

**PUBLICADO EN B.O.P Nº 21 16 FEBRERO 2018**

**APROBACIÓN DEFINITIVA DEL ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA  
CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA**

Aprobado inicialmente en Pleno de 1 de diciembre de 2017, el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia núm. 147, de 8 de diciembre de 2017, y no habiendo sido presentada reclamación contra el mismo 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.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se procede a la publicación del texto íntegro del Reglamento.

**ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA**

**INDICE**

**Capítulo Primero.- Disposiciones Generales.**

Artículo 1.- Funciones.

Artículo 2.- Competencia.

Artículo 3.- Carácter.

Artículo 4.- Misión.

Artículo 5.- Competencias excluidas.

Artículo 6.- Cuestiones judiciales o en proceso de investigación.

Artículo 7.- Reuniones con la ciudadanía.

**Capítulo Segundo.- Nombramiento y cese.**

Artículo 8.- Elección.

Artículo 9.- Capacidad.

Artículo 10.- Cese.

Artículo 11.- Incompatibilidades.



### **Capítulo Tercero.- Funcionamiento y procedimientos.**

Artículo 12.- Definición de procedimientos.

Artículo 13.- Inicio de actuaciones.

Artículo 14.- Exclusión de actuaciones.

Artículo 15.- Legitimación.

Artículo 16.- Presentación de solicitudes.

Artículo 17.- Visitas y citaciones.

Artículo 18.- Plazo de presentación de solicitudes.

Artículo 19.- Valoración preliminar de la solicitud.

Artículo 20.- Causas de rechazo.

### **Capítulo Cuarto.- Relaciones con el Pleno de la Corporación.**

Artículo 21.- Informes de la Defensoría.

Artículo 22.- Tramitación de quejas.

### **Capítulo Quinto.- Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.**

Artículo 23.- Recursos materiales y personales.

Artículo 24.- Recursos económicos.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

**DISPOSICIÓN FINAL.**



## **ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA**

### **Exposición de motivos.**

El texto actualmente vigente del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia fue aprobado por unanimidad por el Pleno Municipal del día 6 de octubre de 2003. Desde entonces a hoy han sido muchos los cambios que han surgido en la vida política europea, nacional y municipal, entre otros el mapa político municipal se ha ido ampliando y enriqueciendo con nuevas opciones. La modificación del Estatuto, que ahora se propone, pretende recoger las experiencias generadas en la vida y desarrollo de esta institución municipal en este largo periodo de vigencia, sin duda positivo, y también hacerse eco de los planteamientos críticos que se han podido realizar a esta figura de la participación ciudadana y de la garantía de los derechos humanos en la vida municipal.

No obstante, cabe reconocer el valor de experiencia pionera en la participación ciudadana que el Ayuntamiento de Segovia asumió en 2003 al crear la Defensoría de la Ciudadanía, basta decir que desde entonces sigue siendo el único municipio de Castilla y León con esta figura de garantía y defensa ciudadana en el ámbito de Administración municipal.

Pero sobre todo es la conciencia ciudadana, como protagonista de la vida democrática, la que ha ampliado su exigencia de participación y también ha profundizado su capacidad crítica y reivindicativa por razones varias y complejas como pueden ser los desequilibrios y desigualdades surgidos por la crisis socio-económica. En este contexto se considera imprescindible recuperar y renovar los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia, que promuevan, también desde el ámbito municipal, un nuevo contrato social.

La modificación y actualización del Estatuto se justifica por la intención de dar la mayor dignidad y prestigio a la responsabilidad de defender tanto los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia en el ámbito administrativo municipal, como, por propia iniciativa de la institución, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía. 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, que debemos vincular a la solución de todas las situaciones conflictivas, quejas y denuncias recibidas, que requieren una labor de “asesoramiento, información, atención y ayuda” a la ciudadanía para mediar en sus relaciones con la Administración Local.

Se pretende mejorar la regulación y funcionamiento de la Defensoría para seguir incidiendo en la consecución de los fundamentales derechos de participación, transparencia, igualdad, equidad y justicia, que contribuyan a que Segovia logre mejores niveles de calidad democrática municipal no solo en el respeto y legítimo equilibrio de la representación electoral sino en la participación, deliberación y responsabilidad compartidas a diario en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos en el ámbito de la ciudad.

