



MEMORIA ANUAL

2015-2016

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia

MEMORIA ANUAL

2015-2016

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia



“La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, asumiendo deberes de solidaridad” (art. 1)

Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad. Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000.

Edita: Ayuntamiento de Segovia

Depósito Legal: SG 251-2016

Textos: Rodrigo González Martín

Documentación Estadística: Gracia Canet Ruiz

Imprime: Imprenta Taller Imagen

PRESENTACIÓN



Rodrigo González Martín
Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia

Previo Dictamen favorable de la Comisión de Participación Ciudadana del 17 de julio de 2015, por Acuerdo, de mayoría cualificada exigida y suficiente, a tenor del artículo 7 del Estatuto, en Pleno de Ayuntamiento del 31 de julio de 2015 se acepta mi propuesta para asumir las responsabilidades de la Defensoría de esta ciudad. Ante la Sra. Alcaldesa y según protocolo de nombramientos de dirige la Sr. Secretaria General del Ayuntamiento de Segovia, tomo posesión el día 14 de septiembre de 2015. Sirva este recordatorio de fechas para hacer constar que esta es la primera Memoria de este Defensor, así como la primera participación en el acto de presentación ante este Pleno.

Según establece el art. 19 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, “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 Ayuntamiento de Segovia.

Cuando la gravedad de los hechos lo aconsejen, 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 periodos menores, especialmente con ocasión de su cese”.

Por lo tanto, en este documento se presenta a la sociedad segoviana y a los legítimos responsables públicos municipales de Segovia el trabajo desarrollado durante este primer año de mi dedicación al frente de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia. Presentación que asumo con satisfacción y responsabilidad, ya que pone en evidencia el esfuerzo y dedicación realizados y siempre con la pretensión de dar la mayor dignidad y prestigio al cargo de defender tantos los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia, como, por propia iniciativa, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía. Junto a la atención personalizada, sensible y meticulosa a todas las personas que han llamado a la puerta de la Defensoría, se ha puesto especial interés en la atención, conocimiento y relación directa con cuantos colectivos, asociaciones y organizaciones hemos tenido la oportunidad de conocer y detectar sus necesidades y conflictos, potenciando solidariamente sus finalidades. Esta será una tarea de futuro que apenas se ha iniciado en este año, dando continuidad a la labor realizada por anteriores personas que han dedicado con generosidad su tiempo y saber a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

La responsabilidad comprometida en la Defensoría de la Ciudadanía tiene siempre como finalidad plena asumir cuantas tareas y retos sean necesarios para la defensa de los Derechos Humanos como contexto elemental de calidad y madurez democrática, tarea que a todas y todos nos incumbe como finalidad tan real como utópica y que debemos vincular a todas las situaciones conflictivas, quejas y denuncias observadas, y que requieren una labor de “asesoramiento, información, atención y ayuda” a la ciudadanía para mediar en sus relaciones con la Administración Local.

En todo caso hay que recordar que la defensa de los derechos ciudadanos es una tarea de equipo, que, aunque muy elemental en nuestro Ayuntamiento, dedica todas sus ilusiones y energías a la consecución de tan nobles y fundamentales ideales de participación, transparencia, igualdad y justicia.

Sirva este documento como espacio de diálogo crítico y abierto para contribuir a que Segovia logre niveles admirables de calidad democrática en participación, deliberación y responsabilidad en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos.

ÍNDICE

Para cumplir lo prescrito en el Estatuto de referencia la Memoria de esta Defensoría de la Ciudadanía abarca de septiembre de 2015 a septiembre de 2016 y se desarrolla según los apartados del siguiente índice:

0. Presentación

1. Fundamento y significado del Defensor de la Ciudadanía

1.1 Presentación

1.2 Los Derechos Humanos, razón de ser del Defensor de la Ciudadanía

2. Protocolo y actividades varias realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

2.1 Protocolo

2.2 Presencia en Actos Institucionales

2.3 Actividades en las que ha participado esta Defensoría

2.4 Colaboración de la Defensoría de la Ciudadanía con la Universidad de Valladolid

2.5 Presencia en los medios de comunicación.

2.6 Documentación recibida.

2.7 Páginas WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat

2.8 Proyecto de comunicación

3. Memoria de la Defensoría

3.1 Entrevistas y quejas.

3.2 Enviadas a otras Instancias.

3.3 Actuaciones del Defensor de la Ciudadanía entre 2015-2016.

3.4 Expedientes abiertos admitidos a trámite y Concejalías afectadas.

3.5 Actuaciones con referencia a expedientes admitidos a trámite.

3.6 Demandas de intervención sin admisión a trámite

4. Temas, advertencias, propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las Resoluciones de los expedientes tramitados.

4.1 Presentación

4.2 Advertencias, propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes tramitados por Concejalías afectadas.

5. Valoraciones y conclusiones generales.

6. Campos de actuación preferentes y propuestas de futuro.

7. Agradecimientos.

8. Anexos

8.1 Dónde y cómo reclamar ante las Administraciones Municipales.

8.2 Audiencias y atención a la Ciudadanía

8.3 Estatuto de Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003

8.4 Carta Europea de la Salvaguardia de los derechos Humanos en la Ciudad, en Saint- Denis, a 18 de mayo de 2000.

1. FUNDAMENTO Y SIGNIFICADO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

1.1 PRESENTACIÓN

Ya que a partir de mayo de 2015 se inició un nuevo mandato político y la renovación del Gobierno Municipal con las Elecciones Municipales que se celebraron, y, a la vez, en el 2016 se nombró también un nuevo Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, convendría, si quiera brevemente recordar en esta primera Memoria, el significado y funciones de esta institución, aún bastante desconocida y de escasa implantación en el mapa de las instituciones municipales en España.

El Defensor de la Ciudadanía es una institución para la defensa de las libertades y derechos de la ciudadanía en cuestiones relacionadas con los servicios prestados por el Ayuntamiento.

La verdad es que como pueblo nos falta experiencia vital de la figura del Defensor. Es con la llegada de la democracia y la aprobación de la Constitución Española de 1978 cuando se instaura la figura del Defensor del Pueblo. Poco a poco va arraigándose esta figura, recogiendo la misma en todos los Estatutos Autonómicos de las diferentes nacionalidades y Autonomías de España. A la vez, empiezan a nombrarse los primeros Síndic de Greuges en Cataluña, siendo el primero de ellos el nombrado por el Ayuntamiento de Lleida en 1990, y en otros ayuntamientos de España. El modelo que se toma como referente es el Ombudsman que se introdujo en la Europa del Norte, especialmente en Suecia con la Constitución de 1809. Aunque en los tiempos actuales de recortes y enfoques excesivamente economicistas, aún se sigue cuestionando la existencia de los defensores locales bajo el argumento de la reducción de costes o de la racionalización de la Administración Local por una supuesta duplicidad de funciones. Convendría recordar que en la totalidad de los casos la figura del Defensor de la Ciudadanía tiene un reconocimiento absolutamente honorífico.

“Los derechos y las obligaciones se ejercen en lo cotidiano, en lo próximo. Se trata de nuestro ámbito más cercano y, evidentemente, es en lo local donde, en buena medida, se pueden producir las vulneraciones o recortes de nuestros derechos de proximidad. La ciudad debe ser -debiera ser- el espacio que pueda garantizar los derechos humanos, su materialización en derechos económicos, sociales y culturales de proximidad, avanzando a su vez en su materialización y concreción, así como en la definición de nuevos derechos emergentes en la necesaria reinterpretación de los derechos humanos en un mundo condicionado por la desigualdad y la crisis generalizada” (Martínez, J. Antoni y Prieto, Frederic. Síndic Municipal de Greuges. Una proposta catalana en la defensa dels drets humans. Ed. Mediterrània. Barcelona. 2014. Págs. 113-114).

La figura del Defensor de la Ciudadanía se posiciona, alcanzando su valor y significado, en la reivindicación del municipalismo, como principal escenario de participación y responsabilidad en el ejercicio de la vida política cotidiana y de proximidad.

El Defensor de la Ciudadanía es un elemento de diálogo y mediación entre los distintos sujetos participantes de la Administración Municipal, como son representantes políticos electos, personal técnico y de servicios de la administración local, los cuerpos legislativos y normativos que regulan la vida de la proximidad, las organizaciones, asociaciones y colectivos más diversos de amplia presencia y participación en la vida ciudadana, y, por supuestos, las ciudadanas y los ciudadanos como verdaderos protagonistas de la ciudad. Por ellos los Defensores Locales pueden y deben representar en sus actuaciones de mediación la máxima de “pensar globalmente y actuar localmente”.

En 1999 fue incorporada al Estatuto de Autonomía de Castilla y León la figura del Procurador del Común, nombre de gran tradición en Castilla y León desde los siglos XV y XVI, que en su última reforma llevada a cabo en el año 2008 modificó sus competencias y le atribuyó naturaleza de institución propia de la Comunidad Autónoma.



Toma de posesión de Rodrigo González Martín, como Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia. 14 de septiembre de 2015.

El Procurador del Común de Castilla y León fue creado por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, de las Cortes de Castilla y León, reformada por la Ley 11/2001, de 22 de noviembre, para introducir algunas mejoras técnicas en su regulación. Es una Institución propia de la Comunidad, que tiene encomendada por las Cortes de Castilla y León la misión de defender y proteger los derechos constitucionales de los ciudadanos y los derechos y principios reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León. Es una institución independiente, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña sus funciones con absoluta autonomía y objetividad.

De forma muy novedosa y pionera el Pleno del Ayuntamiento de Segovia aprueba, el 6 de octubre de 2003, el Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, en él se regulan sus competencias, procedimiento de elección y cese, incompatibilidad y funciones para la tramitación de las quejas, estableciéndose desde entonces que “el cargo de Defensor del Ciudadano tendrá carácter honorífico” (art. 21). Desde 2003 han desempeñado esta responsabilidad D^a Claudia de Santos Borreguero (2003/2007), D. Jesús Tapia González (2007/2008) y D. José García Velázquez (2008/2015).

1.2 DERECHOS FUNDAMENTALES, RAZÓN DE SER DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Una de las preocupaciones de los ayuntamientos democráticos durante años ha sido la participación ciudadana, que recogía la historia de participación y reivindicación de las asociaciones y colectivos de vecinos surgidas en circunstancias bien diferentes, así como de otros movimientos sociales culturales y asistenciales de gran implantación de nuestras ciudades. Todo este movimiento cuaja en la aparición de los Reglamentos de Participación ciudadana. Recordar que muy recientemente se ha actualizado y aprobado por unanimidad el de Segovia.

Dentro de esta participación era necesario determinar claramente cuáles eran los derechos de la ciudadanía en relación a su Consistorio, por eso muchos ayuntamientos han ido creando Reglamentos Orgánicos de los Derechos de la Ciudadanía.

Dentro de estos Reglamentos se incluyen los derechos de la ciudadanía expresamente recogidos en cada caso, con la creación de Comisiones de Derechos de la Ciudadanía, así como la implantación de las Oficinas de Defensa de la Ciudadanía, que recibe nombre bien diferentes en cada municipio en función de su memoria política y cultural, como Procuradurías del Común, Síndic de Greuges, Valedurías do Cidadan, Personeros, Defensores...

En casi todas estas reglamentaciones se incluyen los siguientes derechos de la ciudadanía:

- Derecho general a la información
- Derecho a la información específica
- Derecho de acceso a archivos y registros
- Derecho a la información sobre los procedimientos en curso

- Derecho a la atención adecuada
- Derecho a la imparcialidad administrativa
- Derecho a la economía procedimental
- Derecho a la lengua en el procedimiento
- Derecho a la certificación
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias
- Derechos de la ciudadanía en cuanto contribuyentes..

En los diferentes Reglamentos y Estatutos reguladores de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el ámbito municipal se suelen recoger las siguientes funciones que regulan sus competencias, tales como:

- Proteger a ciudadanas y ciudadanos de cualquier violación de los derechos, abusos de poder, error, negligencia, indefensión o malas prácticas administrativas.
- Esto también es responsabilidad del orden jurisdiccional contencioso-administrativo, pero el defensor de la Ciudadanía emplea mecanismos diferentes y sin ninguna vinculación con la vía penal.
- Asesorar, informar, atender y ayudar.
- Promover la implantación de buenas prácticas administrativas.
- Supervisar y llevar auditorías externas de las condiciones de la calidad de vida en el término municipal correspondiente.
- Hacer recomendaciones que mejoren la calidad de los servicios públicos y la transparencia de la acción administrativa.
- El Defensor de la Ciudadanía puede solicitar información de cualquier organismo y entidad dependiente del ayuntamiento y presentar propuestas de actuación a las Comisiones de Derechos de la ciudadanía con tendencia a mejorar y, si cabe, reparar las deficiencias que le hayan denunciado los ciudadanos o que haya podido detectar.
- No son de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal, ni las cuestiones susceptibles de investigación como las relativas a temas de personal o las que sean objeto de procedimiento jurisdiccional.

Las modalidades de actuación del Defensor de la Ciudadanía se caracterizan por:

- Facilidad y proximidad de acceso
- Universalidad de acceso sin limitaciones subjetivas de la ciudadanía.
- Gratuidad plena
- Independencia

También se especifican las condiciones para ser elegido Defensor de la Ciudadanía y las estrictas incompatibilidades para ejercer esta responsabilidad.

No obstante, una vez más, sería conveniente recordar los derechos fundamentales y las libertades públicas que proclama nuestra Constitución Española (CE) (1978), y que son vinculantes y siempre finalidad prioritaria de toda actuación política así como criterio básico e inapelable de actuación de las Defensorías de la Ciudadanía. La profundización en la calidad democrática y las buenas prácticas en la administración local, exigen la mayor atención y supervisión contra los riesgos que acechan el ejercicio y desarrollo de estos derechos y libertades fundamentales. Siguiendo las reflexiones de la Síndica de Barcelona, Maria Assumpció Vilà i Planas, en su Memoria de 2015, a continuación se enumeran algunos de los peligros que menoscaban los derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía, incrementando de esta forma las desigualdades que tanto se han expandido en esta sociedad en crisis. Entre paréntesis se hace referencia al articulado de la Constitución española en el que se proclama los derechos y libertades fundamentales. Serían los siguientes:

- El atentado a la dignidad o al libre desarrollo de la personalidad de cualquier persona con independencia de su origen u circunstancia (art. 10CE).
- El trato desigual entre los españoles ante la ley con discriminación por circunstancias personales o sociales (art. 14 CE).
- El peligro o lesión en la integridad física o moral, o el sometimiento a una persona a tratos inhumanos o degradantes, o que hieran su dignidad (art. 15CE).
- El poner impedimentos o tener prejuicios relacionados con la libertad ideológica, religiosa y de culto (art.16 CE).
- Atentar contra la libertad y la seguridad física con compulsiones ilícitas (art.17 CE).
- La ofensa al honor, ya que la Constitución garantiza el derecho (art. 18 CE).
- La agresión a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, a la inviolabilidad del domicilio o al secreto de las comunicaciones (art. 18 CE), cosa que incluye la inmisión de agentes físicos como el ruido en la intimidad del hogar.
- La imposición de dificultades a la libertad de residencia y movimiento por el territorio nacional (art.19 CE).
- La obstrucción a la libertad de expresión y de información o la imposición de dificultades injustificadas para comunicar y recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión (art.20CE).
- La obstrucción a la creación literaria, artística, científica y técnica (art.20 CE).
- Los impedimentos en el ejercicio del derecho de reunión o manifestación (art.21CE).
- Los obstáculos a la participación en los asuntos públicos o el acceso a la función pública (art.23CE).
- La falta de garantías en la aplicación de sanciones administrativas (art 25 CE).
- La no satisfacción de los derechos relativos a la educación, tanto del alumnado, o de quien le represente, así como del profesorado (art. 27 CE).

- La existencia de dificultades injustificadas en el ejercicio de los derechos sindicales, de huelga y de negociación colectiva (art.28 y 37 CE).
- La no atención al derecho fundamental de petición (art. 29 CE).
- La no aplicación de los derechos vinculados a la equidad presupuestaria y a los tributos (art. 31 de la CE).
- La intromisión ilegítima en el derecho a la propiedad, la no consideración de su vinculación social o la expropiación injustificada (art 33 CE).
- La desatención a los derechos laborales (art.35 CE).
- La existencia de dificultades injustificadas a la libertad de empresa (art. 38 CE).

Hay un segundo grupo de enunciados de derechos en el texto constitucional que revisten la forma de principios rectores de la política social y económica. En este segundo grupo de derechos constitucionales falta un desarrollo legislativo para su eficacia, tales como en la protección de la familia y la infancia, pero efectuado el despliegue legislativo su eficacia es plena y la intervención de las Defensorías inexcusable.

Este conjunto incluye:

- La protección social, económica y jurídica de la familia y los niños (art 39 CE).
- La promoción de las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta personal más equitativa; de una manera especial, la política orientada hacia la plena ocupación (art.40 CE).
- Las prestaciones asistenciales y complementarias de la Seguridad Social (art.44 CE).
- La tutela de la salud pública por medio de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. Y también la facilitación de la utilización adecuada del ocio (art. 43 CE).
- La promoción y tutela del acceso a la cultura y la ciencia (art. 44 CE).
- El derecho de todo el mundo a disponer de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (art. 45CE).
- La conservación y el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico (art.46 de la CE).
- La realización del derecho a una vivienda digna y adecuada y a una regulación de la utilización del suelo de acuerdo al interés general que impida la especulación (art.47 CE).
- La realización de una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad, a las cuales se ha de prestar la atención especializada que requieran y se las ha de amparar especialmente en la consecución de los derechos constitucionales (art. 49 CE).
- La promoción del bienestar de las personas mayores con un sistema de servicios sociales que atienda los problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art.51 CE).

- La protección eficaz de todos como personas consumidoras y usuarias en su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos (art. 51 CE).

A efectos de ampliación e interpretación hemos de considerar los derechos y principios rectores contenidos en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León, y por lo que respecta a las obligaciones concretas de los Ayuntamientos con su población, es de especial importancia la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad. Estos derechos de tercera generación incluyen un plus de calidad sobre los enunciados anteriormente, aunque se refieren a ámbitos concurrentes y comprenden la facilitación de:

- Los derechos y deberes de orden sociológico: derecho a la ciudad, participación, igualdad, no discriminación, libertad cultural, lingüística y religiosa, asociación, reunión y manifestación e información.
- Los derechos y deberes comunitarios: vida privada y familiar, trabajo y ocio, salud, vivienda, libertad y seguridad.
- Los derechos y deberes de la solidaridad: protección a los colectivos más vulnerables, accesibilidad e integración.
- Derechos y deberes culturales: participación en la vida cultural, en el patrimonio cultural y arquitectónico y en la formación.
- Derecho y deberes ambientales: urbanismo, derecho a un medio ambiente sano y tranquilidad.

Toda esta relación de derechos y deberes municipales ha de estar integrada por activa o por pasiva en las ordenanzas municipales y es función de la Defensoría también evaluar estas normas municipales para ponderar la integración debida de los principios generales del derecho positivo y del derecho natural. Nunca debemos pensar que la Administración municipal debiera centrar sus compromisos con la ciudadanía solo en competencias técnicas o meramente funcionales. Sin atender y respetar la imperatividad universal de los Derechos Humanos, así como los derechos y libertades fundamentales de nuestro ordenamiento constitucional, la actividad política carecería de sentido. En ellos se basa la actividad preferente de las Defensorías de la Ciudadanía.



Día Internacional de la Mujer. 3 marzo 2016

2. PROTOCOLO Y ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

2.1 PROTOCOLO

Desde la toma de posesión del Defensor, hace ahora justamente un año, se ha desarrollado una amplia actividad protocolaria que en buena medida tuvo, como objetivo inicial, la tarea de presentación, saludo y ofrecimiento de colaboración con las autoridades que ostentan la máxima representación en las distintas organizaciones de ámbito local, autonómico o estatal vinculadas con Segovia.

Como no podía ser de otra de otra forma, la agenda de actividades protocolarias del Defensor de la Ciudadanía se inicia con la visita a la Sra. Alcaldesa de la Ciudad, D^a Clara Luquero de Nicolás (16 y 21 de septiembre de 2015), a la Sra. Secretaria General del Ayuntamiento, D^a Eva Martín Minguela, así como a varios de los Departamentos y Servicios municipales.

De igual manera se envían sendas cartas de presentación a las/os Sras./es. Portavoces de los grupos Municipales del PSOE, PP, Ciudadanos, UPyD e IU, para presentarme personalmente como Defensor de la Ciudadanía, mostrando mi agradecimiento a todos ellos, manifestando mi compromiso y dedicación decidida y ofreciendo la posibilidad de una futura reunión con todos los grupos municipales para ofrecerles mi colaboración y comentar cuántos temas sean de interés mutuo dentro del ámbito de las competencias de este Defensoría.

