandato democrático: elección por el Pleno de su Corporación con mayoría cualificada.
- Independencia política.
- Medios suficientes.
- Lealtad institucional y respeto a su propio ámbito de competencias en el ejercicio de sus funciones.

Los principios de actuación del Defensor del Ciudadano deben ser: independencia, objetividad y equidad.

En el Folleto que tienen Vds, pueden ver:

- qué es el Defensor
- quién puede solicitar su ayuda
- cómo se presenta una queja
- cuál es su tramitación
- dónde presentar la queja.

Para que sirva de ejemplo, podemos decir que una de las quejas más frecuentes es el ruido nocturno, producido por establecimientos, vecinos, jóvenes divirtiéndose. En este sentido publicamos un comunicado de prensa, defendiendo que el derecho al descanso está por encima del derecho al ocio, como reconoce la reciente Ley del ruido, de Castilla y León.

Otras quejas frecuentes vienen relacionadas con multas impuestas por Policías Locales: en este sentido estamos insistiendo en la necesidad de que la sanción vaya acompañada de la correspondiente prueba documental, de manera que no termine enfrentándose la palabra del agente con la del ciudadano.

El Defensor del Ciudadano debe redactar anualmente un Informe para el Pleno: este documento y todo lo relativo a las actividades que se realizan (incluido el anuncio de esta conferencia inaugural) pueden consultarse en la página web [www.segovia.es](http://www.segovia.es)

Las últimas tendencias entre los Defensores, hacen hincapié en la prevención y sobre todo en los llamados “Principios de la buena administración”. Así, recientemente se celebró en Vigo el II Encuentro Estatal y esa fue una de las conclusiones, que también pueden encontrar en la página web del Ayuntamiento.

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

Al final del encuentro de Vigo, se acordó mantener el III Encuentro estatal en Vitoria-Gasteiz, pero previamente se reunirá la Comisión Permanente en nuestra ciudad en primavera, en una sesión de trabajo para preparar el encuentro.

Con esto termino mi exposición, en la que he procurado darles unas pinceladas de la función que desempeño como Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia. Si alguno de Vds quiere hacer alguna pregunta, estaré encantado de responderles.

Muchas gracias por su atención.

José García Velázquez

Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia.

Segovia, 8 de octubre de 2009

## **9. 6 ANEXO 6. FELICITACIÓN AL ACUEDUCTO.**

### **HISTORIA Y LEYENDA DE UNOS ARCOS ( LA PUENTE DEL DIABLO)**

Ciudad rica en historias y leyendas,  
de gente noble y corazón sincero,  
que no sucumbe a halagos ni prebendas,  
de lengua parca y de templado acero.

Si miras su fe, puede ser que entiendas  
algunos hechos del pasado austero,  
en la vida diaria y en las contiendas,  
como refiere el relato certero:

ardiente era el sol, la luz cegadora,  
lejos de cualquier río, de la fuente  
donde coger el agua la aguadora;

Satanás convirtió en afluyente  
su gran obra de altura seductora  
y en una noche construyó la puente...

La joven que por él arriesgó su alma,  
al salir el sol recobró la calma.

José García Velázquez

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

### 9. 7 ANEXO 7. XX ANIVERSARIO DE LA CONVENCION DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.

(12/11/2009) Segovia celebra, del 16 al 20 de noviembre, el XX Aniversario de la Convención de los Derechos de la Infancia, un documento aprobado el 20 de noviembre de 1989 como tratado internacional de derechos humanos. La declaración supuso el reconocimiento internacional de la dignidad fundamental de los niños y jóvenes, y la necesidad de garantizar su protección y desarrollo.

La Red Local de Infancia de la que forman parte las entidades privadas sin ánimo de lucro que trabajan por la infancia en Segovia (Fundación ANAR, Cáritas, Asociación de Síndrome de Down, UNICEF, Cruz Roja, Caminantes y Despertar) junto al Ayuntamiento, ha previsto un conjunto de actividades para conmemorar y recordar la existencia de esa Declaración Fundamental, así durante toda la semana se exhibirán las pancartas conmemorativas del XX aniversario por las calles de la ciudad, en total 18 pancartas elaboradas por niños de educación primaria en sus colegios y por las asociaciones que trabajan con la infancia (dos de esas ellas se colgarán en el balcón del consistorio).

El 17 de noviembre a las 17:00 horas en el Teatro Juan Bravo el grupo de teatro de la Asociación Síndrome de Down pondrá en escena la obra "La hoja valiente". Además, representantes de Cáritas y ASIDOS darán lectura de los principales derechos de la infancia acompañada de representaciones a cargo de los niños.

De los derechos y deberes de los niños se hablará en las Ludotecas municipales a lo largo de la semana.