En la Declaración de Girona, aprobada en el Congreso Internacional de Defensores Locales, de noviembre de 2016, se define la defensoría local como:



- Una institución valiosa del sistema democrático.
- Un nexo de unión entre la administración local y las necesidades de una ciudadanía diversa, que mejore los servicios y la calidad de vida de las personas.
- Una institución favorecedora del diálogo y el consenso y promotora de decisiones desde la equidad, factores que son sinónimos de calidad democrática.

Es escasa la experiencia de la defensa e intermediación extrajudiciales de los Derechos y Libertades fundamentales en la memoria democrática española, que inicia su andadura con la aparición del Defensor del Pueblo en el art. 54 de la Constitución Española de 1978. El primer Defensor del Pueblo se nombró en 1982. Posteriormente en 1994 se crea la figura del Procurador del Común, como comisionado de las Cortes de Castilla y León, con los mismos objetivos en el ámbito de esta Comunidad Autónoma. 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, completando así la defensa de los Derechos y las Libertades fundamentales en el ámbito del municipalismo, como principal escenario de participación y responsabilidad en el ejercicio de la vida democrática cotidiana y de proximidad. La modificación del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se inspira en estas fuentes y experiencias, teniendo como referencia fundamental las reglamentaciones de la Defensoría de la Ciudadanía de aquellos municipios que tengan implantada esta figura.

La Defensoría 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 democracia de proximidad, las organizaciones, asociaciones y colectivos más diversos de amplia presencia y participación en la vida ciudadana, y, por supuesto, la ciudadanía como verdadera protagonista de la ciudad. Por ello, los Defensores Locales pueden y deben representar en sus actuaciones de mediación la máxima de “pensar globalmente y actuar localmente”. Por ello, las funciones fundamentales de las defensorías locales son:

- Supervisar la actividad de la administración local, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal con una perspectiva proactiva y participativa.
- Formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias.
- Promover, informar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes e intereses.

La actualización del Estatuto, que se propone, pretende también enmarcarse en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis, 2000), en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos y libertades básicas. Así que la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad será para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos emergentes en la realidad social actual de las ciudades.



En este contexto y con estos objetivos se pretende mejorar el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y el resto de normativas, declaraciones y procedimientos internacionales de protección de los derechos de las personas, tienen en los habitantes de las ciudades la expresión y encarnación más cercana y directa.

Los defensores de los valores que promueven la dignidad del ser humano, la democracia local y el derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de la persona, están convencidos que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión con objeto de promover los valores de cohesión social, de la inclusión más equitativa y de protección de los colectivos más vulnerables.

Por ello, cabe sumariamente recordar que las modificaciones más relevantes introducidas en esta reforma del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía son las siguientes: Definir con más precisión y rigor la misma institución de la Defensoría; presentar un texto adecuado a una redacción más inclusiva; ampliar las vías de accesibilidad e inclusividad a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de todas las personas sin limitación alguna por razones raciales, étnicas, de sexo y género, culturales, sociales, económicas, religiosas e ideológicas; reforzar el carácter de autonomía e independencia de la institución, desvinculándola del organigrama de cualquier Concejalía; prolongar su responsabilidad a cinco años para aislarla de los periodos electorales municipales; demandar una mayor dotación de recursos materiales y personales para mejor desarrollar las funciones y responsabilidades asumidas; agilizar los procedimientos de actuación para hacer más transparente las actuaciones municipales y evitar demoras en la resolución de los conflictos planteados; dar mayor visibilidad a la Defensoría en los diferentes medios y soportes de comunicación del Ayuntamiento para salvar el desconocimiento de la institución; adecuar las causas de cese y las razones de incompatibilidad para reforzar su autonomía; insistir en la accesibilidad directa, igualitaria, personalizada, simple y gratuita de toda persona, con independencia de otras circunstancias legales de recepción, con la pretensión de que el Ayuntamiento de Segovia defienda sus Derechos y Libertades; ampliar la competencia de actuación de la Defensoría en cualquier momento y fase del procedimiento de las actuaciones de la administración municipal a efectos de que la mediación pueda tener el valor y el peso pertinente; potenciar la más razonable aceptación de la Administración municipal de las decisiones y recomendaciones de la Defensoría, considerando que estas no son ejecutivas ni vinculantes de por sí.