Se envían cartas de presentación con solicitud de entrevista personal a la Sra. Subdelegada del Gobierno en Segovia, al Sr. Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León de Segovia; al Sr. Presidente de la Diputación Provincial de Segovia.

Así mismo se mandan escritos de salutación y presentación a la Sr. Defensora del Pueblo, D^a Soledad Becerril y al Procurador del Común de Castilla y León, D. Javier Amoedo Conde.



Recepción de la Defensora del Pueblo, D^a Soledad Becerril, a Miembros del FórumSD. 6 de noviembre de 2015.

La entrevista de saludo y presentación con la Sra. Subdelegada del Gobierno en Segovia se celebra el 22 de octubre de 2015.

Así mismo, la entrevista de saludo y presentación al Sr. Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia se realiza el 9 de diciembre de 2015.

En representación y como miembro activo de FORUM SD, con los Síndicos de Girona, D. Ramón Llorente Varela, Presidente del ForumSD; de Cornellá de Llobregat, D. Joan Barrera Riba; de Lleida, D. Josep Giné Badia, y de Mataró, D. Jordi Puigderrajols Coll, realizamos las visitas en Madrid a la Defensora del Pueblo, D^a Soledad Becerril, el 4 de noviembre de 2015.

El mismo día tenemos una reunión en la sede de la FEMP con D. Juan Ávila, Secretario General de la FEMP.

2.2 PRESENCIA EN ACTOS INSTITUCIONALES

Se ha asistido a los siguientes Actos institucionales tanto de la Corporación Municipal de Segovia, como de otras Instituciones. Por orden cronológico se recuerdan los más relevantes:

- Acto institucional del Cuerpo de la Guardia Civil de Segovia con motivo de la Virgen del Pilar, patrona del Cuerpo, en el Teatro Juan Bravo, 12 de octubre de 2015.
- Actos protocolarios con motivo de la Festival de S. Frutos, Patrono de Segovia, Misa y Villancico en la S.I. Catedral de Segovia, 25 de octubre de 2015.
- Presentación del PEAHIS en el Colegio Oficial de Arquitectos demarcación de Segovia. 11 de enero de 2016.
- Acto institucional de la Fiesta de la Policía Local de Segovia. 1 de marzo de 2016.
- Actos protocolarios previstos con motivo de la Novena de la Virgen de la Fuencisla, como Patrona de la Ciudad. 2015. Subida y Recepción de la Virgen. 15 de septiembre de 2016.
- Actos protocolarios previstos con motivo de las Ferias y Fiestas de San Juan y San Pedro de 2016. Acto inaugural y Pregón de las Ferias y Fiestas. 18 de junio de 2016.
- Actos protocolarios previstos con motivo de la Novena de la Virgen de la Fuencisla, como Patrona de la Ciudad. 2016. Subida y Recepción de la Virgen. 15 de septiembre de 2016.

2.3 ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA

El defensor de la Ciudadanía ha intentado tener la mayor presencia social posible asistiendo y participando en aquellos actos sociales, solidarios, culturales de cuantas instituciones y asociaciones se han recibido invitaciones. Se hace mención a continuación de aquellas actividades más relevantes, sin que consten todas en las que se ha participado.

- A. Participación en sesiones del ciclo Segovia Viva, 12 meses, 12 debates. Sesiones de debate siguiendo las metodologías participativas en grupos de trabajo abiertos sobre temáticas planteadas en torno a Segovia, como ciudad de ciudadanía participativa y activa, crítica y responsable:

- Sesión 01: Voluntariado, motor de la solidaridad. 3 de diciembre de 2015
- Sesión 02: Segovia, ciudad para los jóvenes. 30 de enero de 2016.
- Sesión 03: ¿Cómo queremos que sea nuestra ciudad? 18 de febrero de 2016.
- Sesión 04: ¿Somos iguales? 5 de marzo de 2016
- Sesión 05: Segovia, ciudad sostenible. 5 de mayo de 2016
- Sesión 06: Nuevas realidades familiares, diversidad, visibilización, educación...¿Hablamos?. 15 de junio de 2016.



Participación en sesión 06 de Segovia Viva. 5 de mayo de 2016

En diferentes horarios estas sesiones se celebran en la Sala ExPres 2 del Cárcel-Segovia Centro de Creación, organizadas por la Concejalía de Participación del Ayuntamiento de Segovia.

- B. Se ha procurado atender y asistir personalmente a cuantas invitaciones se han recibido en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía y que abarcan un amplio abanico de actividades corporativas municipales y provinciales, culturales, sociales, académicas, científicas, solidarias... Hemos recibido invitaciones de instituciones como el Ayuntamiento de Segovia, la Diputación Provincial de Segovia, la Universidad de Valladolid, la Real Academia de Historia y Arte de Segovia, la Academia de Artillería, la Universidad de la Experiencia de la Universidad de Valladolid, diferentes Colegios Profesionales, y otras varias instituciones, asociaciones y corporaciones tanto públicos como privados, como Marcha de APADEFIM – Fundación Personas (4 de octubre de 2015), Marcha de la AECC, ONCE, Foro Social de Segovia.

De ellas queremos mencionar:

- Asistencia al Acto Académico de la Inauguración del Curso en el Centro Asociado de la UNED de Segovia, en el Salón de Plenos de la Diputación Provincial de Segovia. 5 de octubre de 2015.

- Asistencia al Acto del Día Mundial de la Salud mental, organizan Asociaciones Amanecer y FEAFES, en el Teatro Juan Bravo. 9 de octubre de 2015.
 - Asistencia y participación en el III Aula Juan de Mairena, Machado en Segovia. Organiza la Concejalía de Patrimonio y Turismo del Ayuntamiento de Segovia. En la Real Academia de Historia y Arte S. Quirce de Segovia. 11, 12, 13 y 14 de noviembre de 2015.
 - Ponencia en la Jornada provincial de Voluntariado de la Hermandad de Donantes de Sangre de Segovia, en el Colegio de Farmacéuticos de Segovia, sobre “Participación y Solidaridad”. 21 de noviembre de 2015.
 - Participación en la Mesa Hombres por la Igualdad, organizada por el Servicio de Atención Familiar de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia. 23 de noviembre de 2015.
 - Participación en la Mesa de Experiencias de Ayuda contra la Violencia de Género, Máster de Comunicación con Fines Sociales: estrategias y Campañas. Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid de Segovia. 27 de noviembre de 2015.
 - Participación en la Jornada sobre el 30 aniversario del Tratado España-UE, organiza la Fundación Valsaín en la Sala ExPresas 1 de La Cárcel_ Segovia Centro de Creación.
 - Concierto solidario de Navidad, organizado por el Vicerrectorado de Segovia en el Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia.
 - Amplia participación en el VI Encuentro de Mujeres que transforman el mundo. Sala ExPresas 1, Sala ExPresas 2 y Galerías de La Cárcel_ Segovia Centro de Creación, organizadas por la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Segovia. 11, 12 y 13 de marzo de 2016.
 - Jurado del Concurso escolar Once, fase provincial. 14 de marzo de 2016.
 - Ponencia del Defensor de la Ciudadanía sobre “Participación y mediación” en la Universidad de la Experiencia de la Universidad de Valladolid en Segovia. 14 de abril de 2016
 - Acto académico solemne de nombramiento de Doctores Honoris Causa a A. y M. Mattelart, Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. 5 de mayo de 2016.
 - Jornadas de Valores y Sociedad. Democracia en la Europa de las ciudades, organizadas por la Fundación Valsaín. 6, 13, 20 y 26 de mayo de 2016.
 - Encuentro con participación en mesa redonda de la Jornada de Estudiantes Gitanos, Acto de Graduación, convocada por el Secretariado Gitano de Castilla y León, 30 de junio de 2016.
- C. Especial mención queremos hacer de la participación del Defensor de la Ciudadanía en cuántas convocatorias se han venido realizando mensualmente contra la barbarie de la violencia de género convocadas por el Consejo Municipal de la Mujer de Segovia, participando también en los actos del Día Contra la Violencia de Género (25 de noviembre de 2015) y del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo de 2016). Así mismo se ha asistido a las concentraciones convocadas especialmente por la FEMP para condenar los diferentes actos de terrorismo en Europa, en París y en Bruselas. También la asistencia a varias concentraciones en favor de las personas refugiadas con motivo de la guerra de Siria, como la del 20 de junio de 2016.



Acto en defensa de los refugiados de la guerra de Siria. 16 de marzo de 2016

2.4 COLABORACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA Y LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Uno de los objetivos expuestos en la toma de posesión era establecer relaciones con centros educativos de la Universidad a Primaria y Secundaria.

Se inicia un ambicioso proyecto de colaboración de la Defensoría con el Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, que se imparte en el Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. Este curso se ha realizado una Práctica vinculada a un proyecto de investigación sobre la “La comunidad latinoamericana en Segovia: Participación e inclusión ciudadana”, realizada por el alumno Alejandro Medina, de procedencia colombiana.

Para la realización de este trabajo de investigación se ha contado con una amplia colaboración de Servicios y personal técnico del Ayuntamiento de Segovia, de la Subdelegación del Gobierno y de la Universidad de Valladolid. La investigación se presentó y defendió como Trabajo Fin de Máster (TFM) el día 15 de septiembre de 2016, obteniendo la máxima calificación académica. Un ejemplar del trabajo se encuentra depositado en la Defensoría de la Ciudadanía.

Es objetivo fundamental de esta Defensoría ampliar esta colaboración con centros educativos a efectos de ofrecer prácticas y poder realizar proyectos de investigación sobre temas de interés de esta Defensoría al alumnado del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas y el Máster de Mediación, ambos del Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. Así mismo se pretende ampliar esta relación con otros centros docentes universitarios en Segovia y, sobre todo, con centros de otros niveles educativos. De tantas formas se llega a ser ciudadano y ciudadana, pero siempre aprendiendo en colectividad, solidariamente, durante toda nuestra vida.

2.5 PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Una comunicación abierta, transversal, crítica, participativa, transparente con la ciudadanía es uno de los objetivos de esta Defensoría. Por ello, sin obsesiones mediática y sin confundir medios y fines, se ha mantenido una relación suficiente con los medios de comunicación locales. Reseñamos algunas de estas actividades:

1. Participación en la mesa redondo sobre “Medios de comunicación y ciudadanía”, presentado por Aurelio Martín, con D. Agustín García Matilla, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación del Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia y D. Miguel Ángel López, Presidente de la Asociación de la Prensa de Segovia, en el programa Segovia al día en Tele 8. 27 de enero de 2016
2. Entrevista con Alfredo Matesanz en el Programa local de Hoy por hoy de Radio Segovia – Cadena SER. 20 de enero de 2016.
3. Entrevista con Alfredo Matesanz en el Programa local de Hoy por Hoy de Radio Segovia - Cadena SER. 19 de septiembre de 2016
4. Entrevista con Patricia Martín en el programa Café para dos, de Televisión8. 8 de junio de 2016.
5. Publicaciones en El Adelantado de Segovia:
 - “Por una Europa solidaria: Sí a los refugiados”. El Adelantado de Segovia, 18 de marzo de 2016
 - “Día Europeo de la Mediación”, El Adelantado de Segovia, 21 de enero de 2016.



Participación en programa “Los medios de comunicación y la ciudadanía”. Tele 8. 27 de enero de 2016.

2.6 DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

En la Oficina de la Defensoría se conservan aquellos documentos que dentro de las competencias y relaciones que se mantienen abiertas con otras Defensorías, Procuradurías, Sindicaturas, Valedurías de la Ciudadanía en distintos ámbitos administrativos, se viene recibiendo. Es pretensión de esa Defensoría ir formando una interesante biblioteca y archivo de Memorias e Informes sobre los diferentes campos de actuación y de investigación de la Defensoría de la Ciudadanía, especialmente en el entorno del municipalismo. Se han recibido, entre otros, los siguientes documentos:

Memoria 2015 de la Defensora del Pueblo.

Informe anual 2015 del Procurador del Común de Castilla y León.

Informe 2015 de la Síndica de Greuges de Barcelona.

Memoria 2015 del Defensor de la Ciudadanía de Girona.

Informe anual 2015 del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi

Informe anual 2015 de la Oficina de la Defensora dels Veïns de Paterna (Valencia)

2.7 PÁGINAS WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat

En los siguientes enlaces se puede consultar la actividad del Defensor de Segovia y del Forumsd, que recoge las actividades de los Defensores Locales.

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

<http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.listado/relcategoria.3094/area.23/seccion.193/chk.ce10572c6e798ed18d5450df55f54b6d>

En el que vamos introduciendo todas las actividades de la Oficina así como aquellos artículos, informes, investigaciones 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. El Forum nace en 2005 en el VII Encuentro de los Síndic de Cataluña en Figueras. Desde entonces la actividad del Forum tanto en sentido interno como externo ha destacado por una amplia agenda de relaciones institucionales, la elaboración de propuestas de mejora de las normativas legales y los reglamentos y ordenanzas, los encuentros anuales, jornadas y talleres de formación, actividades en torno a la promoción y difusión de la institución y la participación y organización en los diversos encuentros estatales y contactos con otras Defensorías locales europeas o mundiales.

La Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia es partícipe de pleno de derecho del ForumSD desde 2008, participando en cuántas actividades es posible.

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



2.8 PROYECTO DE COMUNICACIÓN

Con la intención de promocionar y difundir ante la ciudadanía la figura del Defensor de la Ciudadanía, su papel y sus funciones, pensamos realizar un Concurso para la elaboración de un cartel y un folleto que sirvan de soportes elementales para una básica campaña de comunicación con el objeto de difundir la figura del Defensor y sus competencias, así como el procedimiento para solicitar su mediación y otros datos incluidos en el Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia.

Las Bases del Concurso se difunden adecuadamente y se da de plazo hasta el 22 de enero de 2016 para la entrega de propuestas.

La escasa participación y pobre calidad de las propuestas presentadas llevan al Jurado a declarar desierto el Concurso, posponiendo para otra ocasión el objetivo de comunicación ideado.

Se trata de comunicar de forma activa, participativa, crítica, como un ejercicio de aprendizaje colectivo a ser ciudadanos y ciudadanas. Por ello la comunicación se propone como un componente pedagógico y no solo mediático o instrumental.

3.- MEMORIA DE LA DEFENSORÍA

A continuación se presenta los datos estadísticos de la actividad de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, desde el 15 de septiembre de 2015 al 15 de septiembre de 2016.

3.1.- ENTREVISTAS Y QUEJAS

Al igual que en informes previos, en este apartado recogemos la actividad específica de la Defensoría; es decir, aquellas reclamaciones, quejas, sugerencias, etc..., que han planteado en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía.

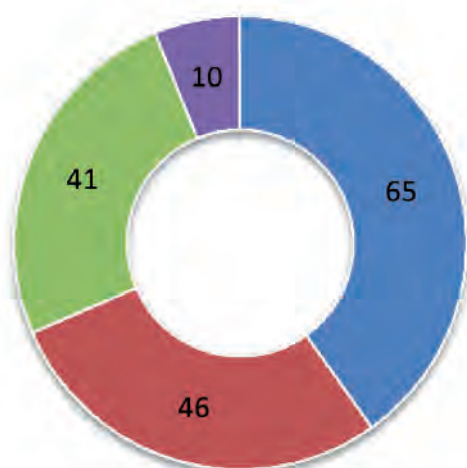
NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS

ENTREVISTAS Y EXPEDIENTES:

Total ejercicio 2015 – 2016 (desde el 15 septiembre 2015 al 15 septiembre 2016):

- ENTREVISTAS TOTALES REALIZADAS: 65
- NUMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 46
- EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE: 41
- EXPEDIENTES NO ADMITIDOS A TRÁMITE : 5
- ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 10

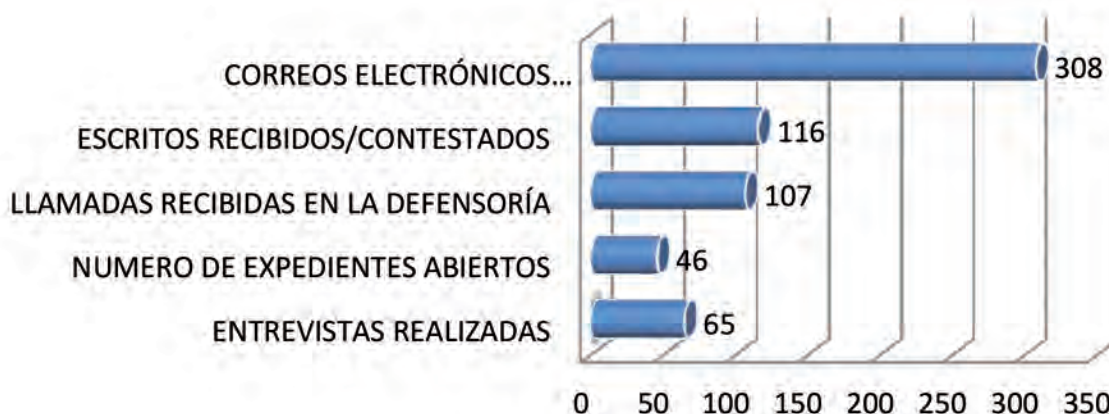
ENTREVISTAS Y EXPEDIENTES 2015 - 2016



- ENTREVISTAS REALIZADAS
- Nº EXPEDIENTES ABIERTOS
- EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE
- DERIVADOS A OTRAS INSTANCIAS

- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 65
- ✓ NÚMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 46
- ✓ RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 107
- ✓ ESCRITOS RECIBIDOS/CONTESTADOS : 116
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS/CONTESTADOS : 308

ACTUACIÓN DEFENSORIA 2015 - 2016



En la Defensoría, se valora el motivo de las citas solicitadas, de las llamadas telefónicas y de los escritos recibidos y se asesora, a la persona que los ha presentado, sobre los trámites a seguir, según la cuestión planteada.

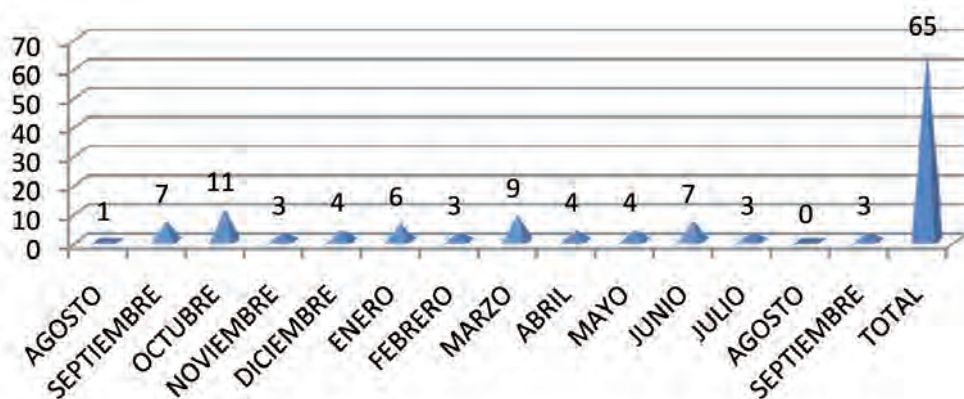
En muchas ocasiones, se trata de temas que deben pasar a distintas concejalías y **sólo en el caso de que cumplan los requisitos pertinentes da lugar a la admisión a trámite del expediente abierto en la Defensoría.**

En resumen, se procura que, en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, no sea “una ventanilla o un trámite más”, sino que, aunque el escrito o la queja no corresponda al Defensor, la persona que lo ha presentado, reciba contestación que facilite la solución del problema que plantea.