Por último, el viernes, 20 de noviembre, "Día Internacional del Niño", se celebrará, a las 17:20 horas en el salón de plenos del Ayuntamiento, **Pleno Extraordinario del Consejo de Infancia**. Los niños expondrán el funcionamiento del consejo y el Defensor del Ciudadano, José García Velázquez, dará lectura a los Derechos de la Infancia.

Recordar que Segovia ostenta el título de "Ciudad Amiga de la Infancia" desde febrero de 2009, un reconocimiento que concede, desde el año 2000, la delegación española de UNICEF y la Federación Española de Municipios y Provincias en colaboración con el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte y la Red Local a favor de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia. Se trata de un galardón que distingue el trabajo realizado para promover los derechos de los más jóvenes en ámbito local y el fomento de la participación infantil y juvenil en la toma de decisiones sobre las



## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

políticas que les afectan.

En el caso concreto del Ayuntamiento de Segovia se ha valorado la creación del Consejo de la Infancia, donde los niños pueden exponer libremente sus ideas, sugerencias y propuestas, así como la redacción del primer Plan de Infancia de la Ciudad (un instrumento vertebrador de las actuaciones que se lleven a cabo en nuestro territorio a favor de la infancia).

### CONVOCATORIA DEL PLENO EXTRAORDINARIO DEL CONSEJO DE INFANCIA:

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento aprobado en sesión de Pleno del 30 de Junio de 2008, por el que se rige el Consejo Municipal de la Infancia, y conforme a lo acordado en la sesión de 9 de Julio constitutiva del mismo y que regula el Régimen de Funcionamiento, se convoca a su hijo/a a la sesión ordinaria del Pleno que tendrá lugar el próximo 20 de Noviembre a las 17:00 horas, en el Salón de Plenos del Ayuntamiento, sito en Pza. Mayor 1, con el siguiente Orden del día:

- Primero: Lectura y aprobación del Acta de la sesión anterior.
- Segundo: Nombramiento de nuevos vocales como consecuencia de las Bajas producidas por los alumnos de Primaria.
- Tercero: La Infancia y el Plan de Accesibilidad de nuestra ciudad.
- Cuarto: Ruegos y preguntas.

A continuación y a las 17:20 horas del mismo día y se celebrará sesión extraordinaria del Pleno como conmemoración del XX aniversario de la declaración de los Derechos de la Infancia con el siguiente Orden del Día:

- Primero: Exposición por parte de los niños acerca del Consejo de la Infancia y su funcionamiento.
- Segundo: Lectura por el Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia de texto relativo a los Derechos de la Infancia.

Segovia a 4 de noviembre de 2009.

## CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO

- Todos los niños y niñas, y los adultos, respetarán los siguientes derechos, sin distinción alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión,

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

nacionalidad, etnia, posición económica, impedimentos físicos o cualquier otra condición del niño o de sus padres (*Art. 2*)

- Todos los niños y niñas tienen derecho a la vida (*Art. 6*) a un nombre, una nacionalidad, y en la medida de lo posible a conocer a sus padres y ser cuidado por ellos (*Art. 7*) y por ello el deber de respetar a los demás niños y a sus padres
- Todos los niños y niñas tienen derecho a la libertad de expresión, buscar, recibir y difundir informaciones e ideas, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio (*Art. 13*) la libertad de pensamiento, conciencia y religión (*Art. 14*), a tener su propia vida cultural y a emplear su propio idioma (*Art. 30*) y por ello el deber de respetar las ideas, religiones, culturas e idiomas diferentes a los suyos expresadas oralmente o por cualquier otro medio.
- Todos los niños y niñas tienen libertad para asociarse y el derecho a celebrar reuniones que deben ser pacíficas (*Art. 15*)
- Todos los niños y niñas tienen derecho a la salud y al tratamiento de las enfermedades (*Art. 24*) a ser protegidos contra el uso de drogas (*Art. 33*) y contra todas las formas de explotación y abusos sexuales (*Art. 34*)
- Todos los niños y niñas tienen derecho a la Educación (*Art. 28*) basada en el desarrollo de su personalidad y aptitudes, el respeto a los derechos humanos, el respeto a sus padres, el respeto a otras civilizaciones diferentes a la suya, el respeto al medio ambiente y la igualdad de sexos (*Art. 29*)
- Todos los niños y niñas refugiados tienen derecho a ser protegidos y asistidos y a que se asegure el disfrute de sus derechos (*Art. 22*)
- Todos los niños y niñas mental o físicamente impedidos tienen derecho a vivir en condiciones dignas, a la educación, a la sanidad, a desarrollarse en la máxima medida posible y a participar activamente en la comunidad (*Art. 23*) y por ello, todos los niños y niñas, y los adultos, el deber de colaborar, cuando sea posible, para facilitárselo.