## **LEGISLACIÓN APLICABLE.**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de la Bases de Régimen Local, en concreto:
  - a) Artículo 4 que reconoce a los Municipios el ejercicio de la potestad reglamentaria y de autoorganización.
  - b) Artículo 20 que permite la posibilidad de que en los Reglamentos Orgánicos puedan establecerse y regularse otros órganos complementarios.
  - c) Artículo 70 bis, apartado 1 que establece como obligación que los Ayuntamientos establezcan y regulen en normas de carácter orgánico, procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales.
- Reglamento de Participación Ciudadana (publicado en el BOP nº 15 de 3 de febrero de 2016 y aprobado y publicado definitivamente en el BOP nº 43 de 8 de abril de 2016 entrando en vigor el 9 de abril de 2016).

Dentro de este texto se regula en el artículo 18.5 (defensa de la ciudadanía) cuyo tenor literal es el siguiente:

*“El Ayuntamiento, para la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración municipal ha creado la figura del Defensor de la Ciudadanía, que tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía 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. Las quejas se sustanciarán con arreglo a lo establecido en el Estatuto del Defensor de la Ciudadanía”*

### **Capítulo Primero. Disposiciones generales.**

#### **Artículo 1.-Funciones.**

La figura de la Defensoría de la Ciudadanía, tiene funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía y dedicará su actividad a la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal.

#### **Artículo 2. – Competencia.**

La Defensoría de la Ciudadanía ejercerá sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en el presente Estatuto y responderá de sus actuaciones ante el Pleno Municipal.

#### **Artículo 3. – Carácter.**

La Defensoría de la Ciudadanía no estará sujeta a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía e independencia de toda autoridad municipal y fundamentará sus actuaciones en criterios de imparcialidad, transparencia, igualdad y justicia.



El cargo de la Defensoría de la Ciudadanía tendrá carácter honorífico, por lo que se deben evitar relaciones vinculantes con actividades profesionales, laborales o mercantiles, no compatibles con la actividad directa de la Defensoría, a efectos de garantizar la más amplia independencia y autonomía posibles en su actuación.

#### **Artículo 4. – Misión.**

La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrá como misión la prestación de los siguientes servicios:

- Asesoramiento,
- Mediación,
- Información,
- Atención y ayuda a la ciudadanía

#### **Artículo 5. – Competencias excluidas.**

Quedan fuera de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal, como muestra de respeto y lealtad a las legítimas aspiraciones de las distintas opciones políticas representadas en el Pleno municipal.

No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones relacionadas con el personal vinculado con la Administración Municipal.

#### **Artículo 6. - Cuestiones judiciales o en proceso de investigación.**

Así mismo, tampoco serán objeto de intervención los asuntos que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional o estén en proceso de investigación por la Defensoría del Pueblo o la Procuraduría del Común de Castilla y León.

#### **Artículo 7.- Reuniones con la ciudadanía.**

La Defensoría podrá mantener reuniones con carácter individual o colectivo con la ciudadanía cuando lo considere necesario, en ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.

### **Capítulo Segundo. Nombramiento y Cese.**

#### **Artículo 8. - Elección**

La persona que asuma la Defensoría de la Ciudadanía será elegida por el Pleno de Ayuntamiento, a propuesta de la Alcaldía previas consultas con los grupos municipales y las entidades ciudadanas del municipio y previo dictamen favorable de la Comisión Informativa de Participación Ciudadana.

La candidatura propuesta será presentada al Pleno del Ayuntamiento por la Alcaldía para proceder a su elección.



Para que la persona candidata sea designada a la Defensoría de la Ciudadanía debe obtener el voto de la mayoría de las tres quintas partes de los miembros del Pleno, la persona elegida tomará posesión, ante la Alcaldía, en acto público que se convoque al efecto, transcurrido un plazo mínimo de diez días hábiles desde su elección por el Pleno Municipal.

Su nombramiento será por un período de cinco años, pudiendo ser reelegido una sola vez por igual período.

La persona que ostente el cargo de la Defensoría de la Ciudadanía continuará en el ejercicio en funciones del cargo hasta que se produzca el nombramiento de la nueva persona que le suceda en los términos que se establecen en el artículo 10.

#### **Artículo 9. – Capacidad.**

Puede ser elegida para la Defensoría del Ciudadanía cualquier persona española, vecina de Segovia, mayor de edad, que disfrute en plenitud de sus derechos civiles y políticos.

#### **Artículo 10. - Cese**

La persona que ostente el cargo de la Defensoría de la ciudadanía cesará en el cargo por alguna de las siguientes causas:

a) Por renuncia.