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 65

MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
AGOSTO /2015	1
SEPTIEMBRE/2015	7
OCTUBRE/2015	11
NOVIEMBRE/2015	3
DICIEMBRE/2015	4
ENERO/2016	6
FEBRERO/2016	3
MARZO/2016	9
ABRIL/2016	4
MAYO/2016	4
JUNIO/2016	7
JULIO/2016	3
AGOSTO/2016	0
SEPTIEMBRE/2016 Hasta el día 15	3
TOTAL	65

ENTREVISTAS Y EXPEDIENTES

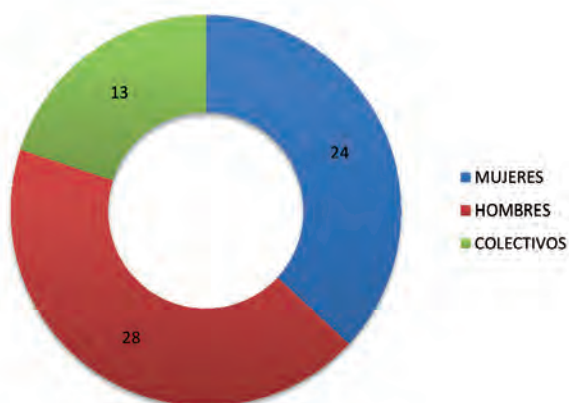


RELACIÓN ENTREVISTAS REALIZADAS CON DISTINCIÓN SEXO:

MUJERES: 24

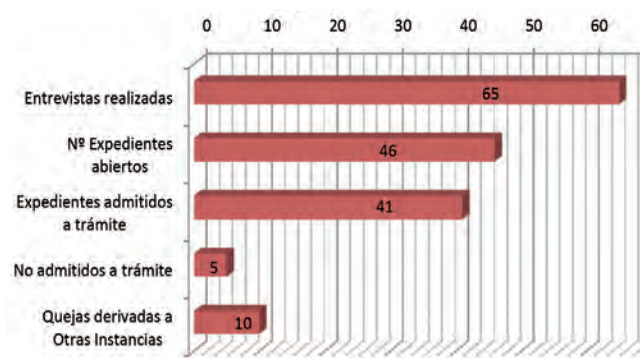
HOMBRES: 28

COLECTIVOS: 13



ENTREVISTAS REALIZADAS Y QUEJAS TRAMITADAS:

Entrevistas realizadas:	65
Nº expedientes abiertos:	46
Expedientes admitidos a trámite:	41
No admitidos a trámite:	5
Otras Instancias:	10



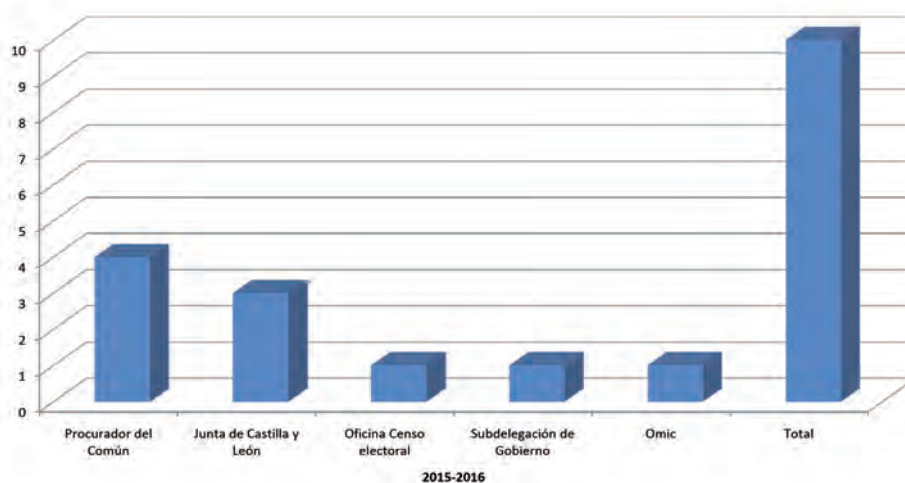
3.2 ENVIADAS A OTRAS INSTANCIAS:

Procurador del Común:	4
Junta Castilla y León:	3
Oficina Censo Electoral	1
Subdelegación Gobierno:	1
Omic	1
TOTAL OTRAS INSTANCIAS:	10



Entrevista con la Sr. Subdelegada del Gobierno en Segovia, D^a Pilar Sanz

ENVIADAS A OTRAS INSTANCIAS



3.3.- ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA ENTRE 2015-2016

ACTUACIONES ENTRE EL 15 SEPTIEMBRE 2015 A 15 SEPTIEMBRE 2016

ACTUACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

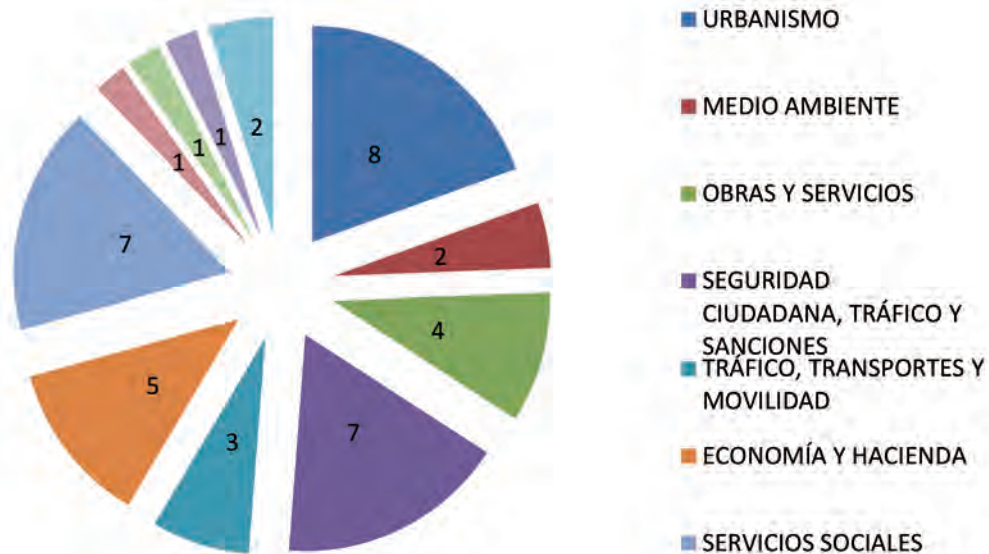
- 07/2015.- Obras seguridad Paseo San Juan de la Cruz.
- 08/2015.- Concesión ayuda a domicilio.
- 09/2015.- Ayuda Social.
- 10/2015.- Ayuda Social, Sanidad.
- 11/2015.- Cerramiento espacio Soldado Español.
- 12/2015.- IBIU – división recibos IBI de una parcela de Zamarramala.
- 13/2015.- Quejas horarios líneas 11 y 12 bus.
- 14/2015.- Accesibilidad, barreras arquitectónicas, pasos de cebra y bus.
- 15/2015.- Estación autobuses.
- 16/2015.- Sanción tráfico.
- 17/2015.- Exención IBIU casco antiguo.
- 19/2015.- Molestia en una Comunidad de Vecinos por ruidos bar.
- 20/2015.- Reclamación por Responsabilidad Patrimonial.
- 21/2015.- Acceso a vivienda particular en Casco Histórico.
- 22/2015.- Sanción por no llevar cinturón de seguridad.
- 23/2015.- Protección Patrimonio Urbanístico.
- 01/2016.- Reclamación sanción con pruebas gráficas.
- 02/2016.- Reclamación Aparkisa Zona ORA
- 03/2016.- Reclamación cambio sentido circulación.
- 04/2016.- Reclamación Reglamento Participación.
- 05/2016.- Problemas Comunidad Alférez Provisional
- 07/2016.- Límites barrio Nueva Segovia.
- 08/2016.- Impuestos Casa Rural Zamarramala.

- 09/2016.- Domiciliación Recibos.
- 10/2016.- Problemas convivencia vecinos realojados C/ Dehesa
- 12/2016.- Construcción Ilegal Zamarramala
- 13/2016.-Reclamación contenedores C/ Teófilo Ayuso.
- 14/2016.- Quejas ruidos y vibraciones Casco Antiguo y alrededores
- 15/2016.- Reclamación renta garantizada.
- 16/2016.- Ruidos en Comunidad de vecinos.
- 17/2016.- Reclamaciones contenedor residuos C/ Gascos.
- 18/2016.- Ruidos producidos por un músico en Pza. San Martín.
- 19/2016.- Quejas Subvenciones ARU.
- 20/2016.- Denuncia policía.
- 21/2016.- Ruidos, suciedad, cumplimiento normativa ruidos.
- 23/2016.- Responsabilidad Patrimonial por inundación Terrenos en Madrona.
- 24/2016.- Determinación calle sobre su situación de pública o privada.
- 25/2016.- Ruidos y molestias convivencia vecinal.
- 26/2016.- Exención Plusvalía en Cándido López.
- 27/2016.- Sanción Policía.
- 28/2016.- Ruido animal

3.4 EXPEDIENTES ABIERTOS, ADMITIDOS A TRÁMITE Y CONCEJALÍAS AFECTADAS:

CONCEJALÍAS	NUMERO EXPEDIENTES
URBANISMO	8
MEDIO AMBIENTE	2
OBRAS Y SERVICIOS	4
SEGURIDAD CIUDADANA, TRÁFICO Y SANCIONES	7
TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD	3
ECONOMÍA Y HACIENDA	5
SERVICIOS SOCIALES	7
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
CULTURA	1
PATRIMONIO HISTÓRICO	1
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	2
TOTAL	41

CONCEJALÍAS AFECTADAS



3.5 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍAS / IMPLICADAS	SITUACIÓN
07/2015	22/09/2015	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: INFORMES ABIERTOS
08/2015	21/10/2015	SERVICIOS SOCIALES	SOLUCIÓN AJUSTADA A NORMATIVA
09/2015	21/10/2015	SERVICIOS SOCIALES	SOLUCIÓN AJUSTADA A NORMATIVA
10/2015	21/10/2015	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO FAVORABLE
11/2015	29/09/2015	URBANISMO	RESUELTO FAVORABLE
12/2015	20/10/2015	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO FAVORABLE
13/2015	06/10/2015	TRÁFICO Y TRANSPORTES Y MOVILIDAD	RESUELTO DESFAVORABLE
14/2015	14/10/2015	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: PENDIENTE EJECUCIÓN PLAN ACCESIBILIDAD
15/2015	13/10/2015	TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD	RESUELTO : PENDIENTE EJECUCIÓN PROYECTO
16/2015	15/10/2015	TRAFICO Y SANCIONES	RESUELTO:PARCIALMENTE FAVORABLE
17/2015	22/10/2015	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO FAVORABLE
19/2015	17/11/2015	OBRAS Y SERVICIOS- POLICIA	RESUELTO FAVORABLE
20/2015	17/11/2015	PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN	RESUELTO FAVORABLE
21/2015	01/12/2015	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO: PARCIALMENTE FAVORABLE
22/2015	10/12/2015	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO FAVORABLE
23/2015	29/12/2015	URBANISMO	RESUELTO: PENDIENTE DE CONVENIOS ESPECÍFICOS DEL PLAN GENERAL
01/2016	12/01/2016	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO: DESFAVORABLE
02/2016	14/01/2016	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO FAVORABLE
03/2016	21/01/2016	TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD	RESUELTO DESFAVORABLE
04/2016	21/01/2016	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CONTESTADO
05/2016	23/02/2016	URBANISMO Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
07/2016	25/02/2015	URBANISMO	RESUELTO
08/2016	01/03/2016	ECONOMIA Y HACIENDA	RESUELTO
09/2016	03/03/2016	ECONOMIA Y HACIENDA	RESUELTO FAVORABLE
10/2016	15/03/2016	SERVICIOS SOCIALES- MEDIO AMBIENTE	RESUELTO FAVORABLE
12/2016	01/04/2016	URBANISMO	RESUELTO:DISCIPLINA URBANÍSTICA
13/2016	19/04/2016	MEDIO AMBIENTE	ENVIADA RESOLUCIÓN PENDIENTE CONTESTACIÓN MEDIO AMBIENTE

14/2016	26/04/2016	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: PENDIENTE EJECUCIÓN PLAN ACCESIBILIDAD
15/2016	19/04/2016	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
16/2016	21/04/2016	URBANISMO	RESUELTO FAVORABLE
17/2016	19/04/2016	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
18/2016	26/05/2016	CULTURA	RESUELTO FAVORABLE
19/2016	17/05/2016	PATRIMONIO HISTÓRICO	RESUELTO FAVORABLE
20/2016	26/05/2016	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO: DESFAVORABLE AL INTERESADO
21/2016	14/06/2016	URBANISMO- OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
23/2016	14/06/2016	CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	RESUELTO
24/2016	07/07/2016	URBANISMO	RESUELTO
25/2016	14/07/2016	OBRAS-SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
26/2016	14/07/2016	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO DESFAVORABLE AL INTERESADO
27/2016	06/09/2016	SERVICIOS SOCIALES-POLICÍA-MEDIO AMBIENTE	PENDIENTE RESOLUCIÓN
28/2016	06/09/2016	TRAFICO Y SANCIONES	PENDIENTE RESOLUCIÓN

3.6 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN ADMISIÓN A TRÁMITE 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 a trámite. Las demandas de intervención con apertura de expediente que, tras una entrevista, no fueron admitidos a trámite lo fueron por diversos motivos.

Las demandas de intervención sin admisión a trámite del expediente fueron en total de cinco y que se pasan a enumerar:

Expediente 6/2015 – obras en vivienda, discapacidad.

Accesibilidad de un tratamiento tributario basado en criterios de discriminación positiva hacia la discapacidad

Expediente 18/2015 – Discapacidad.-

Oferta de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral para las personas con distintos grados de enfermedad mental.

Expediente 6/2016: Escrito de solidaridad.-

1º Propuesta para la creación de un Centro de Formación para la integración de personas con enfermedad mental.

2º Participación directa de los ciudadanos en el Pleno para presentar propuestas y proyectos.

Expediente 11/2016.- Problemas con la señal de TV. Escrito enviado a la Subdelegación de Gobierno.

Orientando sobre el derecho fundamental a emitir/recibir información recogido por nuestra Constitución.-

Expediente 22/2016.- Valoración del grado de discapacidad por la JCYL.

Se recomienda al Ayuntamiento vigilar las valoraciones que realiza el Centro Base en el tema del grado de discapacidad

4. TEMAS Y ADVERTENCIAS, PROPUESTAS Y SUGERENCIA MÁS RELEVANTES INCLUIDAS EN LAS RESOLUCIONES DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

4.1 Presentación

Los temas abordados no son de gran trascendencia y por lo general de interés particular. Pero son temas de la vida diaria de personas concretas que para cada cual resumen las condiciones de nuestras decisiones, proyectos, inquietudes y pretensiones, a veces con éxito y gratificación y otras con fracaso y decepción. Son las personas concretas, “de carne y hueso”, no las sacadas de las estadísticas generales y anónimas, las que solicitan ser recibidas por el Defensor de la Ciudadanía y acuden con su dudas, tensiones y conflictos que exponen en forma de quejas, reclamaciones, demandas o denuncias, formuladas a veces con mayor o menor facilidad, incluso con escasa documentación, pero siempre con la misma vehemencia y convicción de que la razón les asiste, que el sentido común está de su parte y que no siempre ha sido tratada de la mejor manera posible o esperable por parte de la Administración Local. Las personas que demandan ser recibidas por el Defensor de la Ciudadanía siempre manifiestan vivir una situación de conflicto con el Ayuntamiento en cualquiera de los amplios asuntos en lo que esta relación se concreta, sea tráfico o hacienda, urbanismo o asuntos sociales, convivencia o cultura, medio ambiente o sanidad, por ejemplo. En esta problemática relación conflictiva nos movemos con frecuencia. La mediación del Defensor intentará siempre equilibrar esta relación, liberarla de prejuicios y estereotipos, buscar soluciones proactivas y no solo meramente reactivas, de autoridad, imperativas. Se trata de reconducir la desconfianza inicial hacia una visión más madura, igualitaria, digna y justa entre la ciudadanía y los servicios de la Administración Local.

La primera relación es de escucha atenta y activa, respetuosa y humana. Con frecuencia la ciudadanía expresa un alto grado de desconfianza, recelo, malestar con la Administración Local, que viene a manifestar una reacción de desafección con la vida política y sus representantes y que trasluce una amplia consecuencia de la situación de crisis generalizada que vivimos. Hay que escuchar individual y respetuosamente para recuperar una cierta confianza que nos permita pensar con cierta objetividad, argumentar con datos y criterios suficientes superando la vivencia primera de malestar, desazón y disgusto generalizado contra todo y contra todos, para procurar reconducir la queja más allá del mero conflicto y así construir elementos de análisis riguroso y crítico que nos permita resituar el caso denunciado en sus precisos parámetros.

No siempre los temas planteados son competencias municipales, en ese caso se reconduce la demanda a las instancias adecuadas dando no solo la información necesaria para que la persona proceda con éxito en su reclamación sino incluso ayudándole en su acción inmediata con llamadas o actuaciones de presentación para facilitarles el procedimiento.

En todo caso se trata de ofrecer el más convencido y cierto apoyo para mediar con la Administración y sus servicios, a efectos de solucionar el conflicto según derecho y razón. Se ha de pedir cuanta información sea

necesaria a los servicios implicados para que la relación con la ciudadanía se sostenga sobre argumentos válidos, fundados, legales y legítimos. Y así quede convencida la ciudadanía, al margen de la resolución final del conflicto, alcanzando o no plena satisfacción a la demanda inicial.

Aunque las actuaciones del Defensor de la Ciudadanía no tienen fuerza ejecutiva ni vinculante para la Administración Local y sus resoluciones alcanzan valor de advertencia, recomendación o sugerencia, queremos pensar todos que sus resoluciones, basadas en la independencia y autonomía de criterio, tienen un crédito añadido de intermediación entre los intereses de la ciudadanía y la actuación de la Administración. No podemos pensar que el Defensor de la Ciudadanía puede todo, al margen del respeto a las normas y en función de los intereses privados más heterogéneos, o no puede nada porque solo camufla de distinta forma los intereses dominantes tanto del equipo de gobierno, de los distintos grupos políticos que forman el Pleno municipal, como de los poderes y fuerzas mayoritarias de la sociedad. Estamos demasiado adaptados a que cualquier instancia de poder sea meramente reproductiva del sistema dominante en todos los ámbitos de la sociedad. Con toda modestia, pero con toda convicción, se trata de instaurar prácticas de ciudadanía que transformen los vicios y defectos que con tanta frecuencia solemos atribuir al modelo político que nos hemos dado y que de tantas formas se ha contaminado y desvirtuado.

En los temas más concretos y diversos, a veces curiosos y de menor cuantía, pero siempre dignos de ser atendidos y resueltos de manera justa y equilibrada, el Defensor de la Ciudadanía pretende actuar integrando y sintetizando el trabajo cotidiano, la mediación más puntual, la recepción de toda persona sin discriminación ni diferencia alguna por razones sociales, culturales, religiosas, étnicas, de sexo y de género, económicas, políticas... o cualquier otra, con las grandes ideas y proclamas también necesarias y orientadoras. Se trata de que el Defensor de la Ciudadanía una la vida cotidiana con la utopía, los derechos y libertades humanos con la práctica más normal y rutinaria de la Administración Local. Las personas son la base y fundamento de la ciudad, de la sociedad. Somos personas en tanto que ciudadanas y ciudadanos. Y debemos defender y promover las mejoras prácticas administrativas para que los derechos humanos marquen el sendero hacia una sociedad más igualitaria, digna, inclusiva y justa.

Así que se trata de actuar descubriendo en cada caso particular y concreto el trasfondo y valor de trascendencia que sin duda conlleva la defensa de los Derechos Humanos recogidos en los grandes textos internacionales, desde la Declaración de los Derechos Humanos de ONU de 1948, a la misma Constitución Española de 1978 e incluso los textos de los Estatutos Autonómicos de las nacionalidades y comunidades autónomas del Estado español.

De forma necesariamente resumida se incluyen a continuación aquellos temas y asuntos centrales de los que la Oficina del defensor de la Ciudadanía de Segovia ha tenido conocimiento y ha actuado, asesorando, informando, orientando, en fin, atendiendo y ayudando a las personas que han demandado su asistencia. Se hace mención a algunos elementos de aquellas resoluciones en las que se incluyen advertencias, recomendaciones y sugerencias más relevantes y con proyección de futuro. En muchos casos la demanda de la ciudadanía se ve razonable y digna de apoyo, pero también en otros casos se observa que la actuación de la Administración Local cumple todos los requisitos de una buena práctica administrativa.

De la información que se añade a continuación se puede ya decir que nos ofrece una oportunidad para reforzar el trabajo colaborativo y transversal de todas las instancias o servicios municipales, superando actuaciones verticales, repetitivas y meramente burocráticas.

Se insiste en que todas las instancias y servicios de la Administración Local deben actuar con la mayor celeridad, que no son prisas. También con eficiencia.

Se sugiere siempre que las resoluciones se expongan de forma argumentada y fundada, y en todo caso en un lenguaje accesible, comprensible, inclusivo y que invite a la respuesta participativa, huyendo de retóricas administrativas.

4.2 Advertencias, propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes tramitados por Concejalías afectadas.

URBANISMO

Exp. 7/2015

Queja/demanda: “Trasmitirle su opinión y quejas ante facturación excesiva que ha recibido por la intervención de los Bomberos de Segovia en la finca de su propiedad en la calle ---, de Segovia, a causa de un derrumbe del muro y tierras de su finca en la zona que linda con la confluencia de las calles ----, así como expresar su disconformidad con el procedimiento empleado en la tramitación de este conflicto con distintos servicios del Ayuntamiento de Segovia”

Resolución: La actuación del Defensor de la Ciudadanía en el caso del expediente --- sobre las Obras de Emergencia y de Seguridad en ---, en Segovia, de la interesada, ha tenido que ser necesariamente contenida y cautelosa en la medida que el proceso está abierto y en fase de ejecución de las medidas normales o excepcionales surgidas de la lógica confrontación de intereses de las partes intervinientes en este proceso. Considerando el espíritu del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, cabe pensar que la actuación del Defensor no es una “tercera vía” en los previsibles disensos entre la Administración Municipal y la ciudadanía, no pudiendo actuar como parte en la legítima controversia de intereses en el momento aún de su tramitación. Más aún cuando las resoluciones del Defensor no tienen carácter ejecutivo. Sin embargo, el seguimiento del proceso ha sido constante y atento por esta Defensoría.