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

### **9.8. ANEXO 8. BIBLIOTECA.**

A lo largo de estos dos últimos años, hemos recibido en la Defensoría diversas publicaciones, sobre temas diversos, de gran interés municipal y ciudadano. Conscientes del valor de las mismas, se ha procedido a su catalogación, y estas son las existencias de libros y documentos que tenemos en la Defensoría:

“MEMORIA” SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES. LLEIDA. LLEIDA.

“MOBILIDADE LOCAL E TRANSPORTE DE PASAXEIROS NO MUNICIPIO DE VIGO”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“HÁBITOS DE CONSUMO SOBRE ENERXIA, AUGA, XERACIÓN DE RESIDUOS E PRODUTOS QUE FOMENTAN A SUSTENTABILIDADE DA CIUDADANIA VIGUESA”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“BOTELLÓN. ANÁLISIS DE UN NUEVO FENOMENO SOCIAL. EL CASO DE VIGO”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON SU COMUNIDAD LOCAL”. APLICACIÓN AL MUNICIPIO DE VIGO. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“ANÁLISE DA CONTRIBUCIÓN DO MUNICIPIO DE VIGO Ó CAMBIO CLIMÁTICO”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“INFORME AO PLENO DO CONCELLO 2007”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES INSTANCIA DE PARTE / ACTUACIONES DE OFICIO.

“INFORME ANUAL”. DIPUTACIÓN DE MÁLAGA / OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO/A. MARZO 2006/07.

“REDES SOCIALES DE APOYO. LA INSERCIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA”. ÁNGELS PASCUAL DE SANS (DIR.). FUNDACIÓN BBVA.

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

“PERCEPCIÓN SOCIAL FENÓMENO DEL BOTELLÓN. APLICACIÓN AL MUNICIPIO DE VIGO”. LUIS ESPADA RECAREY. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“MEDIDAS DE ACTUACIONES MANICIPAIS PARA A REDUCCIÓN DAS EMISIÓN DOS GASES DE EFECTO INVERNADOIRO EN VIGO”. ACTUACIONES DE OFICIO.

“INFORME ANUAL 2007 Y DEBATES EN LAS CORTES GENERALES”. I INFORME. DEFENSOR DEL PUEBLO. CORTES GENERALES.

“RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS 2007”. DEFENSOR DEL PUEBLO.

“GESTIÓN DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“RUTAS PEATONALES EN EL AYUNTAMIENTO DE VIGO”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“I JORNADES DE FORMACÓ”. FORUM SD.

“INFORME ANUAL 2007”. OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE GRANADA.

“EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ”. SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA.

“MEMÓRIA 2007”. SINDICAURA MUNICIPAL DE GREUGES DE TERRASSA.

“INFORME AO PLENO DO CONCELLO 2008”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES INSTANCIA DE PARTE / ACTUACIONES DE OFICIO..

“INFORME 2008”. SINDIC GREUGES CORNELLA. EL DEFENSOR DE LES PERSONES.

“EL ACOSO INMOBILIARIO. UNA LUCHA DESIGUAL. EL CASO DE MÁLAGA”. DEFENSOS DEL CIUDADANO/A DE MÁLAGA – DIPUTACIÓN.. ESTUDIO SOBRE

## Oficina del Defensor del Ciudadano

### CASOS DE ACOSO INMOBILIARIO EN MÁLAGA.

“MIRADAS EN EL ENCUENTRO. ACORTANDO DISTANCIAS CONSTRUYENDO RELACIONES”. RAIS – RED DE APOYO A LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL. ASOCIACIÓN DE NO LUCRO DE MADRID.

“NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON SU COMUNIDAD LOCAL”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“MEMORIA 2008”. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE CORDOBA.

“RUTAS DE CARRILES PARA BICICLETAS EN EL AYUNTAMIENTO DE VIGO”. VALEDOR DEL CIUDADÁN. VIGO. ACTUACIONES DE OFICIO.

“MEMORIA 2008”. OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE.

“EL DERECHO DE LA CIUDADANÍA A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA”. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE MÁLAGA. OFICINA DEL DEFENSOR DE MÁLAGA.



## **9.9 ANEXO 9. EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACION Y BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS**

Vigo 1 de octubre de 2009

El reconocimiento europeo del derecho a una buena administración como derecho fundamental

El derecho a una "buena administración", formulado de manera concreta y autónoma, aparece en el Art. 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que incluye como derecho fundamental de los ciudadanos europeos el derecho a una "buena administración" y el derecho a someter al Defensor del Pueblo de la Unión los casos de "mala administración" (Art. 43),

### **Artículo 41**

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular:

- El derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente.
- El derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial.
- La obligación que incumbe a la Administración de motivar sus decisiones.

3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.