No obstante y a tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor, cuya misión es “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal”, se ha dedicado un extremo cuidado y meticulosa atención en el seguimiento del complejo proceso documental y extenso desarrollo temporal del caso de referencia para observar que se cumplieran con rigor todos los requisitos formales del proceso, como no podría ser de otra forma, prestando especial atención a los elementos de transparencia, audiencia, comunicación, reciprocidad, transferencia de información, atendiendo en todo momento a la persona que demanda atención y ayuda por este Defensoría.

Exp. 7/2016

Queja/demanda: El pasado día 25 de febrero de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ---, como XXX de la Asociación de Vecinos San Mateo de Nueva Segovia, acompañado por D. --- y D. ---, miembros de la Junta directiva, con domicilio en Calle ---, s/n, con teléfono móvil: ---, para exponer una amplio abanico de problemas referidos a la compleja relación de la Asociación de Vecinos San Mateo de Nueva Segovia con la Administración Local de Segovia, que de forma enunciativa y concisa se centran en los siguientes problemas:

- La reclamación de la urgente necesidad de dotar al barrio de Nueva Segovia de un Centro de Salud, servicio que de forma masificada se viene atendiendo en el Centro de Salud de La Albuera. Se aporta como documentación el escrito de 22 de diciembre de 2014 dirigido al Consejero de Sanidad de la Junta de Castilla y León por correo postal certificado, exponiendo muy fundadamente los motivos de semejante y reiterada demanda basados en razones demográficas, de calidad en los derechos de la salud, la actual configuración urbana, las necesidades de la población, etc.

Con fecha 2 de enero de 2015 se reenvía copia del escrito anterior a la Alcaldesa de Segovia para su constancia y conocimiento

- Se expone una extensa y peculiar demanda de la Asociación de Vecinos San Mateo de Nueva Segovia acerca de los “límites del Barrio de Nueva Segovia”. Se expone el histórico del nacimiento del barrio como zona urbanizable a partir de la transformación del Polígono Industrial. Se argumenta que a partir de este momento se delimita el barrio de Nueva Segovia con los barrios de S. José y el Palo. Se comenta que desde 2007 y especialmente a partir del surgimiento del nuevo barrio de Ciudad y Tierra de Segovia, se han modificado “los límites” del barrio quedando incluso fuera instalaciones como el Parque de Bomberos, el recinto Ferial, la nueva Biblioteca. Se pide que se reconfiguren los límites del barrio de Nueva Segovia a tenor de su historia.

Resolución: Recabada información técnica al Servicio de Urbanismo se propone la siguiente resolución: 1ª. Reconocer y valorar el papel de las Asociaciones de Vecinos que en sus diferentes actividades realizan una importante e imprescindible tarea de participación y promoción de la vida social en los ámbitos y espacios de sus competencias estatutarias, en defensa de los intereses y demandas vecinales, en el marco del amplio y fundamental movimiento asociativo que afortunadamente se implanta y realiza sus actividades en los más diversos ámbitos de la vida ciudadana en Segovia.

2ª. Considerando que la competencia en materia de Sanidad corresponde a la Junta de Castilla y León, manifestamos nuestro apoyo y solidaridad en la reiterada demanda que la Asociación de vecinos San Mateo de

Nueva Segovia viene realizando ante la Consejería de Sanidad de la Junta para que realice el Centro de Salud en la parcela D-5 del Plan Parcial de Nueva Segovia, más aún cuando se concluye que tal parcela ha sido revertida en su propiedad a la Comunidad de Castilla y León desde la Orden de 21 de diciembre de 2004 de la Consejería de Fomento.

No obstante, se apoya toda iniciativa municipal para el mejor y más pronto logro de este proyecto que redundará en un beneficio fundamental para la ciudadanía de Nueva Segovia, como es una calidad de vida.

3ª. No obstante y por las competencias antes referidas en la Junta de Castilla y León sobre la sanidad, sugerimos y apoyamos a la Asociación de Vecinos San Mateo de Nueva Segovia a presentar su demanda y queja al Procurador del Común de Castilla y León, según art, 18, e) del Estatuto del defensor del Ciudad de la Ciudad de Segovia.

4ª. A tenor del Informe de la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia, de la Información recabada en la Secretaría General del Ayuntamiento que nos remite a la cobertura legal constituida básicamente por la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL, Ley 847/1985), la Ley Orgánica 1/2002, Reguladora del Derecho de Asociación, así como a la Ley Orgánica de Régimen Electoral General (ley 5/1985), el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales (R. 1690/1986), conviene decir que el concepto “límite de barrios” carece de sentido técnico y legal en un municipio como el de Segovia, lo que de alguna forma convierte en inadecuada e improcedente la demanda original de la Asociación de Vecinos San Mateo de Nueva Segovia

MEDIO AMBIENTE

Exp. 13/2016

Queja/demanda: Con fecha 31 de marzo de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de entrevista de Dª --- y D. ---, en representación de la Comunidad de Propietarios de la Calle ---, de Segovia, acompañados de D. ---, como Administrador de fincas, manifestando ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, solicitando mediación con las Concejalías de Medio Ambiente y de Urbanismo Municipal sobre la ubicación de contenedores de basura en las inmediaciones de su comunidad.

Exp. 17/2016

Queja/demanda: Con fecha 10 de mayo de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia mensaje por mail en el que “se solicita que se estudie y atienda la ubicación del contenedor de residuos sólidos urbanos que de forma arbitraria se ha situado junto a la fachada y ventanas del inmueble de la calle --- y Plaza ---, y que de forma evidente se nos están produciendo molestias. Me remito a su amable atención ya que hasta la fecha no se ha dado contestación a las solicitudes remitidas al Ayuntamiento, lo que no entiendo”.

Resolución: A ambos expedientes se les contesta con similar resolución que incorpora la siguiente sugerencia: Recogiendo la buena disposición del Servicio Técnico de Residuos y Limpieza Viaria de la Concejalía de Medio Ambiente de Segovia a buscar cuantas soluciones alternativas sean posibles a la situación actual de la ubicación del contenedor aislado ubicado frente al nº - de la calle --- de esta ciudad, así como dar una solución integral a los contenedores de la zona de las calles --- y ---, y que esta búsqueda de soluciones se haga de una forma participativa, abierta y transparente no solo para encontrar soluciones sino también para establecer los criterios que mejor convengan a todas las partes implicadas.

Aceptando las reflexiones de participación, consenso y buena voluntad tanto individualmente como de la Comunidad de Propietarios afectada.

Aceptando las malas consecuencias derivadas de la actual ubicación del contenedor aislado por lo que se refiere a exceso de ruidos, escasa limpieza e higiene, peligros de salud, malas prácticas ciudadanas por lo que se refiere al tratamiento de selección de residuos.

Considerando que la solución del problema planteado, así como la gestión y buen servicio de tantas otras necesidades surgidas de la vida urbana, exige por parte de toda la ciudadanía una elemental buena disposición y una razonable autolimitación de comodidades y condiciones de vida tanto privadas como profesionales, garantizando en todo caso una irrenunciable calidad de vida, ausencia de ruidos y molestias innecesarias, unas condiciones sanitarias imprescindibles, así como una garantía de seguridad para un mejor cumplimiento de las Leyes autonómicas y Ordenanzas Municipales que nos hemos dado, sobre Medio Ambiente, sobre Ruidos y sobre Convivencia Ciudadana.

Teniendo en cuenta que en la solución del problema, junto a los protagonistas máximos que son los ciudadanos y ciudadanas residentes en esta zona de la ciudad, también intervienen los servicios Técnicos de Residuos y Limpieza Viaria del Ayuntamiento, la Policía Local, por lo que se refiere a la ordenación del tráfico, y la empresa concesionaria del Servicio de Recogida de basura y limpieza de la ciudad.

Se propone a todas las partes celebrar cuantas reuniones fueran necesarias en el menor tiempo posible, sin más demoras, dado el enorme tiempo transcurrido con este problema sin resolver, a efectos de encontrar de forma consensuada una solución razonable al problema planteado, en las que participen todas las partes implicadas

y en las que encontrar los criterios que mejor satisfagan los legales y legítimos intereses de todos, siempre garantizando la búsqueda de los bienes colectivos y públicos que a todos afectan.
Sugerimos al Servicio Técnico de Residuos y Limpieza Viaria de la Concejalía de Medio Ambiente convocar y realizar estas reuniones en este mismo verano a efectos de encontrar y ensayar la solución consensuada cuanto ante.

OBRAS Y SERVICIOS

Exp. 6/2015

Queja/demanda: Queja por las deficiencias en la ejecución de obras en aceras, rebaje de bordillos, pasos de peatones, paradas de autobuses municipales...en Nueva Segovia, lo que dificulta gravemente la movilidad y accesibilidad de las personas con movilidad reducida.

Resolución: Después de una visita con la persona demandante, con movilidad en silla de ruedas, y comprobar con detalles todas las carencias denunciadas, así como problemas en la ubicación del mobiliario urbano, mal diseño y peor distribución de las rejillas de los desagües y del acceso complicado a instalaciones deportivas y otros servicios municipales, se envía resolución con sugerencias a la Concejalía e Obras y Servicios no solo para tener en cuentas en las exigencias de accesibilidad en las obras de mejora de los espacios públicos, como en las obras de nueva ejecución.

SEGURIDAD CIUDADANA, TRÁFICO Y SANCIONES

Exp. 22/2015

Queja/demanda: Con fecha 09 de diciembre de 2015 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ---, con DNI nº ----, para reclamar por disconformidad en fondo y forma por la denuncia en materia de tráfico y seguridad vial, denuncia formulada por la Policía Local de Segovia el día -- de --- de 2015 por “circular el conductor del vehículo sin cinturón de seguridad” con el automóvil matrícula ---.

Resolución: Después de analizar exhaustivamente una compleja documentación se propone una resolución con varias sugerencias: Entendemos que de todo el proceso realizado, así como de la documentación recogida y analizada parece que el apartado que adolece de más defectos formales y materiales hace referencia a la “Formulación de la denuncia “. Según el art. 74.2 de la Ley de Seguridad Vial.

Por todo lo cual se propone con esta Resolución la anulación de la sanción incoada con todas sus consecuencias y efectos, ya que por defectos de forma en la formulación de denuncia no se considera suficientemente probada la conducta infractora imputada al interesado, D. ---- a raíz del expediente nº ----.

Exp. 1/2016

Queja/demanda: Con fecha 08 de enero de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ----, con DNI nº ---, para reclamar por disconformidad en fondo y forma por la denuncia en materia de tráfico y seguridad vial, denuncia formulada por la Policía Local de Segovia, con Boletín de denuncia nº ----, el día 12 de octubre de 2015, a las 13:25 horas por “estacionar el vehículo donde lo prohíbe línea amarilla” en el número -- de la Plaza de --- de esta ciudad con el automóvil matrícula ---, marca ---.

Resolución: El demandante aporta como contraprueba una muy elaborada prueba fotográfica. No obstante se resuelve de aportando sugerencias con la siguiente argumentación: 1º.- A pesar de las posibles deficiencias formales en la expedición de la denuncia original en el Boletín nº ---, resulta de difícil aceptación las pruebas gráficas y fotográficas aportadas en las alegaciones por el Sr. ---, que pudieran fundamentar las alegaciones de descargo, por las carencias de datos que objetiven y validen la documentación aportada en cuanto al día y hora de la denuncia y que de ser así hubieran demostrado el correcto aparcamiento del vehículo denunciado.

2º.- Se sugiere a Policía Local del Ayuntamiento de Segovia tener en cuenta la carencia de datos en la expedición del Boletín de denuncia nº --- antes referidos en el apartado 3º del Proceso informativo, ya que este defecto formal pudiera afectar al valor de prueba original del Boletín del expediente ---, como primer documento oficial que desencadena todo el procedimiento que recoge el expediente sancionador nº --- del Negociado de Tráfico y Sanciones.

3º.- Así mismo se sugiere a la Jefatura de la Policía Local que refuercen y amplíen los documentos probatorios de las denuncias formuladas con materiales gráficos y fotográficos que evidencien y demuestren fehacientemente los hechos denunciados para evitar así posibles quejas y demandas de la ciudadanía afectada en contra de sus actuaciones y poder superar la apelación y uso probatorio excesivo y exclusivo de los informes de ratificación de agentes de autoridad y el valor de presunción de veracidad que sin duda alguna le otorga la legislación ya referida, a la que debiera recurrirse en casos precisos, limitados y reducidos y no como práctica protocolaria habitual.

Queja/demanda: El día 13 de abril de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D^a ---, con domicilio en la C/ ----, de Segovia, con teléfono: ---, para reclamar por ruidos y graves molestias de variada índole ocasionados por el uso masivo y extensivo en horarios y días de todo el año, con especial gravedad en los meses de primavera y verano, así como por la concentración de fiestas, con el mejor tiempo y el horario general más favorable, de diferentes establecimientos hoteleros que desarrollan su actividad en los alrededores de las calles Infanta Isabel, José Canalejas y Herrería de esta ciudad, extendiendo los ruidos más allá del ámbito interior de los establecimientos y ocupando los espacios públicos de forma general, abusiva y descontrolada.

Resolución: Ya que sobre el tema de ruidos y molestias varias que afectan gravemente a la convivencia ciudadana se han recibido varias quejas y denuncias que afectan no solo al casco histórico de la ciudad sino también a otras calles de la ciudad moderna y dado que es un problema enquistado en la convivencia ciudadana, incluimos la resolución aportada y que puede hacerse extensiva a otras quejas y demandas por los mismos motivos.

Se proponen la siguiente resolución, como advertencias, sugerencias y recomendaciones oportunas a efectos de lograr una adecuada y progresiva orientación positiva de este enquistado problema de las ciudades y entornos urbanos de nuestra sociedad:

1ª.- Conviene llamar la atención sobre el alto grado de conflictividad observado en cuanto a la generalización de ruidos, vibraciones y molestias varias en el ámbito urbano y que altera de forma importante, con graves consecuencias de todo tipo individuales y familiares, en especial al descanso e intimidad de la ciudadanía en su ámbito doméstico, con consecuencias incluso de afectación a la salud personal, por lo que se ve seriamente dañada la más elemental calidad de vida. Esta conflictividad se ve concentrada de forma intensa y extensa en algunas zonas de la ciudad vieja, como es el caso que nos ocupa en las calles Infanta Isabel, José Canalejas y Herrería, pero también se han recibido otras quejas y denuncias, tanto personalmente y con apertura de expedientes en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, como de manera informal en conversaciones varias con diferentes ciudadanas y ciudadanos de manera continuada y en los ámbitos más diversos, y que afectan a la Plaza del Potro, Plaza de Medina del Campo, Calle Cervantes (en mirador de la Canaleja), en la Bajada del Carmen, en el Barrio de S. Millán en diferentes casos y localizaciones, como la calle Carretas; en las mismas Plaza del Azoguejo y Oriental. Sin olvidar que algunas de las quejas se refieren a otros entornos de la ciudad de Segovia, como Avda. de Conde de Sepúlveda, Plaza y calle de José Zorrilla, Plaza de la Universidad y Avda. de la Constitución, Plaza de Azorín (Nueva Segovia), entre otras.

Con lo que podríamos decir que la convivencia ciudadana se ve seriamente afectada por ruidos y molestias varias de forma generalizada durante todo el año, incrementándose sin duda en épocas de buen tiempo y verano, con actividades generadoras de ruidos y molestias de todo tipo, como ocupación excesiva de los espacios públicos por personas y grupos, con frecuente consumo de alcohol; incumplimientos de horarios; expansión generalizada de terrazas; saturación de oferta hotelera (bares y restaurantes, especialmente) en algunas zonas de la ciudad; programas de actividades de todo tipo en espacios públicos; actividades diversas y de dudosa comprensión como charangas por todo, celebraciones de despedidas de solteras o solteros, celebraciones de colectivos diferentes... etc., con los motivos privados más variopintos.

Los ruidos y molestias se ven complicados con un deterioro de la ciudad en sus espacios públicos por suciedades de todo tipo, afectando a la salubridad en algunos casos y lugares.

Ya que no vale argumentar que esta forma de actuar de unas y otros se debe a una especial condición natural de la ciudadanía de Segovia o a una comprensión y aceptación de nuestra cultura de si y por si ruidosa y callejera, tendríamos que actuar de una forma decidida, dialogante, programática, pedagógica, participativa, más aún en una ciudad que ostenta en emblemático y comprometido título de "Ciudad Patrimonio de la Humanidad".

2ª.- Por todo ello y dado que ninguna razón natural o cultural determina tal situación de conflictividad, se sugiere abordar estos problemas arriba descritos, sin caer en la ignorancia de ellos, la no respuesta a los mismos o simplemente mirar para otro lado, y todo con las garantías procedimentales necesarias y haciendo compatibles todos los derechos y libertades ciudadanas, así como los intereses legales y legítimos oportunos de cuantas actividades sean tenidas en cuenta, evitando extremismos y posturas intolerantes por parte de todos los protagonistas de estas situaciones. En absoluto se pretende volver a aquellas "ciudades levíticas" de las que hablara Unamuno para referirse a las ciudades castellanas de principios del siglo XX, en absoluto, pero tampoco aceptar como inevitable una sensación de confusión e indefensión por lo que se refiere ciertas prácticas ciudadanas elementales de convivencia ciudadana.

Y todo porque se entiende como posible conciliar una ciudad que defienda su cultura lúdica con el respeto a todas y todos en pos de una calidad de vida generalizada, como práctica democrática elemental.

3ª.- Es imprescindible que se cumplan las normativas descritas en el apartado de “Fundamentos normativos de actuación” con la racionalidad y flexibilidad oportuna pero también con la necesaria exigencia y rigor debido, con la pretensión de dar credibilidad a la normativa que nos hemos dado en el ámbito de actuación de la municipalidad de Segovia.

Se ha puesto énfasis en el apartado “Proceso informativo” al recoger la amplia casuística de quejas y denuncias presentadas por la gravedad de las situaciones que allí se describen minuciosamente en tiempos y formas y que pone en evidencia no solo la conflictividad denunciada en la convivencia ciudadana por causa de ruidos y molestias varias, sino también la dificultad de aplicación de los protocolos de actuación para que las normas se apliquen y se cumplan. Ante la reiteración de las quejas y denuncias presentadas durante tanto tiempo, la gravedad y contundencia de las afirmaciones vertidas, la expansión de los conflictos denunciados, la ineficacia de las actuaciones llevadas a cabo... no cabe el fatalismo, el silencio ni la inhibición municipal o las malas prácticas por parte de todas y todos.

4ª.- De cara a la programación de actividades en los espacios públicos y aunque estas actividades pudieran estar incluidas en el Capítulo VI: Suspensión provisional de los valores límite de inmisión sonora, concretados en el Anexo VII: Actos en los que se aplica la suspensión provisional del cumplimiento de los valores límites de inmisión sonora aplicables en áreas acústicas en el municipio de Segovia, de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de Segovia, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P. de Segovia, 31 de marzo de 2014), se sugiere que se practicara una programación más abierta y de menor concentración de actividades en los mismos espacios, como Plaza Mayor, Plaza de Medina del Campo o Plaza del Azoguejo, y una cierta participación de la ciudadanía a través de sus órganos de participación, como los Consejos Sectoriales de participación, y en todo caso el cumplimiento de la puesta en práctica de los “limitadores de potencia acústica” que vienen prescritos en los arts. 40 a 43 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones.

5ª.- Para ello se propone en el marco de una gestión de autocontrol y autorregulación como procedimiento de resolución participativa de conflictos, de especial relevancia y valor en las actuaciones de buenas prácticas ciudadanas, que se realicen las oportunas reuniones para analizar, deliberar y tomar las decisiones consensuadas necesarias, en el contexto de las normativas ya existentes en el ámbito municipal de Segovia, validando así su funcionalidad e introduciendo las sugerencias de cambio que en su caso debieran asumir los órganos de gestión municipal correspondientes según su legítima competencia. En estas reuniones deberían participar cuantos sujetos activos se vean implicados en la conflictividad que venimos analizando, representantes ciudadanos, representantes del sector hostelero, representantes de los servicios técnicos competentes, así como la representación de las Concejalías afectadas. En una reciente visita a Segovia, para participar en un ciclo de ponencias sobre “Valores y Sociedad: los Derechos Humanos en el ámbito de las ciudades”, el Sr. Giorgios Kaminis, Alcalde de Atenas, proponía como exitosa la metodología de participación transversal de la ciudadanía para de forma dialogante encontrar y elaborar las soluciones consensuadas y así ahondar en una calidad democrática de nuestras ciudades.

6ª.- Así mismo sería de interés que cuando hablemos de ruidos y vibraciones no solo nos atengamos a los “ruidos acústicos”, sino que incluyamos otros ruidos como “los visuales”, “olfativos”, etc. Que con frecuencia también vienen ocupando los espacios públicos y así vienen contaminando la calidad de vida de nuestra ciudad y que no se contemplan en la Ordenanza de referencia. Para retomar este tema, hay que referirse a la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, de 2011 (B. O. P. de Segovia del 20 de abril de 2011), cuando habla en la Sección Primera del Título II de “Grafitos, Pintadas y otras expresiones gráficas” en los arts. 10 a 12, y de “Pancartas, carteles y folletos”, en los arts. 13 a 15. Quedando fuera otros soportes y medios tecnológicos informáticos y digitales que debieran no solo contemplarse sino también controlarse, como es el caso de una gran pantalla en plena calle Real (calle Cervantes, 15) en un establecimiento hostelero y que sirve como soporte publicitario de forma preferente.

TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD

Exp. 13/2015

Queja/demanda: Especial conflictividad con los horarios de los autobuses urbanos de las líneas 11 y 12 al AVE.

Resolución: Amplia comunicación y mediación con el Servicio competente solicitando tomar las medidas necesarias para ajustar los horarios de los servicios urbanos atendiendo las demandas reiteradas y extensas de usuarios.

Exp. 14/2015

Queja/demanda: Denuncia una larga lista de graves y reiteradas situaciones relacionadas con la deficiente accesibilidad de personas con movilidad reducida, en su caso en silla de ruedas, a los autobuses urbanos, así como a la insatisfactoria situación de movilidad en el barrio de Nueva Segovia, donde usted vive, por las barreras arquitectónicas en vías y espacios públicos o no resueltas o resueltas deficitariamente.

Resolución: Retomamos este complejo expediente que sin duda afecta a uno de los más graves problemas de la ciudadanía como es la accesibilidad y movilidad universales que en Segovia encontramos con harta frecuencia,

tanto en los nuevos barrios periféricos como en la ciudad histórica monumental, máxime tratándose de una Ciudad declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO desde 1985. Por lo que a efectos de dar el pleno cumplimiento de las leyes antes referidas y que son de obligado cumplimiento y solucionar de forma satisfactoria e inclusiva los problemas denunciados, se remite esta Resolución no solo a la Alcaldía de Segovia sino a las siguientes Concejalías: Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo. Participación Ciudadana. Economía y Hacienda. Urbanismo. Tráfico, Transporte y Movilidad. Obras, Servicios e Infraestructuras. Educación y Juventud. Patrimonio Histórico y Turismo. Se asume de oficio el propósito es recabar la información pertinente sobre barreras y transporte accesible, pero también con la voluntad de desarrollar un proyecto integral de accesibilidad y movilidad universales que hagan de Segovia una ciudad responsable, sostenible e inclusiva y de referencia en el marco de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad que incluya buenas prácticas de igualdad, solidaridad y participación de cara al 2017, como Año Europeo de la Accesibilidad.

Exp. 15/2015

Queja/demanda: ---- personas deciden ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia “para transmitirle su opinión ante la situación planteada recientemente en torno a esta infraestructura de la Estación Municipal de Autobuses” con la pretensión de que “ante la situación deseamos mantener una entrevista con usted, ya que entendemos que su mediación puede ayudar a replantear el tema”.

Resolución: Instar a las Administraciones competentes en el caso referido, y muy especialmente al Ayuntamiento de Segovia, por la exclusiva razón de la limitación de competencias en la actuación de esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, que agilicen con los procedimientos de urgencia requeridos y legales para que el proyecto de obras de mejoras de la estación de autobuses concluya, se licite y ejecute en el menor plazo de tiempo posible... Se ponga el mayor empeño en mantener los servicios de transporte interurbano de autobuses en la actual ubicación en la calle Ezequiel González, números 22-24, de Segovia por su especial proximidad y centralidad al caso histórico y por integrar de forma satisfactoria otras demandas de la ciudadanía como la proximidad a centros sanitarios, educativos, turísticos y otros...Poner un especial énfasis en que todas las instalaciones sean accesibles en su diseño y funcionamiento, como servicios sanitarios, taquillas...así como exigir condiciones de accesibilidad a los distintos operadores de este servicio de transporte para lograr el mayor cumplimiento de las leyes de accesibilidad universal, para todas aquellas personas con movilidad reducida o que exijan una atención y un servicio adecuados a sus capacidades diferentes, desde el art. 49 de Constitución española de 1978, a la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal, la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras de Castilla y León y el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras en Castilla y León. Al caso, especial mención merece los artículos 19.3 y 82, entre otros, de la Ley de Transportes Urbanos y Metropolitanos de Castilla y León.

Exp. 2/2016

Queja/demanda: Con fecha 4 de enero de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención para reclamar por el mal funcionamiento en la aplicación del pago móvil de la ORA que por convenio con el Excmo. Ayuntamiento de Segovia gestiona la empresa Setex Aparki S.A.

Resolución: 1º.- Advertir al Ayuntamiento de Segovia, Área de Tráfico, que retire la denuncia contra la Sra. ----, por mal aparcamiento y carecer del ticket correspondiente, según notificación del expediente ----, correspondiente al día 2 de enero de 2016, en la calle ---, ya que a tenor de la documentación aportada y el argumentario antes desarrollado, la persona demandante sí había pagado su correspondiente ticket por estacionar, siendo ciertos todos los datos de coche, día, hora, con lo que sería válido este documento que le acreditaba para poder aparcarse debidamente, con independencia del error de la ciudad, que es considerada no imputable a la persona usuaria, sino a defectos en el diseño de la aplicación informática que se ofrece al servicio público.

3º.- Recomendar al Ayuntamiento que exija a la empresa concesionaria del servicio Setex Aparki S.A. que subsane los errores detectados en el programa de la aplicación de pago móvil de la ORA, introduciendo una ventana de confirmación de la opción elegida por el usuario, para así prestar un mejor servicio público a la ciudadanía de Segovia.

ECONOMÍA Y HACIENDA

Exp. 8/2016

Queja/demanda: El pasado día 1 de marzo de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D^a ---, en representación del obligado tributario, D. ---, con NIF nº ----, para exponer sus quejas, en tanto que propietaria de la casa de la Calle --- de Segovia, reconvertida en Casa Rural, teniendo todos los permisos y licencias requeridos tanto a nivel municipal como de la

Junta de Castilla y León. La casa está declarada como de cuatro plazas como máximo y de ocupación discontinua según demanda.

La queja se debe a que cuando se recibe el recibo del cuarto trimestre de agua y de basura de 2015, viene facturado como hospedería, pensión u hotel de una o dos estrellas, independientemente de las plazas que tenga registradas y concedidas, lo que en consideración de la interesada provoca una situación de manifiesto agravio comparativo y un tratamiento claramente discriminatorio en sentido negativo por la no consideración de las diferencias en la tipificación de los establecimientos hoteleros.

Resolución: 1ª. Parece de difícil solución encontrar una vía alternativa a la regulación de las Tasas recurridas y su fundamentación legal.

2ª. No obstante nos parece evidente la situación de manifiesta discriminación negativa del caso demandado por una tipificación excesivamente generalista, poco atenta a la diversidad de establecimientos que existen y que sin duda generan tratamientos fiscales abusivos provocando una discriminación comparativa manifiesta.

Por lo que nos parece de justicia iniciar la modificación oportuna de las Ordenanzas Fiscales Municipales, competencia de este ayuntamiento, a efectos de contemplar una tipificación más rigurosa y diversificada de los establecimientos hoteleros que a su vez permita una discriminación fiscal más ajustada y en todo caso más progresiva como sería de desear. Lo que proponemos a la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento a efectos de establecer una mejor justicia tributaria y así garantizar unas previsiones de futuro en el negocio que garanticen unas previsiones más favorables y sostenibles.

Exp. 26/2016

Queja/demanda: Con fecha 14 de julio de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de entrevista de D. ---, con NIF. nº ---, en representación propia y como tutor legal de su madre, Dª ---, fallecida el 1 de noviembre de 2015, que por sentencia N.I.G 40194 1 0002054 /2009 del Juzgado de 1ª Instancia Nº 1 de Segovia se falla la incapacidad de la misma. El Sr. --- manifiesta ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “la disconformidad con la propuesta de liquidación del impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, sito en la C/ ---, de esta ciudad, con número de Registro ---, figurando como sujeto pasivo D. ---, alegando que la vivienda transmitida era vivienda habitual de la persona fallecida, a efectos de solicitar una bonificación del 95 por 100 en la cuota íntegra del impuesto, en virtud de lo dispuesto en el apartado 3 del art. 2º de la Ordenanza Fiscal Municipal del Impuesto”.

Resolución: Por la que comunican las siguientes consideraciones y sugerencias a modo de propuestas de actuación:

1º.- Se tenga en cuenta que el cambio de domicilio ocurrido a partir del 9 de marzo de 2011 de Dª --- viene provocado por unas circunstancias de fuerza mayor y ocasionadas por la necesidad de una atención médica en circunstancias de especial deterioro y gravedad de su salud. Y que en todo caso la salud, como bien máximo a proteger y atender, es prioritario a cualquier otro interés o demanda administrativa.

2º.- Que en ningún momento hubo una voluntad y decisión expresa alguna por parte de Dª --- de cambiar de domicilio. De especial interés debe tenerse en cuenta la limitación de personalidad jurídica de Dª --- con la sentencia de fecha 25 de septiembre de 2009 dictada por el Juzgado de 1ª Instancia Nº 1 de Segovia en la que se falla “declarar a Dª --- incapaz para gobernar por sí misma su persona y sus bienes, para testar y para el ejercicio del derecho de sufragio, determinando para ella el régimen de tutela, nombrándose tutor de la misma a su hijo, D. ---”.

Así mismo se dicta que se comunique por oficio la presente sentencia constatativa de su firmeza a la Oficina Provincial del Censo Electoral.

Se debiera tener en cuenta esta situación de incapacidad, por su “estado patológico que afecta de manera grave, progresiva e irreversible, a su capacidad de obrar y entender, haciendo de ella una persona incapaz de gobernar su persona y administrar sus bienes”, según dice literalmente la sentencia referida, por lo que se decide la tutela declarada sobre ella a tenor del art. 216 del Código Civil, que libera de toda responsabilidad en una decisión de carácter volitivo, como el cambio de domicilio, por lo que sería extremadamente severo aplicar consecuencias administrativas a quien no tuvo una responsabilidad plena de sus actos desde el momento de su cambio de domicilio, que ni tan siquiera fuera consciente de ello.

Valga por analogía que si el Juzgado se ocupó de comunicar la pérdida del derecho al sufragio a la Oficina Provincial del Censo Electoral, también se debiera tener en cuenta esta limitación en la Oficina del Padrón Municipal dejando en suspenso cualquier decisión al respecto y las consecuencias que de ello pudieran derivarse.

Ni ella, por su incapacidad reconocida médica y judicialmente, ni su hijo tuvieron nunca voluntad manifiesta de cambiar su domicilio sino solo aceptar las condiciones que los servicios de la Administración Sanitaria imponían con el objetivo último de garantizar una correcta atención médica, como bien superior a atender.

3º.- “De jure” y en una interpretación estricta la Sra. --- es cierto que no estaba empadronada en Segovia, pero “de facto” ha seguido recibiendo los demás impuestos, tributos y tasas municipales que a su nombre y domicilio

enviaba el Ayuntamiento de Segovia, haciendo efectivas en fondo y forma sus obligaciones con la fiscalidad municipal, como muestra de su habitabilidad en Segovia no solo patrimonial sino también personal.

4º.- Teniendo en cuenta la fundamentación legal aportada sobre la resolución del expediente de verificación, al que nos venimos refiriendo, sin que suponga actuar con arbitrariedad alguna y menos con una interpretación lasa de la Legalidad General Tributaria ni de las Ordenanzas Fiscales Municipales, sugerimos tener en cuenta los argumentos antes expuestos a tenor de los hechos aportados y analizados y aplicar la solicitud de la bonificación del 95 por 100 en la cuota íntegra del impuesto de transmisión sucesoria, ya que hasta su última y consciente manifestación de voluntad de Dª --- fue su domicilio habitual y en ella estaba empadronada. En todo caso se respetará una mejor argumentación que defienda no solo los intereses individuales sino los colectivos y públicos, aunque en el caso que nos ocupa y dado el momento procesal existente por la no interposición del interesado del recurso de reposición en plazo, que convierte en firme la resolución tomada, se tome, no obstante, en cuenta la Resolución de 15 de diciembre de 2004 del Tribunal Económico Administrativo Central, diciendo que la residencia o domicilio habitual “es una cuestión fáctica, que habrá de decidirse por el órgano competente para ello, apreciando y valorando conjuntamente todas las pruebas aportadas, sin que tengan valor decisivo los documentos administrativos existentes al respecto, como, por ejemplo, el padrón municipal”.

5º.- En todo caso, sugerimos a la Concejalía de Hacienda que tenga en cuenta una posible y razonable modificación de las Ordenanzas Fiscales Municipales para ejercicios futuros que contemple casos como el presente, en los que por razones relevantes de salud y de edad, previa documentación informada de los Servicios Sanitarios, una persona se vea forzada a cambiar de domicilio para ser atendida adecuadamente de sus patologías y dependencias, sin que haya otra intención ni voluntad de tal modificación de residencia, a efectos de que el cambio de empadronamiento no sea tenido como no residencia habitual en el domicilio de origen. Así mismo, sugerimos que sean tenidas en cuenta con la misma finalidad otras situaciones como enfermedades, separaciones y divorcios, casos derivados de violencia e género, cambios por razones laborales. En todas estas situaciones se aplicarán los beneficios fiscales a los que se refiere el apartado 3 del art. 2 de la Ordenanza Fiscal Municipal de Segovia.

SERVICIOS SOCIALES

Exp. 9/2015

Queja/demanda: Entrevista con la Defensoría, con motivo de solicitar la Renta garantizada de ciudadanía.

Resolución: Le recomendamos encarecidamente que, solicite la cita pertinente con los Servicios Sociales a efectos de establecer con usted un plan individualizado de atención que pueda atender satisfactoriamente sus demandas tanto en el ámbito personal como social y económico.

Así mismo, observará en el informe que le adjuntamos las modificaciones sobre la renta garantizada de ciudadanía que se recoge en la Ley 1/2015, de 4 de marzo, modificando el Decreto Legislativo de 1/2014 de 27 de febrero, le rogamos de igual modo, que lea con detenimiento estas modificaciones a efectos de que su solicitud pueda ser atendida satisfactoriamente.

Exp. 10/2015

Queja/demanda: Varias entrevistas con la Defensoría, así como posteriores comunicaciones telefónicas y por escrito, con motivo de las diferentes situaciones de su familia sobre asistencias médicas, apoyos económicos y solicitudes de ayudas de alquiler, entre otros

Resolución: Teniendo en cuenta los datos antes aportados, le sugerimos las siguientes actuaciones:

- Recuperar la asistencia de la Comisión Socio-Sanitaria, solicitando nuevamente cita con la responsable técnico, ---, cuyo teléfono es ---, extensión ---, a efectos de encontrar la mejor atención sanitaria posible especialmente referida a su hijo ---.
- Así mismo, le sugerimos que nos confirme la dirección de residencia de su hijo --- a efectos de actualizar su situación civil, ya que, según su confesión, carecía de documentación de identidad, imprescindible para cualquier tratamiento o solicitud de ayuda y apoyos tanto sanitarios como económicos y sociales.
- Con fecha 6 de octubre le informamos y le enviamos la convocatoria de este año sobre alquiler que Fomento de la Junta de Castilla y León había publicado. Confiamos que pudiera tramitar esta solicitud y obtener los resultados satisfactorios pedidos.
- En cuanto a la petición de reponer íntegramente la pensión no contributiva que recibe su hija ---, hemos de indicarle que el Ayuntamiento carece de competencia al respecto, remitimos su petición a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia, mediando personalmente ante esa instancia. No obstante, si encontramos alguna fórmula de compatibilizar su situación con alguna ayuda municipal se lo haríamos saber de forma inmediata.

Queja/demanda: El pasado día 19 de abril de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ---, con DNI nº ---, para exponer sus quejas por la retirada de la Renta Garantizada de Ciudadanía, por la que percibía la cuantía de 639 euros mensuales por esta prestación esencial, y que venía percibiendo por Resolución de la Junta de Castilla y León. En la entrevista del día 19 de abril de 2006, el Sr. --- estuvo acompañado por D^a ---, responsable del servicio de extranjería del Sindicato CC.OO. de Segovia, quien ha atendido y orientado durante largo tiempo al Sr. --- en sus diferentes necesidades y demandas ante distintas instancias administrativas y judiciales en su residencia en Segovia. Esta Defensoría reconoce y agradece el servicio de mediación realizado por la Sra. --- en el caso que nos ocupa objeto de la queja del Sr. ----.

Resolución: Aunque la revisión actual ha conllevado la consecuencia de la retirada de la prestación esencial de la RGC al Sr. --- a tenor de los datos antes expuestos de forma breve, se propone tanto al Sr. --- como a los Servicios Sociales del Centro de Acción Social Zona I – CEAS CENTRO del Ayuntamiento de Segovia, retomar las relaciones necesarias y suficientes a efectos de replantear y de nuevo consensuar un Plan Individualizado de Inserción tanto en la vertiente personal como en la acción del núcleo familiar a efectos de, con un logro más satisfactorio de los objetivos propuestos, volver a reactivar favorablemente la prestación esencial de la RGC a efectos de conseguir una inclusión social más favorable y positiva para todos los miembros de la unidad familiar, consciente de que el fondo de la cuestión es en sí mismo un asunto de educación social y de inclusión cultural que con frecuencia afecta a problemas de valores y de comunicación más allá de los problemas técnicos o administrativo que rodean el caso.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Exp. 4/2016

Queja/demanda: El pasado día 21 de enero de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ---, como XXX de la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia, acompañado por otras personas de la Junta directiva y en representación de diferentes Asociaciones de Vecinos de Segovia, con domicilio en Calle ---, con teléfono móvil: ---, para exponer una amplia abanico de problemas referidos a la compleja relación de la Federación de las Asociaciones de Vecinos de Segovia y provincia con la Administración Local de Segovia, que de forma enunciativa se centran en los siguientes problemas:

- Queja sobre la excesiva e infundada elevación de las tasas municipales, que de forma específica se concreta en la subida de las tasas por el consumo del agua, afectando especialmente a los barrios incorporados por la anulación de la reducción del 50% que venían disfrutando.
- El profundo disenso sobre la modificación del Reglamento de Participación, ya que, a su parecer, se desarrolla una modificación que carece de fundamento para cambiar el anterior Reglamento de Participación revisado en 2013 y publicado en 2014 y que apenas había entrado en funcionamiento. Se critica la falta de canales para la participación efectiva de los vecinos, la excesiva burocratización y control de las Asociaciones que ven así limitada su autonomía estatutaria, su oposición a los nuevos procedimientos para gestionar la participación en Consejos Sectoriales sin haber puesto en funcionamiento ni evaluado el trabajo de los anteriores Foros, y finalmente exponen sus quejas por el trato “vejatorio”, en su percepción, que reciben de los políticos y los técnicos del Ayuntamiento en la relación y gestión de diversos problemas.
- Así mismo, se plantea la insuficiencia de recursos que en los presupuestos generales del Ayuntamiento se asignan a las Asociaciones de Vecinos, la falta de infraestructuras materiales y de comunicación adecuadas para las sedes de algunas asociaciones.
- Manifiestan su disenso sobre la reorganización de las competencias y responsabilidades de la gestión en las Concejalías de la nueva Corporación Municipal, lamentando la desaparición de la Concejalía de Participación, lo que se entiende como una infravaloración de la participación ciudadana, al quedar subsumida en la Concejalía de Servicios Sociales.
- Finalmente, se recuerda que en anteriores reuniones con la Sra. Alcaldesa de Segovia se le ha expuesto diversos problemas como: la mala situación y estado de muchas calles; el excesivo número de personas extranjeras que practican la mendicidad en las calles sin control alguno; el consumo excesivo y sin control de bebidas alcohólicas en los espacios públicos, afectando especialmente a menores; y finalmente, los precios excesivos de los servicios del crematorio de Santa Teresa, los más altos de otros ayuntamientos similares a Segovia de otras provincias de Castilla y León. La queja se refiere a que no se ha recibido respuesta alguna a todos estos problemas planteados.

Resolución: Recabada una amplia información de cuantas Concejalías se mencionan, personal técnico interviniente y demás servicios afectados, se elabora la siguiente resolución:

Analizando la información obtenida de las distintas partes, y de acuerdo con el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, en el que se dice que

“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", se comunican las siguientes resoluciones:

1ª. Valorar el papel de las Asociaciones de Vecinos que en sus diferentes actividades realizan una importante e imprescindible tarea de participación y promoción de la vida social en los ámbitos y espacios de sus competencias estatutarias, en defensa de los intereses y demandas vecinales, en el marco del amplio y fundamental movimiento asociativo que afortunadamente se implanta y realiza sus actividades en los más diversos ámbitos de la vida ciudadana en Segovia.