4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua. " (La siguiente ponencia de Frederic Prieto i Caballé, versa sobre este tema, por lo que no me extenderé en el mismo)

Como se contempla este Derecho en nuestro país

Es cierto que nuestra Constitución de 1978 no reconoce de manera expresa en su

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

Título I el derecho a una buena administración, aunque si encuentra reflejo en principios y normas del texto constitucional, como son:

### Art. 106

Pluralismo político Objetividad, legalidad e imparcialidad Acceso a archivos y registros y audiencia al interesado En el procedimiento Derecho a ser indemnizados por error administrativo

### Art.3 Art.103.1y3 Art. 105

Junto a estos preceptos constitucionales, la ratificación mediante Ley Orgánica 1/2008 del Tratado de Lisboa de diciembre de 2007, donde se incluye la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, nos permite confirmar el creciente protagonismo del Derecho a una Buena Administración en nuestro cuerpo jurídico, no ya como un principio rector, sino como un derecho subjetivo y como tal exigible.

Todos estos preceptos de actuación y funcionamiento administrativo pueden condensarse en la acepción europea del derecho a la buena administración, que no son sino expresiones de los principios de legalidad y seguridad jurídica establecidos en nuestra Carta Magna.

Este derecho encuentra una mayor concreción en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, en cuyo Art. 3, a nivel de principio de actuación y 35, como derechos de los ciudadanos recogen los derechos establecidos en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Igualmente, la legislación sectorial más reciente viene recogiendo de manera expresa este derecho a la Buena Administración, entre otras, la Ley de Contratos del Sector Público en su artículo 25, la exposición de motivos de la Ley 7/2007 reguladora del Estatuto Básico del Empleado Público o la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. De ambas se hace una amplia referencia en el Libro publicado y que obra en vuestro poder.

Asimismo, varios Estatutos de Autonomías, concretamente el de Cataluña (artículo 30), Castilla y León (artículo 12), el de las Islas Baleares (artículo 14), el de Andalucía (artículo 31) recogen de manera literal y expresa el Derecho a la Buena Administración.

Se trata pues de un Derecho de amplio contenido y que tiene la fortuna de resumir en su expresión "derecho a una buena administración" la formulación de una

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

nueva forma de concebir la relación de la Administración con los ciudadanos, en la que estos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos para exigir una participación más activa en lo público.

En esta evolución, de principio a derecho, tienen que jugar un papel fundamental las instituciones de los Defensores, no es casual que la iniciativa parta del Defensor del Pueblo Europeo. La misión encomendada a las defensorías, tanto en su manifestación estatal, autonómica y local, de velar por la defensa de los derechos y supervisar la actuación de las Administraciones Públicas, con ello se está promoviendo el buen gobierno como derecho subjetivo de los ciudadanos. Investigando quejas sobre mala administración y realizando recomendaciones para que la actividad administrativa pueda mejorar en su funcionamiento.

Nuestro trabajo, especialmente las defensorías locales, está basado en la centralidad del individuo, la persona real que se acerca a nuestra institución con la confianza de ser escuchado y atendido sobre actuaciones u omisiones administrativas que, aún siendo formalmente respetuosa con el derecho, inciden en una mala administración. Al servicio de esa persona concreta el aparato administrativo debe promover las condiciones para que ejerza con la mayor calidad y hondura sus libertades, porque, como dice el profesor Rodríguez-Arana, "detrás de cada expediente están las aspiraciones de un ciudadano, de una persona de carne y hueso y esto que parece una obviedad no siempre es entendido y atendido"

Ahora bien, este derecho podemos analizarlo en dos bloques temáticos:

- Uno entroncado en los procedimientos administrativos (acuse de recibo, plazo contestación, motivación decisiones, notificación. . .)
- El otro, de forma más genérica, referido a aspectos éticos o formulación de principios de actuación (ausencia de discriminación y abuso de poder, imparcialidad, independencia, cortesía.. .)

Esta dual perspectiva del derecho a una buena administración nos permite distinguir aquellos que derivan de la organización y funcionamiento de la administración, que no son sino expresiones de los principios de legalidad / y seguridad jurídica, de aquellos otros identificables con una cierta manera y modo de actuar de los poderes públicos a través de sus representantes y empleados. Esta última acepción es la que va a ser objeto de una mayor reflexión por mi parte, al entender que entronca con los valores de servicio público y emerge como un nuevo derecho de tercera generación en



## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

la obligación de los servidores públicos, políticos o empleados públicos, a dispensar un trato correcto, imparcial y digno en sus relaciones con la [ciudadanía. En la última encuesta del CIS (marzo 2007) un 30% de los ciudadanos se quejan de la falta de amabilidad o interés de los funcionarios.

En este sentido, estos valores del servicio público en el modelo occidental podemos desglosarlo en cuatro categorías:

Valores democráticos: principios de legalidad y superior interés público.

Valores profesionales: los tradicionales (mérito, capacidad, objetividad e imparcialidad) o actuales (calidad, eficiencia. . .)

Valores éticos: intrínsecos a los servidores públicos (neutralidad, integridad, honradez)

Valores públicos: receptividad, cortesía, respeto...

### CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

Los valores éticos de la Buena Administración se van concretando en lo que denominamos Códigos de Buenas prácticas Administrativas, ante la necesidad de que la acción pública esté amparada, junto al principio de legalidad, por la buena práctica y conducta administrativa, éste convencimiento adquiere un especial protagonismo, ante el renovado y necesario interés por la ética en las Administraciones Públicas. Parece evidente la creciente desconfianza de la ciudadanía en relación a la política en general y el consiguiente deterioro de las instituciones públicas por la generalizada percepción de corruptelas en este ámbito, como consecuencia de comportamientos carentes de los valores éticos que deben presidir el servicio público, afectando con ello al normal funcionamiento institucional.

Estas situaciones, no solo en España sino en el conjunto de la Unión / Europea, llevaron al Defensor del Pueblo Europeo a elaborar un "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa" aprobada en el Parlamento Europeo el 6 de septiembre de 2001.

En el prefacio del mismo se recoge que el "Código Europeo de Buena Conducta Administrativa es un instrumento vital en la labor del Defensor del Pueblo Europeo, que lo utiliza para examinar si existe o no mala administración, aplicando sus disposiciones

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

para llevar a cabo su función de control"

Los diferentes aspectos que articula el Código a través de sus 27 artículos, pueden integrarse en dos bloques temáticos:

En línea con esta actuación del Parlamento Europeo, en nuestro país caben destacar algunas iniciativas que inciden claramente en la perspectiva ética de lo que debe entenderse como un buen Gobierno y una Buena Administración, me refiero a:

-Acuerdo del Consejo de Ministros de 18/2/2005 sobre "El Código de Buen Gobierno de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado. Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación del régimen de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de AGE.

- Con relación a los empleados públicos, la propia Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público, establece un "Código de conducta" (Arts. 52, 53 Y 54) abarcando doce principios éticos y diez de conductas.
- Asimismo, son numerosas las comunidades autónomas que vienen desarrollando estos Códigos, destaquemos la de Galicia por mor de su Ley 4/2006, de 30 de junio, en cuyo artículo 15 consagra los "Principios de actuación de los miembros del Gobierno y altos cargos de la Administración Gallega".

### EL BUEN GOBIERNO Y BUENAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO LOCAL

La circunstancia del fuerte protagonismo de la Administración Local en el sector urbanístico a través de los planeamientos urbanísticos y de concesión de licencias de actividades, en un sector económico de significativa presencia en este país, con los correspondientes juegos de intereses que inciden en el mismo, ha motivado una cadena de escándalos de mala gestión y corrupción que han perjudicado a la democracia y dañado a las instituciones y políticos, y ello a pesar a pesar de que la gestión de los cargos públicos en los Ayuntamientos se ha ejercido, en general, con sentido de responsabilidad y voluntad de servicio a la sociedad.

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

Esta circunstancia motivó que en la nueva Ley de Suelo de 2008 (Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio), se acometiera una modificación de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local de 1985 endureciendo y concretando con mayor rigor el régimen aplicable a los representantes locales, directivos y otro personal (funcionarios con habilitación de carácter estatal), sometiéndoles a un régimen similar al de los altos cargos de la Administración estatal.

Así, se impone a los representantes locales y miembros no electos de las Juntas de Gobierno Local la formulación de declaraciones de actividades que les proporcione o pueda proporcionar ingresos y de bienes patrimoniales y participaciones societarias, que serán inscritas en los correspondientes registros. Igualmente se establece para los representantes locales que hayan desempeñado responsabilidades ejecutivas que, durante los dos años siguientes a la finalización de su mandato, les serán de aplicación en el ámbito territorial de su competencia las limitaciones al ejercicio de actividades privadas establecidas para los altos cargos en la Ley de conflictos de intereses de 2006. Este régimen se hace extensible al personal directivo local así como a los funcionarios con habilitación de carácter estatal que desempeñen puestos de libre designación.

Por otro lado, la evidencia de una corrupción política vinculada a la corrupción urbanística dio lugar a que el Ministerio de las Administraciones Públicas y los partidos políticos con representación parlamentaria suscribieran el 7 de julio de 1998 un Acuerdo sobre un "Código de conducta política en relación con el transfuguismo en las Corporaciones Locales", renovado en el 2000 y 2006 que, en base al compromiso de respeto a la voluntad de los ciudadanos y al principio de lealtad política en los gobiernos locales, intenta poner remedio a los efectos demoledores sobre la gobernabilidad de estas Administraciones y en la confianza de la ciudadanía en estas instituciones, situación a la que el Derecho no daba solución satisfactoria y que requirió esta respuesta política. Si bien en base a este Código los principales partidos suelen expulsar a sus tránsfugas, ha resultado excepcional la renuncia a las Alcaldías logradas con el apoyo de los tránsfugas ajenos. (Los últimos casos como Benidorm y otros)

En este sentido, el ámbito municipal se ha visto impelido a dotarse de compromisos con su ciudadanía mas allá de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico, consciente de que sus actuaciones han de inspirarse y guiarse

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

por principios éticos y de conducta que se han ido incorporando en Códigos de Buen Gobierno o de Conducta aplicables a los cargos electos locales como respecto al resto de los empleados públicos de esta Administración territorial.

Estos Códigos, que se vienen implantando progresivamente en este ámbito, bajo la denominación de "Manuales de Buenas Prácticas Políticas dirigidas a los miembros de la Corporación Local" que con independencia de incorporar los valores cívicos y públicos predicados en los otros ámbitos territoriales (honestidad, transparencia, etc.), ponen además especial énfasis en aspectos relacionados con la dinámica política municipal (rechazo del transfuguismo, respeto a las normas relativas a las campañas electorales, respeto en las declaraciones e intervenciones de los órganos municipales, etc.).

En este sentido, diversas son las iniciativas que se promueven desde las Federaciones de municipios y los partidos políticos en favor de ir implementando estos códigos como referentes éticos del acontecer público local.

### **LOS DEFENSORES DEL PUEBLO Y DE LOS CIUDADANOS COMO REFERENTES Y GARANTES DE LA ÉTICA PÚBLICA.**

El especial "status" con que se configuran estas Instituciones y sus titulares en su normas reguladoras, como comisionados parlamentarios estatales, autonómicos o administrativos locales, que gira alrededor de la autonomía de los primeros y la independencia de los segundos, y cuya intervención se desenvuelve en lo que la doctrina denomina "magistratura de persuasión", dado la naturaleza de la supervisión que ejerce sobre el sector público, hace especialmente adecuada esta figura en relación a la vertiente ética del derecho de la ciudadanía que aquí tratamos.

Si la ética pública se desenvuelve, como hemos visto, en buena parte en el ámbito de los Códigos de conducta y, por tanto en parámetros de principios éticos y morales de carácter orientador, no parece contradictorio que el reproche a una conducta irregular, aunque no sea susceptible de sanción administrativa o penal, tenga su respuesta en un reproche de la misma naturaleza por parte de estas defensorías. (Regalos, transfuguismo,... ) (Posibilidad de pronunciamientos públicos ante determinadas conductas o actuaciones: en Andalucía sobre el Silencio Administrativo o

## Oficina del Defensor del Ciudadano

---

las muertes en Pateras...) y es que, con independencia de que la fiscalización de estas instituciones se desarrolla, en buena parte y de forma consolidada, en base a los parámetros tradicionales de legalidad, lo cierto es que progresivamente se van incorporando otras funciones institucionales como son las ligadas a la conciliación y mediación, realización de informes y estudios de evaluación de políticas públicas y de promoción de derechos, así como las de análisis sobre reglas, normas o actitudes conductuales por parte de las autoridades públicas y sus agentes. Modalidades de intervención que engarzan con los nuevos principios de calidad de los servicios y de buena administración, tanto en su vertiente de actuación administrativa como en la ética pública de sus servidores en el ejercicio de aquélla.

En ésta misma línea se pronuncia El Sindic de Greuges, que acaba de aprobar, en el mes de septiembre, un Código de Buenas Prácticas Administrativas, donde recoge, textualmente, que "la sumisión de su actividad al principio de legalidad no se agotan, sin embargo, en una indicación de cuál ha sido la norma vulnerada, sino que va más allá porque aporta propuestas de cómo actuar de forma adecuada para garantizar la buena administración"

La propia Instituciones de los Defensores del Pueblo o de la Ciudadanía vienen configuradas con las notas éticas que aquí se predicán de las distintas Administraciones y Entidades que conforman el sector público en sus distintos niveles territoriales, y ello de una manera doblemente reforzada por cuanto a la autonomía con que se diseñan estas instituciones respecto a los otros poderes públicos, se añade el conjunto de prerrogativas e incompatibilidades con las que se pretende garantizar no solo la exclusiva dedicación a las funciones encomendadas sino sobre todo a asegurar que la actuación de estas se lleva a cabo de manera imparcial y desvinculada de cualquier otro interés que no sea el público.

Esta connotación ética, implícita a este tipo de Instituciones, resulta obligada mas allá de la preceptiva observancia de la legalidad toda vez que su significativa presencia social y la trascendencia que adquieren sus postulaciones, por cuanto conlleva de denuncia pública de prácticas administrativas o de comportamientos de sus servidores, las sitúa como referentes éticos institucionales que, como contrapartida, les obliga a dotarse de instrumentos que favorezcan la ejemplaridad en sus propias actuaciones.

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

En este sentido la iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz de dotarse con una "Carta de servicios y buena práctica administrativa" en base a garantizar el buen funcionamiento de la Institución en parámetros de calidad pero también en los de "buena administración", destaca por su novedad en el campo del sector público de Andalucía.