2ª. Conocido por los medios de comunicación su demanda ante el Procurador del Común de Castilla y León por el incremento excesivo de las tasas municipales, a su entender, y teniendo en cuenta el art. 18.e) del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia, debemos abstenernos de actuar en espera de la resolución de la Procuraduría del Común, no obstante, mostramos, como no puede ser de otra forma, nuestra más absoluta disposición a colaborar con la tramitación de su demanda ante el Procurador del Común (art. 20 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de Segovia).

3ª. Proceso de elaboración del Reglamento de Participación:

De la información facilitada desde la Concejalía de Participación Ciudadana, en lo referente al proceso de actualización del Reglamento de Participación, nos parece oportuno, recordar, aquellos momentos más relevantes a efectos de comprobar que, tanto la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia como la Federación de Vecinos de los Barrios Incorporados de Segovia, han sido, en todo caso, invitadas a participar en este proceso en igualdad de condiciones con voz y voto junto con todos los demás agentes sociales interesados (grupos políticos, asociaciones inscritas en el Registro Municipal, técnicos municipales, etc.), con la pretensión de que se pudieran introducir cuantas propuestas, sugerencias, correcciones se aportaran y, de este modo, alcanzar una redacción final consensuada por el mayor número posible de protagonistas.

A tal efecto, nos parece adecuado recordar las fechas más importantes del proceso de elaboración del nuevo reglamento de Participación:

"PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA PARTICIPACIÓN DE LA FEDERACIÓN DE PROVINCIAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE SEGOVIA Y DE LA FEDERACIÓN DE LOS BARRIOS INCORPORADOS DE SEGOVIA.

8 de julio de 2015.

Reunión previa a la elaboración del Reglamento con las AA. VV. Y Federaciones en el Salón de Plenos

Una primera reunión con todas las Asociaciones de Vecinos de Segovia y Federaciones de Vecinos de los barrios incorporados de Segovia para abrir un debate sobre los cambios que se formalizarán en el nuevo Reglamento.

Se trataron aspectos generales no solamente sobre el reglamento (las modificaciones que se plantean desde la Concejalía, Consejos Sectoriales versus Foros Participativos, cómo plasmar la participación vecinal y tomar parte en las decisiones, petición de dotación de sedes de AA. VV. que no las tengan, participación vecinal, subvenciones, compromisos y apoyo de la administración).

Se acuerda elaborar un borrador y que éste se les haga llegar para revisarlo y aportar sus sugerencias. Se acuerda también retomar el tema después del verano.

5 de octubre de 2015.

Se envía, a todo el RMAEC, el borrador del Reglamento de Participación Ciudadana para su valoración y aportaciones para, en principio, intentar aprobarle en el Pleno del mes de octubre.

14 de octubre de 2015.

Se envía la comunicación, a todo el RMAEC, de la ampliación del plazo, solicitado por las Federaciones de AA. VV. el 10 de octubre (enviado por correo electrónico el 10/10/2015 "Ante el muy reducido plazo dado para contestar, que nos impide hacer un análisis en profundidad del asunto planteado y la excesiva complejidad de su contenido, lo que nos sorprende sobremanera. Solicitamos un plazo, no menor de 30 días, para presentar alegaciones hasta el 6 de noviembre sobre el borrador del Reglamento de Participación Ciudadana para su valoración y aportaciones. Se accedió a la prórroga sin que se presentara ninguna alegación.

15 de octubre de 2015.

Se envía la comunicación de convocatoria, a todo el Registro Municipal de Asociaciones y Entidades Ciudadanas (RMAEC), para el 21 de octubre en el CISS La Albuera, al objeto de la celebración de una reunión explicativa del porqué de los cambios que se introducen en el borrador del Reglamento de Participación Ciudadana para su valoración y aportaciones al mismo.

21 de octubre de 2015.

*Se celebra la reunión con la participación de cerca de una treintena de asociaciones del ámbito social, cultural y vecinal. Se aportan nuevos cambios que se añadirán al borrador y se acuerda reenviar a todas las asociaciones del RMAEC para su conocimiento. La Federación de AA. VV. presentes en la reunión quedan en enviar posteriormente las alegaciones que consideren convenientes una vez elaboradas por su equipo jurídico. **Se hace constar que la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia y la Federación de los Barrios Incorporados de Segovia, no sugieren ninguna modificación del Reglamento mencionado***

29 de octubre de 2015.

Se celebra una reunión en la Sala de la Chimenea con la participación de representantes de la Federación Provincial de AA. VV. de Segovia y la de Barrios Incorporados junto con los representantes de todos los partidos Políticos presentes en la Comisión Informativa de Participación Ciudadana.

11 de noviembre de 2015.

*Se envía, a todo el RMAEC, el borrador del Reglamento de Participación Ciudadana para su valoración y aportaciones con los últimos cambios acordados en la reunión celebrada en el día anterior. Se queda pendiente del envío de las aportaciones por parte de las federaciones tanto la Provincial de Segovia como la de los Barrios Incorporados". **Se hace constar que la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia y la Federación de los Barrios Incorporados de Segovia, no presentan ninguna alegación, aportación o modificación al borrador del Reglamento mencionado"***

18 de enero de 2016

Con fecha 18 de enero de 2016 la Asesora Jurídica de la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia, remite un correo electrónico con algunas sugerencias de menor relevancia a algunos artículos del Reglamento, dejando finalmente constancia que el resto se ha mejorado y simplificado sustancialmente.

29 de enero de 2016.

Aprobación en el Pleno Municipal del Reglamento de Participación Ciudadana por unanimidad de todos los grupos políticos".

Aprobado inicialmente en Pleno de 29 de enero de 2016, el Reglamento de Participación Ciudadana, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia número 15 de 3 de febrero de 2016, se abre un plazo de 30 días hábiles, para la presentación de alegaciones, reclamaciones o sugerencias al mismo (se constata que tanto por parte de la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos de Segovia como la Federación de los Barrios Incorporados, no presentan ninguna alegación).

No habiendo sido presentada reclamación ni alegación alguna, se entiende automáticamente elevado a definitivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, lo que motiva la **publicación definitiva en el Boletín Oficial de la Provincia número 43 de 8 de abril de 2016, entrando en vigor al día siguiente de su publicación, es decir el 9 de abril de 2016.**

4ª. Sobre la mala situación de calles se ha trasladado sus quejas a la Concejalía de Obras para su conocimiento y toma de medidas.

En cuanto al problema de la mendicidad de extranjeros en la vía pública, se dio traslado a la Concejalía de Servicios Sociales y Policía Local, considerando que este problema ha tenido una incidencia ciertamente escasa en Segovia, a pesar de los problemas derivados de la crisis económica.

Respecto al consumo de alcohol en la espacios públicos tema, ciertamente problemático y de muy difícil erradicación por la culturalización que hemos hecho de estas prácticas sociales en la calle, nos parece de especial gravedad vigilar el consumo de alcohol en la población joven para lo cual hemos trasladado esta inquietud tanto a la Policía Local, como a la Concejalía de Educación y Juventud.

En relación a los precios del crematorio que, según ustedes, estaban entre los más elevados de otras ciudades similares a Segovia de Castilla y León, nos hemos puesto en contacto con la Concejalía de Servicios Sociales para transmitirles esta situación, indicándonos que no existe vinculación formal entre la empresa que gestiona este servicio y el Ayuntamiento de Segovia, aunque se ha quedado en realizar una reunión con la empresa a efectos de encontrar una solución satisfactoria.

Exp. 11/2016

Queja/demanda:

El pasado día 15 de marzo recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ---, como XXX de la Asociación de Vecinos 1º de Mayo de S. José de esta ciudad, con domicilio en Calle ---, con teléfono móvil: ---, para reclamar por la muy deficiente recepción de la señal de televisión en todo el barrio de S. José, incluso en algunos bloques contiguos del barrio del Palo-Mirasierra de Segovia.

Resolución: Teniendo en cuenta las Leyes por las que regulan la Telecomunicaciones, como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y Ley, 7/2010, de 31 de Marzo, General de Comunicación Audiovisual (LGCA), ambas de ámbito estatal, así como LEY 7/2013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de la Comunidad de Castilla y León, así como especialmente el Decreto 71/2008, de 9 de octubre, por el que se regula el régimen jurídico de las emisoras de radiodifusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia, y el Decreto 64/2005, de 9 de septiembre, por el que se regula el régimen jurídico del servicio público de televisión digital local por ondas terrestres, estas últimas fuentes jurídicas de ámbito autonómico, se le informa que el caso presentado excede de las competencias municipales y de la actuación de esta Oficina.

No obstante, el art. 18 del Estatuto del defensor del Ciudadano de Segovia regula que cuando las quejas 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”. Por lo que se entiende que el problema planteado tenga alguna causa general, ya que afecta a todo el barrio de S. José, y que pudiera ser resuelta desde la instancia técnica correspondiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Es por lo que con fecha 17 de marzo de 2016 se ha enviado la demanda de la Asociación de Vecinos 1º de Mayo de S. José de Segovia a la Ilma. Sra. Subdelegada del Gobierno en Segovia para que atienda esta queja y reivindicación ciudadana, dándole desde sus competencias la mejor respuesta y la solución más adecuada al problema que se nos plantea.

Así mismo, se sugiere a la Asociación de Vecinos 1º de Mayo de S. José en Segovia, que, en caso de que sus demandas no se vean satisfactoriamente cumplidas pueden solicitar su amparo a la Oficina del Procurador del Común de Castilla y León, cuya dirección es: C) Sierra Pambley, 4, 24003 León Teléfono: 987 27 00 95. Fax: 987 27 01 43. Mail: procurador@procuradordelcomun.es.

CULTURA

Exp. 18/2016

Queja/demanda: El día 26 de mayo de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. ---, con domicilio en Plaza ---- de esta ciudad, con teléfono móvil: ----, para reclamar por ruidos y graves molestias de variada índole ocasionados por una persona que con frecuencia amplísima y de forma imprevista en horarios y en modo de actuar viene desarrollando una variopinta actividad en la parte baja de la Plaza ----, y que responde al nombre de D. ----, que según anteriores actuaciones reside en C/ ----, de Segovia.

Resolución: Después de una amplísima información documental y con entrevistas personales, reactivado el histórico del caso, teniendo en cuenta la amplitud de la protesta ciudadana sobre el caso y que afecta a varias Concejalías así como a la Policía Local, y dada la amplia cobertura normativa que ampara estas denuncias ciudadanas, se proponen las siguientes advertencias y recomendaciones:

1ª.- Dado que en la fecha de hoy el Sr. --- carece de autorización alguna para actuar en el espacio público y dado como probadas las denuncias presentadas por vecinos y comerciantes de la zona lo que se refiere a ruidos, molestias, graves consecuencias contra el derecho al descanso, con importantes afectaciones a la salud de las personas implicadas, la especial conflictividad con vecinos y transeúntes de la zona, el incumplimiento sistemático de horarios así como otras actuaciones manifiestamente inadecuadas por parte de la persona denunciada.

2ª.- Dado que todos estos extremos recogidos y protegidos en las diferentes normativas antes referidas, como derechos de la ciudadanía, tales como la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, y, en el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia (Urbanismo, Obras y Servicios), de 3 de febrero de 2014, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia, de 31 de marzo de 2014 y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia (Negociado de Tráfico) de 2011, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia del 20 de abril de 2011, vienen siendo claramente incumplidos en las diversas actuaciones del Sr. ---, se debe proceder en cumplimiento de la legalidad vigente a que este señor deje inmediatamente de actuar en el espacio público, aplicándose las medidas administrativas correspondientes y en caso de ser insuficientes por desobediencia continuada y contumaz elevar esta actuación a otras instancias jurisdiccionales por iniciativa propia para que se garanticen plenamente los derechos y bienes ciudadanos recogidos en las leyes y Ordenanzas mencionadas.

3ª.- La Concejalía de Cultura, competente en la concesión de este tipo de autorizaciones para actuar en el espacio público de la ciudad y, en caso de incumplimientos de las condiciones expresamente recogidas en la autorización, en la retirada y suspensión de la misma autorización, debe comunicar formalmente y de manera inmediata al Sr. --- su situación de anormalidad y el incumplimiento de las normas antes mencionadas en caso de seguir interviniendo en el espacio público. Se debe hacer constar que esta misma comunicación se envía a la Policía Local para que actúe en consecuencia y en el ámbito de sus competencias con total determinación.

4ª. Se propone a la Concejalía de Cultura que actualice el protocolo de concesión de autorizaciones para intervenir en el espacio público, incluyendo algún tipo de exigencia manifiesta en la calidad de las supuestas y solicitadas actuaciones artísticas y culturales propuestas, que de alguna forma estén a la altura de una ciudad que se presenta como Patrimonio de la Humanidad, y exigir el más estricto grado de cumplimiento de las Leyes y Ordenanzas antes mencionadas en todos los extremos en ellas recogidos y protegidos, especialmente referidos a ruidos, buenas prácticas ciudadanas, horarios, limpieza y salud pública, etc. Para evitar el alto grado de quejas y denuncias ciudadanas que se vienen produciendo sobre estos extremos, se debe poner todo el empeño posible en el control de estas autorizaciones en la medida de que fueran concedidas y garantizar así la mayor convivencia y calidad de vida ciudadana tanto para las personas residentes en Segovia como para las personas que nos visiten, dada la gran presión turística a que se ve sometida la ciudad y sus espacios públicos.

PATRIMONIO Y CONTRATACIÓN

Exp. 23/2016

Queja/demanda: Con fecha 13 de junio de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de entrevista de Dª. ---, con DNI. ---, en representación acreditada de su esposo D. ---, según consta en documentación entregada en Registro General del Ayuntamiento con fecha de 11 de diciembre de 2015. Manifiesta ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “la insuficiente atención por la reclamación patrimonial derivada de la inundación de amplias zonas de varias fincas en el Polígono 16, parcela 106 y Polígono 18, parcela 39, sitas en el término municipal de Madrona (Segovia), propiedad de las personas demandantes. Pero sobre todo, por las demoras, falta de atención adecuada, carencia en la información sobre el tema objeto de la reclamación, sensación de indefensión de mis intereses, mala imagen de la gestión del Ayuntamiento, tal vez con la intención de que nos olvidemos del tema y nos quedemos con el perjuicio sin compensación alguna”.

Resolución: Se incluyen las siguientes recomendaciones y sugerencias:

1º.- Que se cierre el procedimiento definitivamente asumiendo la responsabilidad patrimonial ya fija en el Decreto de la Sra. Alcaldesa de fecha 14 de enero de 2016 a efectos de no prolongar la no recepción de la indemnización por los daños ocasionados y asumidos por el Ayuntamiento

2º.- Valorar positivamente que se arregle definitivamente la conducción de aguas de los acuíferos de Madrona con la instalación de una nueva tubería según manifestaciones de Jefe del Servicio de Aguas para evitar nuevas inundaciones y daños.

3º.- Pedimos al Servicio de Patrimonio y Contratación una especial y activa posición respecto a la valoración de la aseguradora para establecer una mediación que consiga establecer un justiprecio en la evaluación de los daños ocasionados.

5. VALORACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

Dar las gracias a todas las personas por sus quejas, consultas, sugerencias...y en todo caso por la confianza en la figura del Defensor de la Ciudadanía y en su papel de mediación de cara a la solución y encauzamiento de los conflictos planteados.

Especialmente relevante, valioso y motivador ha sido el contacto con las personas que trabajan denodadamente en asociaciones y colectivos de forma altruista y en favor de un mundo mejor en ámbitos tan dispares como las discapacidades, las necesidades de vecinas y vecinos, las más variadas enfermedades, las urgentes carencias asistenciales de todo tipo, el desarrollo y promoción de las personas con todo tipo de carencias, los programas de educación, de juventud, medioambientales, protección de los animales, etc. Es intención de este Defensoría ampliar y profundizar la atención y colaboración con las personas y colectivos que con un trabajo sencillo y constante, no retribuido ni apoyado, posibilitan que todas y todos podamos disfrutar de una ciudad mejor en tantos ámbitos de la vida. De forma especial llamamos a la atención y apoyamos las más variadas actividades de voluntariado que se realizan en esta ciudad.

Se trata de que contribuyamos a avanzar colectivamente en los grandes y necesarios ideales de la una sociedad más humana, digna, solidaria, inclusiva, igualitaria y justa para todas y todos, no solo como consumidores pasivos, personas quejasas, sino como agentes activos y logrando una ciudadanía proactiva.

Desde el momento de la toma de posesión, todas las actividades se han orientado por los siguientes fines generales que han servido de criterios de acción en la atención a las personas que han visitado la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

- Contribuir a hacer de Segovia un ejemplo en la defensa férrea de los Derechos Humanos y adherirse al proyecto de ciudades defensoras de los Derechos Humanos.
- Velar por el cumplimiento de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad (CESDHC, 2000).
- Es urgente y de extrema necesidad, dadas las carencias y desigualdades observadas, reclamar ante los poderes más recursos para que el Ayuntamiento pueda hacer frente a las necesidades de las personas y familias que viene sufriendo las graves e injustas consecuencias de una crisis que ha provocado un incremento de las desigualdades de forma escandalosa.
- No dejar acumular recomendaciones por falta de respuesta del ayuntamiento en ninguna instancia, toda queja es importante, toda demanda debe ser atendida. Nunca la inhibición ni el silencio es una respuesta democrática ni digna de la ciudadanía.



Visita de miembros del FórumSD a la FSMP. 6 de noviembre de 2015

- Reconocer y agradecer la disponibilidad y colaboración todas las personas y servicios del Ayuntamiento para responder a las demandas de informes y documentos de esta Defensoría, pero, a su vez, procurar contestar y responder antes de 30 días, como máximo, recomendación que no siempre cumplimos.

Por pequeñas que, de entrada, puedan considerarse las quejas y reclamaciones presentadas, ha sido nuestra intención descubrir debajo de las circunstancias y anécdotas individuales de cada caso, los problemas generales y comunes que subyacen y que siempre radican en la falta de dignidad y respeto a los Derechos Humanos

Hay que reclamar y actuar, pasar de las palabras a hechos, incrementar la actividad ciudadana para que se gane en credibilidad y confianza en las instituciones democráticas, superando la desafección hacia la actividad política y sus protagonistas.

Por encima de barreras y comodidades, de indiferencias y pasividades, no debemos olvidar que la globalización del mundo que vivimos, es y debe ser antes que económica un reto social, antes que especulativa, un compromiso humanitario y una oportunidad solidaria. Marco Aurelio decía:

“Toda la humanidad somos una gran familia. Y se asemeja a un solo cuerpo y cuando una parte tiene dolor todas se sienten y reaccionan”.

Los dramas de miles y millones de personas en todo el mundo no nos pueden dejar indiferentes o escépticos, lo que llamamos información, no debe provocar una actitud indolente e insolidaria, solo atenta por nuestros problemas más inmediatos y privados. Debemos ser sensibles y conmovernos por todas las desgracias, pero también movernos para un mundo más humanitario, más justo y solidario. El caso de los miles de personas refugiadas a lo ancho y largo del Mediterráneo es desgraciadamente un penoso contraejemplo del mundo al que aspiramos.

Hemos procurado atender las demandas particulares y privadas, pero a su vez contextualizar y dar mayor relevancia a las mismas desde un trabajo y respeto por el bien común y el interés general. Todos los intereses privados y particulares deben defenderse desde la defensa de lo público, ser ciudadanas y ciudadanos es participar y asumir los retos de un proyecto de convivencia común.

6. CAMPOS DE ACTUACIÓN PREFERENTES Y PROPUESTAS DE FUTURO

En cumplimiento de los objetivos expuestos en la toma de posesión del 14 de septiembre de 2015, los grandes campos de actuación de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía para próximas actuaciones, tanto en la atención a las quejas y demandas de ciudadanas y ciudadanos, como por iniciativa propia, se centrarán en los siguientes ámbitos generales:

Atender las Desigualdades de todo tipo que por desgracia creen en todos los ámbitos y que subyacen a buena parte de las quejas y demandas que se reciben. Participando y colaborando especialmente en las actividades contra la violencia de género y a favor de la igualdad de todas las mujeres en todos los ámbitos de la vida.

Colaborar y apoyar a las personas con Discapacidades hacia una ciudad más inclusiva, participando en las actividades de las asociaciones y colectivos que les representan.

Defender y favorecer la Accesibilidad Universal, defendiendo el logro de una Segovia accesible, superando las barreras físicas, pero también senso-perceptual, cognitivas, promoviendo y colaborando en el mayor cumplimiento del Plan General de Accesibilidad.

De varias maneras posibles sumar Segovia a los programas y proyectos del 2017, AÑO DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. Desde Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía tenemos intención de conmemorar este año con la realización de unas Jornadas sobre “Segovia accesible para todas y todos” que revisen críticamente la situación de la accesibilidad global en Segovia, establecer objetivos y diseñar recursos, para hacer de Segovia una ciudad inclusiva en los ámbitos patrimonial, social, cultural, turístico, educativo, ambiental, laboral...con la participación y pleno protagonismo de todas las asociaciones y colectivos comprometidos con la igualdad y la solidaridad.

Promover la Transparencia como Derecho ciudadano a una Buena Administración y Buenas Prácticas Administrativas, tanto en los procedimientos administrativos como en lo referido a aspectos éticos y formulación de principios de actuación más democráticos (Código Europeo de Buenas Conductas Administrativas, 2001, promovido por el Defensor del Pueblo Europeo)

Profundizar críticamente en los logros de la llamada Ciudadanía digital por encima de la atención exclusiva a herramientas y recursos que con frecuencia priorizan y desenfocan, cuando no olvidan y ocultan, los derechos y libertades fundamentales.

Ahondar en el papel del Defensor de la Ciudadanía como referente y garante de la Ética Pública en defensa de lo público y de lo común que afecta por igual a todas y todos. Que no se agote la actuación en el mero cumplimiento del principio de legalidad, imprescindible pero muchas veces insuficiente.

Actualizar el actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003

Se propone que la ciudad de Segovia firme el protocolo de adhesión a la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (CESDHC), de Saint Denis, de 18 de mayo de 2000.

Desde un punto de vista procedimental se proponen para su estudio algunas propuestas y sugerencias, que, a tenor de las varias Memorias e Informes de otras Oficinas de la Defensorías y Sindicaturas de la Ciudadanía que hemos podido consultar, se suelen proponer en el ámbito de las actuaciones de buenas prácticas de la Administración Local. Es una sorpresa la alta coincidencia entre los Defensores en algunas de estas propuestas, tales como:



Performance y acto reivindicativo contra la violencia de género en Segovia. 3 de septiembre de 2015.

- Asumir el compromiso de hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a que se argumenten las respuestas y se contesten sus recursos y peticiones con celeridad, motivación y con lenguaje entendible.
- Evitar sobrecargar a la ciudadanía con la obligación de hacer recursos o escritos en temas o problemas que deriven de errores imputables al ayuntamiento, procediendo a la corrección de oficio cuando se tenga conocimiento.
- Actuar con proporcionalidad y más celeridad en temas de responsabilidad patrimonial no condicionando de forma absoluta la resolución que se dicte a la existencia o no de atestados o informes policiales ni aceptando sin más la valoración de la asegurada por parte del ayuntamiento.
- Incrementar esfuerzos para una mayor coordinación y ampliación del parque de viviendas sociales y adquirir el compromiso de evitar desahucios en nuestra ciudad sin que haya solución alternativa.

- Ajustar tiempos y decisiones en la tramitación de expedientes por parte de todas las instancias y servicios que intervengan.
- Aceptación de la posibilidad de un recurso extraordinario de revisión cuando sea evidente y fundada argumentalmente la propuesta y recomendación realizada por el Defensor de la Ciudadanía para que cambien la normativa municipal.
- Reformar y actualizar aquellas ordenanzas municipales que regulen y afecten el tratamiento de los espacios públicos y bienes comunes, así como de aquellos servicios fundamentales como los funerarios de manera que se impulse el principio de concurrencia.
- Finalmente, en temas relativos a quejas sobre la afectación al derecho al descanso, se deben realizar actuaciones coordinadas, eficaces y con celeridad a fin de garantizar este derecho esencial de la ciudadanía y así evitar que el grave problema de ruidos y molestias varias a la ciudadanía, en toda la ciudad y no solo en el Casco Monumental, se haya convertido en un conflicto recurrente y enquistado desde hace mucho tiempo sin visos de solución alguna.



Actuación de María Pagés con grupo de teatro de Paladio Arte. 6 de noviembre de 2015

Del 23 al 25 de noviembre próximos se va a celebrar en Girona el Congreso Internacional de Defensores Locales organizado por el Forum de Síndicos y Síndicas, Defensores y Defensoras Locales de Catalunya (FòrumSD) que reunirá a Ombudsman de todo el mundo. El principal objetivo de esta actividad es consolidar el compromiso de los municipios en la defensa y promoción de los Derechos Humanos, tal y como establece la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad. El Congreso se desarrollará bajo el lema “Pensamos globalmente, defendemos localmente” y quiere ser el marco en el que se apruebe la llamada Declaración de Girona, una reivindicación del papel de los Defensores Locales en la protección de los Derechos Humanos. Se trata de promocionar las Defensorías Locales y potenciar el trabajo en red entre estas instituciones. Tenemos intención de asistir al Congreso para reubicar Segovia en el mapa de las Defensorías Locales, reforzar nuestro papel en las redes de la defensa de los Derechos Humanos en los ayuntamientos y, en todo caso, conocer, intercambiar y aprender de las buenas prácticas municipalistas desarrolladas en otros ayuntamientos tanto de España como de otros países.

7. AGRADECIMIENTOS

Difícilmente la Oficina de Defensoría de la Ciudadanía alcanzaría meta y objetivo alguno si no fuera un trabajo colectivo, en el que participan con tanto esfuerzo como implicación y compromiso un buen número de personas que ejercen su trabajo muy por encima de sus funciones y compensaciones, si las hubiera.

A todas las personas es de obligada educación agradecérselo y reconocerles su dedicación.

A las personas vinculadas a Participación Ciudadana, Gracia Canet Ruiz, de forma muy especial, pero también a Miguel Ángel Álvarez San Frutos, Marta Gutiérrez Gómez, Rosario Martín de Miguel y Javier García-Arévalo Ceprián.

A todas las personas que trabajan en el Ayuntamiento de Segovia en los más variados Departamentos y Servicios por su disponibilidad y dedicación para con las demandas y peticiones de la Defensoría.

A las personas del Equipo de Gobierno, la Alcaldesa y, en especial, a los ediles responsables de la Concejalías con los que hemos tenido un contacto más frecuente siempre eficaz y amable, incluso en las diferencias de opinión y de procedimiento.

A todas y todos los ediles que formáis el Pleno del Consistorio por vuestro apoyo explícito en lo personal y en lo formal.

A otras instituciones públicas con las que mantenemos una relación colaboradora y necesaria en sus diferentes ámbitos de competencia, Subdelegación del Gobierno, Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia, Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid de Segovia, entre otras.

También a otras entidades privadas, como los medios de comunicación, imprescindibles en la función social y pedagógica de aprender a ser ciudadanas y ciudadanos día a día.

A cuántas Asociaciones y Colectivos con los que hemos mantenido relaciones y compartimos ideales, reivindicaciones y proyectos.

Y muy especialmente a todas y todos los ciudadanos de Segovia, por confiarnos sus quejas, demandas y propuestas, en sus visitas a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía o, con frecuencia, en conversaciones informales y espontáneas en los lugares más diversos, confiando en la mediación que les ofrecemos y con quienes compartimos los mismos sueños y exigencias por hacer de Segovia una ciudad más humana, digna, igualitaria, responsable, participativa, solidaria, inclusiva y justa.

Seguimos intentado hacer de las utopías realidades compartidas en el día a día.

Muchas gracias, a todas y todos.



Segovia por la igualdad de diferencias de sexo. 1 de julio de 2016

8. ANEXOS

8.1 DÓNDE Y CÓMO RECLAMAR ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

En este Anexo, facilitamos a los ciudadanos las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de los Organismos donde pueden presentarse las reclamaciones más habituales.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Comúnmente conocida como O.M.I.C., es una oficina que depende del Ayuntamiento de Segovia y que atiende a todos los consumidores y usuarios, del término municipal de Segovia, que tengan cualquier duda sobre temas de consumo o que quieran reclamación contra un establecimiento.

DIRECCIÓN DE LA OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor
C/ Marqués del Arco, 22
40003 Segovia
Teléfono 921 460543/44 Fax: 921 460546
omic@s

8.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

OFICINAS DE REGISTRO

Registro General: Plaza Mayor, 1
40001. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.

Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre.

Teléfono: 921 419819-921419820

Fax: 921419801

Dirección de correo electrónico: **registro@segovia.es**

Registro Auxiliar de Urbanismo: Ctra. Palazuelos, nº 7 (Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios)
40004. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.

Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre.

Teléfono: 921 110921-921111945

Fax: 921 111960

Dirección de correo electrónico: **registro@segovia.es**

Policía Local

Guadarrama, 24

Teléfono: 112, 921 431 212

Fax: 921 444 372

policia.local@segovia.es

Problemas de Ruidos

www.ruidos.org

En la web municipal ya se puede ver toda la información relativa al **Mapa Estratégico de Ruido de Segovia**

8.3 AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

8.3.1 Participación ciudadana:

- Telefónicamente en el 921 41 98 88 o 921 41 98 18.
- Presencialmente en la Oficina de Información al Ciudadano, sita en Plaza Mayor nº 1 40001 Segovia.
- Vía web (**www.segovia.es**) a través del Servicio de quejas y sugerencias.
- Línea Verde. Servicio de Atención al Ciudadano, a través del dispositivo móvil como APP descargable.
- Registro telemático.

8.3.2 Oficina del Defensor de la Ciudadanía

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)

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 de la ciudadanía citará a la persona o personas solicitantes para una entrevista personal y apertura de expediente si fuera necesario.

Días de atención:

Martes no festivos de 17:00 a 20:00

Jueves no festivos de 10:00 a 13:00

OPINIÓN 2

EL ADELANTADO DE SEGOVIA
JUEVES 23 DE JULIO DE 2015

TRIBUNA | EDUARDO JUÁREZ VALERO (*)

El Síndico del Común



HACE UN PAR DE DÍAS que vengo leyendo en las páginas de los diarios segovianos cierta polémica a causa del nombramiento de Rodrigo González como Defensor del Ciudadano en el Ayuntamiento de Segovia. Al parecer, estiman algunos señores concejales lo innecesario de la presencia del citado oficial (me gusta más que funcionario) al estar sus funciones repartidas en otras oficialías del consistorio segoviano. Uno, que no es conocedor del proceso político contemporáneo, pero sí del proceso histórico, se sorprende ciertamente del desconocimiento general del asunto. Será que me estoy haciendo mayor, la verdad.

Y es que resulta curioso que ningún concejal haya echado mano de la historia para justificar tal nombramiento, tanto en su sustento como en el detrimento del mismo. Y no me refiero a la figura del Ombudsman o Defensor del Pueblo, presente en las tradiciones democráticas anglosajonas y germánicas del siglo XX, donde seguro se habrán apoyado nuestros municipios, extendiendo a la política local lo establecido por la

Constitución de 1978, tan poco conocida aunque parezca increíble. Me refiero a nuestra figura tradicional del Personero del Común o Procurador Síndico General o, simplemente, Síndico del Común.

Presente en la legislación castellana desde el Medioevo, el Personero tenía la obligación de defender los intereses del común, esto es, de la ciudadanía, en el desarrollo de la política local frente a los abusos de las oligarquías municipales, fuesen nobiliarias o no. El Personero se enfrentaba en nuestra ciudad a la Junta de Nobles Linajes y al Clero, representado por el Señor Obispo y el Cabildo Catedralicio, así como al Señorío de Realengo propiamente dicho. Si bien su labor era complicada, por no decir casi imposible, su presencia fue constante desde el siglo XIII hasta el XIX.

Recogida su figura en las Partidas de Alfonso X, el Personero del Común fue evolucionando a la vez que la estructura jurídica castellana. La creación de las regidurías por parte de Alfonso XI en el Ordenamiento de Alcalá de 1348 y la aparición de las Corregidurías acabó por expulsar de los municipios a los personeros, convertidos en jueces de amarga labor. Convertidos en Procuradores Síndicos

Generales, ya en siglo XVIII, volvieron a tener peso en la política municipal, siendo su presencia obligada en los ayuntamientos liberales del XIX. En los últimos ayuntamientos democráticos previos al marco jurídico actual, aquellos existentes durante la II República, uno de los concejales era nombrado obligatoriamente Síndico del Común, a decir de la documentación existente.

En lo que se refiere a mi Paraiso, el Ayuntamiento constituido por primera vez en 1810 bajo el paraguas del "infame" Estatuto de Bayona de 1808, luego copiado por la afamada Constitución de 1812, la presencia del Procurador Síndico del Común está documentada desde el primer momento. El primero de éstos fue Joaquín Ajero, quien llegaría a ser, un par de años más tarde, primer Alcalde español del Real Sitio. Dado que el Ayuntamiento de Segovia fue otro de los cinco únicos ayuntamientos instalados por José I en el territorio nacional, no me cabe duda de la presencia del Síndico del Común en aquel primer consistorio liberal. Siguiendo la misma línea, parece, por tanto, evidente, la existencia de estos Tribunos de la Plebe venidos a menos hasta la llegada del régi-

men franquista, tras el fin de la Guerra Civil.

Por todo ello, me ha sorprendido la disputa en el pleno segoviano, teniendo en cuenta, sobre todo, que se trata de una figura histórica nuestra y no importada, necesaria para garantizar la justicia en el ejercicio del poder y la defensa de los comunes intereses, especialmente en lo que atañe a los débiles y no presentes en aquel escenario, esto es, los ciudadanos.

Si bien es cierto que las competencias de proteger al paisano y garantizar la justicia de las decisiones de los representantes está y ha estado siempre implícita en el juramento que los municipios hacían y hacen al tomar sus cargos, también lo es que el inmemorial sentido común de los castellanos hizo aparecer la figura del Personero para concentrar esas competencias y vigilar, como única obligación, el estricto cumplimiento de las normas, su aplicación y las libertades de los vecinos aforados. Que preguntarse públicamente si es precisa la presencia de un Procurador del Común en esta España da un poco de grima, oigan.

Repasando la historia, uno puede comprobar cómo estos vigilantes del bien común fueron

cuando menos minusvalorados en sus competencias, erradicados o, en algún que otro caso, eliminados directamente. Y si no lo creen, vayan a preguntar a los hermanos Graco. O a Juan Bravo. Si hubiéramos tenido entonces un Personero del Común fuerte y asentado, otro gallo habría cantado para Rodrigo de Tordesillas y no seguiríamos esperando a un capitán, como diría mi idolatrado Nuevo Mester de Juglaría.

Por todo ello, creo que, una vez más, la historia sirve para comprender nuestro pasado y analizar el futuro con ventaja, sabiendo que determinadas cosas siempre son buenas, sobre todo en lo que se refiere a la defensa de los intereses del pueblo. En un mundo cada vez más despersonalizado, más colectivo y abstracto, estas islas del sentido común son más que necesarias. La defensa del común ha de ser obligatoria y los defensores del mismo, sustentados por todos.

Sólo espero que el pleno de municipios del Paraiso tomen nota. Que ya no sé los años que llevamos sin nuestro querido Síndico del Común. A ver si con estas líneas...

(*) Cronista Oficial del Real Sitio.

Eduardo Juárez Valero. El Síndico del Común. E Adelantado de Segovia, 23 de julio de 2015

8.4 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.

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.

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.

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:

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 Ayuntamiento de Segovia.

Cuando 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 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.

8.5 CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDADE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD

Dirigida a los hombres y las mujeres de la ciudad

¿Por qué, en el umbral del siglo XXI, una Carta Europea de los Derechos Humanos en la Ciudad? La Declaración de Derechos Humanos (1948) es universal. ¿No ha sido reforzada y completada por otros muchos compromisos que hacían hincapié en la protección de ciertos derechos de distinto alcance?. La Convención Europea (1950) ofrece lo que llamamos una garantía jurisdiccional. Y, sin embargo, existen muchos derechos que no son todavía “efectivos” y a los ciudadanos y ciudadanas les cuesta orientarse en el laberinto de los procedimientos administrativos y jurídicos.

¿Cómo garantizar mejor? ¿Cómo actuar mejor? ¿Cómo asegurar mejor las condiciones públicas para la felicidad privada de cada uno?

Aquí es donde surge la Ciudad.

Porque, en todas partes donde los habitantes de las áreas rurales prosiguen su largo camino hacia las ciudades y donde éstas acogen un gran número de ciudadanos y ciudadanas de paso, pero también y sobre todo, extranjeros en busca de libertad, trabajo e intercambio de los conocimientos, la ciudad se ha convertido en el futuro del ser humano.

La ciudad es hoy el espacio de todos los encuentros y, por lo tanto, de todas las posibilidades. Asimismo es el terreno de todas las contradicciones y de todos los peligros: en el espacio urbano de fronteras inciertas aparecen todas las discriminaciones ancladas en el paro, la pobreza, el desprecio de las diferencias culturales, mientras que, al mismo tiempo, se esbozan y se multiplican prácticas cívicas y sociales de solidaridad.

La vida en la ciudad impone hoy en día la obligación de precisar mejor ciertos derechos porque vivimos en ella, buscamos trabajo, nos desplazamos. Nos impone también el reconocimiento de nuevos derechos: el respeto por el medio ambiente, la garantía de una alimentación sana, de la tranquilidad, de las posibilidades de intercambio y de ocio, etc.

Por último, frente a la crisis que azota la democracia delegada en el ámbito de los Estados nacionales y frente a la inquietud que suscitan las burocracias europeas, la ciudad surge como el recurso de un nuevo espacio político y social.

Aquí es donde se abren las condiciones para una democracia de proximidad. Se presenta la ocasión para que todos los ciudadanos y ciudadanas participen en la ciudadanía: una ciudadanía de la ciudad. Si cada derecho definido pertenece a cada uno, cada ciudadano, libre y solidario, debe garantizarlo también a los demás.

El compromiso que adoptamos aquí se dirige a mujeres y hombres de nuestro tiempo. No pretende ser exhaustivo y su alcance dependerá de cómo los habitantes de la ciudad lo harán suyo. Se presenta como un marco de respuesta a las expectativas de los ciudadanos y ciudadanas que las ciudades escenifican y revelan. Esta Carta se situará para ellos, al igual que para quienes les gobiernan, en el nivel de subsidiariedad que es el de la ciudad, conjunto de puntos de apoyo para reivindicar sus derechos, reconocer violaciones eventuales y ponerles fin.

Estos puntos de apoyo son ofrecidos como otras tantas oportunidades para superar las dificultades y conciliar las lógicas a veces contradictorias que están implantadas en la propia vida de la ciudad.

- Una voluntad: integrar el vínculo social, de forma duradera, en el espacio público. Un principio: la igualdad.
- Un objetivo: el incremento de la conciencia política de todos sus habitantes.

Las ciudades abajo firmantes:

Reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Convenio Europeo para la Salvaguarda de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, la Carta Social Europea y los demás instrumentos internacionales de protección de los Derechos Humanos, se aplican a los habitantes de las ciudades como a cualquier otra persona.

Recordando que los Derechos Humanos son universales, indivisibles e interdependientes, que todos los poderes públicos son responsables de su garantía, pero que su reconocimiento y los mecanismos que permiten su aplicación y su protección son todavía insuficientes, muy especialmente en lo que se refiere a los derechos sociales, económicos y culturales.

Persuadidas de que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión en aras de promover los valores de cohesión social y de protección de los más vulnerables;

Convencidas, por estos motivos de la necesidad de una Carta Europea de los Derechos Humanos en las Ciudades que proclame solemnemente y de forma comprensible las libertades públicas y los derechos fundamentales reconocidos a los habitantes de las ciudades y el compromiso de las autoridades municipales a garantizarlos en el respeto de las competencias y de los poderes legalmente detentados, según los términos de sus legislaciones nacionales respectivas.

Inspiradas en los valores de respeto de la dignidad del ser humano, de la democracia local y del derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de todos.

Adoptando los postulados de la Carta Europea de Autonomía Local, que promueve hacer la administración municipal más eficaz y más próxima al ciudadano, y siguiendo las recomendaciones del Compromiso de Barcelona, firmado el 17 de octubre de 1998 por las ciudades participantes en la Conferencia Europea de las Ciudades por los Derechos Humanos, de mejorar el espacio público colectivo para todos los ciudadanos sin distinción de ninguna clase.

Han decidido, de común acuerdo, asumir los compromisos siguientes:

PARTE I DISPOSICIONES GENERALES

Art. I - DERECHO A LA CIUDAD

1. La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, asumiendo deberes de solidaridad.
2. Las autoridades municipales fomentan, por todos los medios de que disponen, el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes.

Art. II - PRINCIPIO DE IGUALDAD DE DERECHOS Y DE NO DISCRIMINACIÓN

1. Los derechos enunciados en esta Carta se reconocen a todas las personas que viven en las ciudades signatarias, independientemente de su nacionalidad.
2. Dichos derechos son garantizados por las autoridades municipales, sin discriminación alguna debida al color, la edad, el sexo o la opción sexual, la lengua, la religión, la opinión política, el origen nacional o social, o el nivel de ingresos.