Sin duda los Defensores deben convertirse, en sus respectivos ámbitos, si no lo son ya, en el referente ético - institucional por antonomasia promoviendo y exigiendo que este valor forme parte en todos los ordenes de la cultura administrativa, por así exigido el bloque de la constitucionalidad y legalidad estatutaria, pero sobre todo, por así demandado la sociedad.

Los ciudadanos, cada vez más, exigen algo más que la sujeción de los poderes públicos al principio de legalidad, quieren una Administración eficiente y eficaz, que atienda sus peticiones, que les dé soluciones alternativas cuando lo pretendido no esté contemplado, que el trato de los servidores públicos sea correcto y respetuoso, en suma, una administración cercana que actúa guiada por el principio de buena administración y ética pública, ámbitos en los que los Defensores pueden ser el mejor instrumento de reacción frente a una mala administración

P.D. Pudiera pensarse que el derecho a una buena administración se limita a la mera adecuación del procedimiento administrativo, cuando lo cierto es que el referente a una buena administración a más allá de la mera legalidad, en ésta acepción encuentra también cobijo todas aquellas actuaciones públicas que aún ajustadas a derecho conducen a una situación objetivamente injusta y en este sentido conceptuable como de mala administración. Eje. Permiso de conducir moto discapacidad, normas VPO, sillas motorizadas menores. . .

**Francisco Gutiérrez Rodríguez Defensor del Ciudadano Málaga**

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

### **9.10. ANEXO 10. ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.**

#### **ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE LA CIUDAD DE SEGOVIA (Aprobado en Pleno municipal de 6 de octubre de 2003)**

##### **CAPÍTULO PRIMERO. CARÁCTER.**

**Artículo 1. - El Defensor del Ciudadano, tiene funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos.**

**Artículo 2. - El Defensor del Ciudadano ejercerá sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en el presente Estatuto.**

**Artículo 3. - El Defensor del Ciudadano no estará sujeto a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio.**

##### **CAPÍTULO SEGUNDO. COMPETENCIAS.**

**Artículo 4. - El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo.**

**Artículo 5. - Quedan fuera de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal.**

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

**Artículo 6. - No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones de personal o las que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional.**

### **CAPÍTULO TERCERO. ELECCIÓN.**

**Artículo 7. - El Defensor del Ciudadano será elegido por el Pleno del Ayuntamiento, a propuesta de la Concejalía de Participación Ciudadana y previo dictamen de la Comisión Informativa correspondiente.**

**Será por un período de cuatro años, pudiendo ser reelegido por una sola vez por igual período.**

**El Candidato propuesto será presentado al Pleno del Ayuntamiento por el Sr. Alcalde para proceder a su elección.**

**Será designado quien obtuviese una votación favorable de las 3/5 partes de los miembros del Pleno del Ayuntamiento.**

### **CAPÍTULO CUARTO. CAPACIDAD.**

**Artículo 8. - Puede ser elegido Defensor del Ciudadano cualquier español, vecino de Segovia, mayor de edad, que disfrute de sus derechos civiles y políticos.**

### **CAPÍTULO QUINTO. CESE.**



## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

**Artículo 9. -. El cese de funciones del Defensor del Ciudadano podrá deberse a:**

**Por renuncia**

**Por expiración del plazo para el que fue designado, sin perjuicio de la posibilidad reconocida de ser reelegido por una sola vez.**

**Por muerte o incapacidad sobrevenida.**

**Por destitución acordada por el Pleno del Ayuntamiento.**

**Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.**

**Por incompatibilidad sobrevenida.**

**Por la pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles o políticos.**

### **CAPÍTULO SEXTO. INCOMPATIBILIDADES.**

**Artículo 10. - La condición de Defensor del Ciudadano es incompatible con:**

**Todo mandato representativo de elección popular.**

**Cualquier cargo político de libre designación.**

**Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización empresarial.**

**Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Segovia, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales.**

**Con el ejercicio de las carreras judicial o fiscal.**

### **CAPÍTULO SÉPTIMO. FUNCIONAMIENTO.**

**Artículo 11. - El Defensor del Ciudadano podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.**

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

**Artículo 12. - Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante el Defensor del Ciudadano en asuntos de su competencia.**

**Artículo 13, - Podrán dirigirse al Defensor del Ciudadano toda persona natural o jurídica, que invoque su interés legítimo.**

**Artículo 14. - Las quejas se presentarán por escrito u oralmente, fax, correo electrónico u otros medios. En todo caso, deberá quedar constancia del nombre, apellidos, DNI y domicilio del promotor, así como su firma, tras la transcripción en el caso de las orales o firma electrónica si la hubiera. A las mismas deberán acompañarse cuantos documentos aporten información relativa a la queja planteada.**

**El Defensor del Ciudadano recogerá las quejas que se formulen y que estén debidamente registradas y tengan acuse de recibo, labor que cumplirá el Registro General del Ayuntamiento de Segovia.**

**Artículo 15. - Los reclamantes que deseen presentar sus quejas verbalmente al Defensor del Ciudadano, deberán solicitar por escrito una entrevista personal con aquél, debiendo exponer en la referida solicitud las razones de la petición.**

**Artículo 16. - No podrán presentarse quejas después de transcurridos doce meses desde que el afectado tuvo conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una queja.**

**Artículo 17. - Las quejas serán objeto de una valoración preeliminar del Defensor del Ciudadano encaminadas a resolver sobre su admisibilidad.**

**Artículo 18. - Las quejas serán rechazadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:**

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

**No se aprecie interés legítimo.**

**No se identifique quien lo formula.**

**Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.**

**Estén desprovistos de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.**

**No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo o Defensor del Común, serán remitidas a este.**

**Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los Juzgados o Tribunales se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.**

**En el caso de que las quejas formuladas sean rechazadas, el Defensor del Ciudadano lo notificará al interesado mediante escrito motivado, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguno. A instancia del Defensor del Ciudadano, un resumen del informe podrá ser expuesto oralmente ante el Pleno del Ayuntamiento.**

**El Defensor del Ciudadano no está facultado para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.**

**Artículo 19. - El Defensor del Ciudadano dará cuenta anualmente al Pleno del Ayuntamiento sobre la gestión realizada en un Informe que presentará en sesión extraordinaria convocada al efecto.**

**En su Informe Anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones admitidas por el**

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

**Ayuntamiento de Segovia.**

Quando la gravedad de los hechos lo aconseje, el Defensor del Ciudadano podrá presentar en cualquier momento, a iniciativa propia un Informe extraordinario, según la competencia del asunto, a la Alcaldía o ante el Pleno.

También podrá elevar Informes correspondientes a períodos menores, especialmente con ocasión de su cese.

### **CAPÍTULO OCTAVO. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.**

**Artículo 20. - De las conclusiones sobre las quejas recibidas, el Defensor del Ciudadano informará a las Comisiones correspondientes y a la Alcaldía.**

El Defensor del Ciudadano podrá solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones del Defensor del Ciudadano serán reservadas, debiendo dar copia de los informes a la Alcaldía..

Si en los expedientes o conductas de los funcionarios o empleados observare que puedan constituir infracciones de los reglamentos de los Servicios, bandos o normas de procedimiento, aplicable a cada caso, dará cuenta a la Alcaldía para que instruya el correspondiente expediente disciplinario o al de responsabilidad civil, penal o laboral, conforme todo ello en los artículos 149 y 150 del Texto refundido de las disposiciones legales vigentes del régimen Local, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 227

## **Oficina del Defensor del Ciudadano**

---

del ROF.

También informará en los casos de responsabilidad patrimonial de la administración, cuando se hubiera producido un daño al ciudadano en el supuesto del funcionamiento, normal o anormal, del Servicio.

El Defensor del Ciudadano mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo.

### **CAPÍTULO NOVENO. DOTACIÓN ECONÓMICA.**

Artículo 21. - El cargo del Defensor del Ciudadano tendrá carácter honorífico.

Artículo 22. - La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Defensor del Ciudadano se consignará en una partida dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Segovia.

## 9.11 ANEXO 11. AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

# AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

### **REQUISITO PRINCIPAL:**

- SER CIUDADANO EMPADRONADO EN SEGOVIA O, EN SU CASO, TENER RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO POR CUESTIONES VINCULADAS CON EL MISMO.

### **CITA PREVIA A TRAVÉS DE:**

- PETICIÓN ESCRITA Y PRESENTADA EN EL REGISTRO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO.
- PETICIÓN PERSONAL Y DIRECTA A TRAVÉS DE CARTA, TELÉFONO, E-MAIL (Plaza Mayor 1. 40003. Segovia. Telf. 921 419 888 – [defensordelciudadano@segovia.es](mailto:defensordelciudadano@segovia.es) )

### **MEDIANTE LOS SIGUIENTES REQUISITOS:**

- ES NECESARIO IDENTIFICARSE (NOMBRE Y APELLIDOS).
- DEJAR CONSTANCIA DE UN MEDIO DE CONTACTO (TELÉFONO, DIRECCIÓN POSTAL, E-MAIL).
- TEMA DEL QUE SE VA A TRATAR.

LO ANTES POSIBLE EL DEFENSOR DEL CIUDADANO CITARÁ A LA PERSONA O PERSONAS SOLICITANTES PARA UNA ENTREVISTA PERSONAL Y APERTURA DE EXPEDIENTE SI FUERA NECESARIO.

### **DÍAS DE ATENCIÓN:**

LUNES NO FESTIVOS DE 17,30 A 19 HORAS.