Art. III - DERECHO A LA LIBERTAD CULTURAL, LINGÜÍSTICA Y RELIGIOSA

1. Se reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a ejercer y desarrollar la libertad cultural.
2. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ejercer su libertad lingüística y religiosa. Las autoridades municipales, en colaboración con las demás administraciones, actúan de modo que los niños y niñas pertenecientes a grupos lingüísticos minoritarios puedan estudiar su lengua materna.
3. La libertad de conciencia y de religión individual y colectiva queda garantizada por las autoridades municipales a todos los ciudadanos y ciudadanas. Dentro de los límites de su legislación nacional, las autoridades municipales ejecutan todo lo necesario para asegurar dicho derecho velando por evitar la creación de guetos.
4. En su respeto por el laicismo, las ciudades favorecen la tolerancia mutua entre creyentes y no creyentes, así como entre las distintas religiones.
5. Las autoridades municipales cultivan la historia de su población y respetan la memoria de los difuntos, asegurando el respeto y la dignidad de los cementerios.

Art. IV- PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y CIUDADANOS MÁS VULNERABLES

1. Los colectivos y ciudadanos y ciudadanas más vulnerables tienen derecho a gozar de medidas específicas de protección.
2. Las personas discapacitadas son objeto de una asistencia municipal específica. Las viviendas, los lugares de trabajo y de ocio deben estar adaptados para ellas. Los transportes públicos deben ser accesibles a todos.
3. Las ciudades signatarias adoptan políticas activas de apoyo a la población más vulnerable garantizando a cada uno el derecho de ciudadanía.
4. Las ciudades adoptan todas las medidas necesarias para facilitar la integración de todos los ciudadanos y ciudadanas cualquiera que sea la razón de su vulnerabilidad evitando los reagrupamientos discriminatorios.

Art. V - DEBER DESOLIDARIDAD

1. La comunidad local está unida por un deber de solidaridad recíproca. Las autoridades locales participan en dicho deber promoviendo el desarrollo y la calidad de los servicios públicos.
2. Las autoridades municipales promueven la creación de redes y asociaciones de solidaridad entre los ciudadanos y ciudadanas, y controlarán la buena ejecución de los deberes públicos.

Art. VI - COOPERACIÓN MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Las ciudades alientan el conocimiento mutuo de los pueblos y de sus culturas.
2. Las ciudades signatarias se comprometen a cooperar con las colectividades locales de los países en vías de desarrollo en los sectores de equipamiento urbano, la protección del medio ambiente, la salud, la educación y la cultura, y a implicar el mayor número de ciudadanos y ciudadanas.
3. Las ciudades instan particularmente a los actores económicos a participar en programas de cooperación y a hacer que toda la población se asocie a ellos, con el fin de desarrollar un sentimiento de solidaridad y de plena igualdad entre los pueblos que vayan más allá de las fronteras urbanas y nacionales.

Art. VII - PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD

1. El principio de subsidiariedad que rige el reparto de competencias entre el Estado, las Regiones y las Ciudades, debe ser acordado permanentemente para evitar que el Estado central y las demás Administraciones competentes no se descarguen de sus propias responsabilidades en las ciudades.
2. Dicha concertación tiene como objetivo garantizar que los servicios públicos dependan del nivel administrativo más cercano a la población para lograr su mayor eficacia.

PARTE II

DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS DE LA CIUDADANÍA LOCAL

Art. VIII - DERECHO A LA PARTICIPACIÓN POLÍTICA

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a participar en la vida política local mediante la elección libre y democrática de los representantes locales.
2. Las ciudades signatarias promueven la extensión del derecho de sufragio activo y pasivo en el ámbito municipal a todos los ciudadanos y ciudadanas mayores de edad no nacionales, después de un período de dos años de residencia en la ciudad.
3. Fuera de las elecciones que se celebran periódicamente para renovar las instancias municipales, se fomenta la participación democrática. Con este fin, los ciudadanos y ciudadanas y sus asociaciones pueden acceder a los debates públicos, interpelar a las autoridades municipales sobre los desafíos que afectan al interés de

la colectividad local y expresar sus opiniones, ya sea de forma directa mediante “referéndum municipal”, ya sea a través de las reuniones públicas y de la acción popular.

4. Las ciudades, para salvaguardar el principio de transparencia y de acuerdo con la ordenación legislativa de los distintos países, organizan el sistema de gobierno y la estructura administrativa de forma que haga efectiva la responsabilidad de sus gobernantes ante los ciudadanos y ciudadanas, así como la responsabilidad de la administración municipal ante los órganos de gobierno.

Art. IX - DERECHO DE ASOCIACIÓN, DE REUNIÓN Y DE MANIFESTACIÓN

1. Se garantizan a todos los ciudadanos y ciudadanas los derechos de asociación, reunión y manifestación.
2. Las administraciones locales fomentan la vida asociativa como expresión de la ciudadanía, en el respeto de su autonomía.
3. La ciudad ofrece espacios públicos para la organización de reuniones abiertas y encuentros informales. Asegura el libre acceso de todos a dichos espacios en el respeto de las normas.

Art. X - PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA Y FAMILIAR

1. La ciudad protege el derecho a la vida privada y familiar y reconoce que el respeto a las familias, en la diversidad de sus formas actuales, es un elemento esencial de la democracia local.
2. La familia desde su formación, y sin intervenciones en su vida interna, disfruta de la protección de las autoridades municipales y de facilidades, en particular en el acceso a la vivienda. Las familias más necesitadas disponen a tal fin de incentivos financieros, y de estructuras y servicios para la asistencia a la infancia y la vejez.
3. Las autoridades municipales desarrollan políticas activas para velar por la integridad física de los miembros de las familias y fomentan la desaparición de los malos tratos en su seno.
4. En el respeto de la libertad de elección en los ámbitos educativo, religioso, cultural y político, las autoridades locales adoptan todas las medidas necesarias para proteger la infancia y la juventud y fomentar la educación sobre bases de democracia, tolerancia y la posibilidad de plena participación en la vida de la ciudad.
5. Las autoridades locales crean las condiciones para que los niños y niñas puedan disfrutar de la infancia.

Art. XI - DERECHO A LA INFORMACIÓN

1. Se reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a ser informados sobre todo lo relativo a la vida social, económica, cultural y administrativa local. Los únicos límites son el respeto a la intimidad de las personas, y la protección de la infancia y la juventud.
2. Las autoridades municipales garantizan los medios para que la circulación de la información que afecte a la población sea accesible, eficaz y transparente. Para ello, impulsan el aprendizaje de tecnologías informáticas, su acceso y su actualización periódica.

PARTE III

DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES Y AMBIENTALES DE PROXIMIDAD

Art. XII - DERECHO GENERAL A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

1. Las ciudades signatarias consideran las políticas sociales como parte decisiva de las políticas de protección de los Derechos Humanos y se comprometen a garantizarlos en el marco de sus competencias.

2. Se reconoce el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder libremente a los servicios municipales de interés general. Para ello, las ciudades signatarias se oponen a la comercialización de los servicios personales de ayuda social y velan para que existan servicios fundamentales de calidad a precios aceptables en otros sectores de los servicios públicos.
3. Las ciudades signatarias se comprometen a desarrollar políticas sociales, especialmente destinadas a los más desfavorecidos, como forma de rechazo a la exclusión y en la consecución de la dignidad humana y de la igualdad.

Art. XIII - DERECHO A LA EDUCACIÓN

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la educación. Las autoridades municipales facilitan el acceso a la educación elemental de los niños y niñas y de los jóvenes en edad escolar. Fomentan la formación de las personas adultas, en un marco de proximidad y de respeto de los valores democráticos.
2. Las ciudades contribuyen a poner a disposición de todos los espacios y los centros escolares, educativos y culturales, en un contexto multicultural y de cohesión social.
3. Las autoridades municipales contribuyen a aumentar el nivel de ciudadanía mediante pedagogías educativas, en especial en lo que se refiere a la lucha contra el sexismo, el racismo, la xenofobia y la discriminación, implantando principios de convivencia y hospitalidad.

Art. XIV - DERECHO AL TRABAJO

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a disponer de recursos suficientes, mediante un empleo digno que garantice la calidad de vida.
2. Las autoridades municipales contribuyen, en la medida de sus posibilidades, a alcanzar el pleno empleo. Para hacer efectivo el derecho al trabajo, las ciudades signatarias favorecen el equilibrio entre la oferta y la demanda laboral, y fomentan la puesta al día y el reciclaje de los trabajadores a través de la formación continua. Desarrollan actividades accesibles a las personas en paro.
3. Las ciudades signatarias se comprometen a no firmar ningún contrato municipal que no incorpore una cláusula de rechazo al trabajo ilegal, tanto si se trata de trabajadores nacionales como de extranjeros, de personas en situación regular como irregular respecto a las leyes nacionales, así como cláusulas que rechacen el trabajo infantil.
4. Las autoridades municipales desarrollan, en colaboración con las demás instituciones públicas y las empresas, mecanismos para garantizar la igualdad de todas las personas en el trabajo, para impedir toda discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, opción sexual, edad o discapacidad en materia de salario, de condiciones laborales, de derecho de participación, de promoción profesional y protección contra el despido. Fomentan la igualdad de acceso de las mujeres al trabajo mediante la creación de guarderías y mediante otras medidas, y el de las personas discapacitadas mediante la implantación de equipamientos apropiados.
5. Las autoridades municipales fomentan la creación de empleos protegidos para las personas que necesitan reinsertarse en la vida profesional. En particular, las autoridades municipales favorecen la creación de empleos relacionados con los nuevos yacimientos de empleo y con las actividades que tienen un beneficio social: servicios a las personas, medio ambiente, prevención social y educación de personas adultas.

Art. XV - DERECHO A LA CULTURA

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a la cultura en todas sus expresiones, manifestaciones y modalidades.

2. Las autoridades locales, en cooperación con las asociaciones culturales y el sector privado, fomentan el desarrollo de la vida cultural urbana en el respeto a la diversidad. Se ponen a disposición de los ciudadanos y ciudadanas espacios públicos para actividades culturales y sociales en condiciones de igualdad para todos.

Art. XVI - DERECHO A LA VIVIENDA

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y salubre.
2. Las autoridades municipales velan por la existencia de una oferta adecuada de vivienda y equipamientos de barrio para todos sus ciudadanos y ciudadanas, sin distinción por razón del nivel de ingresos. Dichos equipamientos deben comprender estructuras de acogida para los sin techo que garanticen su seguridad y su dignidad, y estructuras para las mujeres víctimas de la violencia, en particular de la violencia doméstica, malos tratos, y para las que intentan salir de la prostitución.
3. Las autoridades municipales garantizan el derecho de los nómadas a permanecer en la ciudad en condiciones compatibles con la dignidad humana.

Art. XVII - DERECHO A LA SALUD

1. Las autoridades municipales favorecen el acceso igual para todos los ciudadanos y ciudadanas a la atención y prevención sanitaria.
2. Las ciudades signatarias mediante sus acciones en los sectores económico, cultural, social y urbanístico contribuyen de manera global a promover la salud para todos sus habitantes con su participación activa.

Art. XVIII - DERECHO AL MEDIO AMBIENTE

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un medio ambiente sano que busque la compatibilidad entre el desarrollo económico y el equilibrio medioambiental.
2. Para ello, las autoridades municipales adoptan, sobre la base del principio de precaución, políticas de prevención de la contaminación, incluyendo la contaminación acústica, de ahorro de energía, gestión, reciclaje, reutilización y recuperación de los residuos; amplían y protegen los espacios verdes de las ciudades.
3. Las autoridades municipales ponen en práctica todas las acciones necesarias para que los ciudadanos aprecien, sin degradarlo, el paisaje que rodea y configura la ciudad y para que sean consultados sobre las modificaciones que puedan alterarlo.
4. Las autoridades municipales desarrollan una educación específicamente orientada al respeto de la naturaleza, en particular dirigida a la infancia.

Art. XIX - DERECHO A UN URBANISMO ARMONIOSO Y SOSTENIBLE

1. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a un desarrollo urbanístico ordenado que asegure una relación armoniosa entre el hábitat, los servicios públicos, los equipamientos, los espacios verdes y las estructuras destinadas a los usos colectivos.
2. Las autoridades municipales ejecutan, con la participación de los ciudadanos y ciudadanas, una planificación y una gestión urbanas que logran el equilibrio entre el urbanismo y el medio ambiente.

3. En este marco, se comprometen a respetar el patrimonio natural, histórico, arquitectónico, cultural y artístico de las ciudades y a promover la rehabilitación y la reutilización del patrimonio construido, para reducir las necesidades de nuevas construcciones y su impacto sobre el territorio.

Art. XX - DERECHO A LA CIRCULACIÓN Y A LA TRANQUILIDAD EN LA CIUDAD

1. Las autoridades locales reconocen el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disponer de medios de transporte compatibles con la tranquilidad en la ciudad. Con este fin, favorecen transportes públicos accesibles a todas las personas siguiendo un plan de desplazamientos urbanos e interurbanos. Controlan el tránsito automovilístico y aseguran su fluidez respetando el medio ambiente.
2. El municipio controla estrictamente la emisión de cualquier tipo de ruidos y vibraciones. Define las áreas reservadas a los peatones de manera permanente o en ciertos momentos del día y fomenta el uso de los vehículos no contaminantes.
3. Las ciudades signatarias se comprometen a asignar los recursos necesarios para hacer efectivos dichos derechos, recurriendo, en caso de necesidad, a formas de colaboración económica entre entidades públicas, sociedades privadas y la sociedad civil.

Art. XXI- DERECHO A L O C I O

1. Las autoridades municipales reconocen el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disponer de tiempo libre.
2. Las autoridades municipales garantizan la existencia de espacios lúdicos de calidad abiertos a todos los niños y niñas sin discriminación alguna.
3. Las autoridades municipales facilitan la participación activa en el deporte y hacen posible que las instalaciones necesarias para la práctica deportiva estén a disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas.
4. Las autoridades municipales fomentan un turismo sostenible y velan por el equilibrio entre la actividad y el rendimiento turístico de la ciudad y el bienestar social y medioambiental de los ciudadanos y ciudadanas.

Art. XXII- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Dentro de los límites de sus competencias, las ciudades velan por la protección de los consumidores. Para ello, y en lo que se refiere a los productos alimenticios, garantizan o hacen garantizar el control de los pesos y medidas, de la calidad, de la composición de los productos y la exactitud de las informaciones, así como los períodos de caducidad de los alimentos.

PARTE IV

DERECHOS RELATIVOS A LA ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICACIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. Las autoridades locales aseguran la eficacia de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades de los usuarios y velan para evitar cualquier situación de discriminación o de abuso.
2. Las administraciones locales se dotarán de instrumentos de evaluación de su acción municipal y tendrán en cuenta los resultados de dicha evaluación.

Art. XXIV- PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

1. Las ciudades signatarias garantizan la transparencia de la actividad administrativa. Los ciudadanos y ciudadanas deben poder conocer sus derechos y sus obligaciones políticas y administrativas a través de la publicidad de las normas municipales, las cuales deben ser comprensibles y actualizadas de forma periódica.
2. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a tener una copia de los actos administrativos de la administración local que les conciernen, excepto si existen obstáculos de interés público o relacionados con el derecho a la intimidad de terceras personas.
3. La obligación de transparencia, publicidad, imparcialidad y de no discriminación de la acción de los poderes municipales se aplica a:
 6. la conclusión de los contratos municipales en aplicación de una gestión rigurosa del gasto municipal;
 7. la selección de funcionarios, empleados y trabajadores municipales en el marco de los principios de mérito y competencia.
4. Las autoridades locales garantizan la transparencia y el control riguroso del uso de los fondos públicos.

PARTE V

MECANISMOS DE GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE PROXIMIDAD Art. XXV- ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA LOCAL

1. Las ciudades signatarias desarrollan políticas destinadas a mejorar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas al Derecho y a la Justicia.
2. Las ciudades signatarias fomentan la solución extrajudicial de los conflictos civiles, penales, administrativos y laborales, mediante la implantación de mecanismos públicos de conciliación, transacción, mediación y arbitraje.
3. En su caso, la justicia municipal, ejercida por jueces de paz independientes - hombres de bien - elegidos por los ciudadanos y ciudadanas o por los gobiernos locales, tiene competencia para resolver en equidad los conflictos que oponen a los ciudadanos y ciudadanas y la administración municipal y que presentan carácter de recurso.

Art. XXVI - POLICÍA DE PROXIMIDAD

Las ciudades signatarias fomentan el desarrollo de cuerpos de policía de proximidad altamente cualificados, con misiones de “agentes de seguridad y convivencia”. Dichos agentes aplican políticas preventivas contra los delitos y actúan como una policía de educación cívica.

Art. XXVII - MECANISMOS DE PREVENCIÓN

1. Las ciudades signatarias implantan en su territorio mecanismos preventivos:
 - mediadores sociales o de barrio, en particular en las zonas más vulnerables.
 - Ombudsman municipal o Defensor del pueblo, como institución independiente e imparcial.
2. Para facilitar el ejercicio de los derechos incluidos en esta Carta y someter al control de la población el estado de su concreción, cada ciudad signataria crea una comisión de alerta compuesta por ciudadanos y ciudadanas, encargada de la evaluación de la aplicación de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMOS FISCALES Y PRESUPUESTARIOS

1. Las ciudades signatarias se comprometen a establecer sus presupuestos de manera que las previsiones de los ingresos y de los gastos permitan hacer efectivos los derechos enunciados en esta Carta. Para ello, pueden implantar un sistema de “presupuesto participativo”. La comunidad de los ciudadanos y ciudadanas, organizada en asambleas por barrios o sectores, o incluso por asociaciones, podrá expresar de este modo su opinión sobre la financiación de las medidas necesarias para la realización de dichos derechos.
2. Las ciudades signatarias se comprometen, en aras al respeto de la igualdad de todos los ciudadanos y ciudadanas ante las cargas públicas, a no permitir que las zonas o las actividades que se hallan bajo su competencia escapen a la legalidad en materia social, fiscal, ambiental o de cualquier otra índole; y actúan de manera que las zonas de excepción a la legalidad desaparezcan allí donde existen.

DISPOSICIÓN FINAL

VALOR JURÍDICO DE LA CARTA Y MECANISMOS PARA SU APLICACIÓN

1. Una vez adoptada, esta Carta quedará abierta a la firma individualizada de todas las ciudades que se adhieran a este compromiso.
2. Las ciudades signatarias incorporarán al ordenamiento local los principios y normas así como los mecanismos de garantía contemplados en esta Carta y la mencionan explícitamente en los fundamentos jurídicos de los actos municipales.
3. Las ciudades signatarias reconocen el carácter de derecho imperativo general de los derechos enunciados en esta Carta y se comprometen a rechazar o a denunciar cualquier acto jurídico, y en particular todo contrato municipal, cuyas consecuencias fueran un obstáculo a los derechos reconocidos o fueran contrarias a su realización, y a actuar de tal modo que los demás sujetos de derecho reconozcan también el valor jurídico superior de dichos derechos.
4. Las ciudades signatarias se comprometen a reconocer esta Carta mediante su mención expresa en todas las ordenanzas y reglamentos municipales, como primera regla jurídica vinculante de la ciudad.
5. Las ciudades signatarias se comprometen a crear una comisión encargada de establecer, cada dos años, una evaluación de la aplicación de los derechos reconocidos por la presente Carta, y a hacer pública dicha evaluación.
6. La Reunión de la Conferencia Ciudades por los Derechos Humanos, constituida como asamblea plenaria de las ciudades signatarias, decidirá implantar un mecanismo de seguimiento apropiado para verificar la recepción y el cumplimiento de esta Carta por las ciudades signatarias.

DISPOSICIONES ADICIONALES

PRIMERA

Las ciudades signatarias se comprometen a actuar ante sus Estados a fin de que las legislaciones nacionales de éstos permitan la participación de los ciudadanos y ciudadanas residentes no nacionales en las elecciones municipales, tal y como queda expresado en el Artículo VIII.2 de la presente Carta.

SEGUNDA

Con el fin de permitir el control jurisdiccional de los derechos contenidos en esta Carta, las ciudades signatarias se comprometen a solicitar a sus Estados y a la Unión Europea que completen las declaraciones constitucionales de los Derechos Humanos o la Convención Europea de Derechos Humanos.

TERCERA

Las ciudades signatarias elaborarán y ejecutarán Programas Agenda 21, en aplicación de los acuerdos adoptados en la Conferencia de la ONU sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que se celebró en Río de Janeiro en 1992.

CUARTA

En caso de conflicto armado, las ciudades signatarias velarán por el mantenimiento del gobierno de la municipalidad en el respeto a los derechos proclamados en esta Carta.

QUINTA

La firma del representante de la ciudad presente el dieciocho de Mayo de 2000 en Saint-Denis está sujeta a su ratificación por el Pleno Municipal que podrá establecer las reservas al texto del articulado que considere adecuadas.

Hecho en la ciudad de Saint-Denis, a dieciocho de mayo de dos mil.