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

b) Por muerte o incapacidad sobrevenida.

c) Por destitución acordada por el Pleno, motivada en la actuación con notoria negligencia o dejación en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo. En esta situación se necesita que el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, reunido en sesión ordinaria, sea argumentado e igualmente con una mayoría de 3/5 partes del mismo. El titular del cargo de Defensoría de la Ciudadanía podrá asistir a la sesión ordinaria del Pleno y hacer uso de la palabra antes de la votación

d) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.

e) Por incompatibilidad sobrevenida.

f) Por pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles y políticos.

La vacante en el cargo será declarada por la Alcaldía en los casos de renuncia, muerte, incapacidad o incompatibilidad sobrevenidas, condena firme por delito, pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles y políticos y expiración del plazo del mandato, dándose cuenta al Pleno en la primera sesión que se celebre.

Una vez aceptado por el Pleno de la Corporación el cese por renuncia, y también en caso de expiración del mandato, el titular de la Defensoría de la Ciudadanía se mantendrá en el cargo durante un plazo de entre tres y seis meses de duración, hasta que sea designada la persona que le suceda, salvo que, por las circunstancias específicas, pueda ser nombrado el sustituto en el cargo en un plazo menor a los indicados. Esta situación de provisionalidad tiene por





objeto evitar un vacío prolongado en las funciones de atención a la ciudadanía, así como procurar cerrar adecuadamente los expedientes en proceso.

### **Artículo 11. – Incompatibilidades.**

1. El ejercicio del cargo de la Defensoría de la Ciudadanía es incompatible con:
  - a) Todo mandato representativo de elección popular.
  - b) Cualquier cargo político de libre designación.
  - c) Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización empresarial, asociación o cualquier otra organización que pueda condicionar el ejercicio de sus competencias por razones ideológicas.
  - d) Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Segovia, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales, debiendo obtener en este caso una comisión de servicios.
2. Son compatibles con el ejercicio del cargo en la Defensoría de la Ciudadanía las actividades de producción o creación literaria, artística, científica, técnica o investigadora y sus correspondientes publicaciones, así como la asistencia a actividades ocasionales docentes, congresos y cursos.
3. Cuando concurra alguna de las causas de incompatibilidad en la persona elegida para el cargo en la Defensoría de la Ciudadanía, deberá cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle, entendiéndose, en caso contrario que no acepta el nombramiento. Si la incompatibilidad fuere sobrevenida una vez posesionado el cargo, se entenderá que renuncia al mismo en la fecha en que aquélla se hubiere producido.

### **Capítulo Tercero. Funcionamiento y procedimientos.**

#### **Artículo 12.- Definición de procedimientos.**

1. A los efectos de determinar las misiones asignadas a la Defensoría de la Ciudadanía, se procede a definir cada una de ellas en los términos que se indican a continuación:

**Asesoramiento:** Se considerará labor de asesoramiento de la Defensoría de la Ciudadanía la consistente en aconsejar, asistir y orientar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

**Información:** Consistirá en ofrecer a la ciudadanía conocimiento sobre los temas relacionados con la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

**Ayuda y atención:** Este servicio consistirá en la asistencia telefónica, presencial o por medios electrónicos a requerimiento de la ciudadana con el fin de auxiliar y proteger en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

**Quejas:** A los efectos previstos en este Estatuto tendrán la consideración de “quejas”.

A) Los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios o actuaciones de la administración y



organizaciones del Ayuntamiento de Segovia, tanto a título individual como colectivo, estando afectada activa o pasivamente por la disconformidad presentada.

B) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo puedan corresponder a la ciudadanía, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

C) La aceptación a trámite de una queja por parte de la Defensoría de la Ciudadanía podrá realizarse en el transcurso del proceso de cualquier acción administrativa a efectos de que su mediación pudiera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja.

D) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

2. No tendrán la consideración de “quejas”.

A) Las denuncias que puedan presentar la ciudadanía poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración. En semejante circunstancia la Defensoría de la Ciudadanía pondrá en conocimiento de la Alcaldía las presuntas irregularidades o infracciones denunciadas para que se realicen las investigaciones y actuaciones correspondientes.

B) Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre Reguladora del Derecho de Petición.

### **Artículo 13. – Inicio de Actuaciones.**

La Defensoría de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

### **Artículo 14.- Exclusión de actuaciones.**

Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante la Defensoría de la Ciudadanía en asuntos de su competencia.

### **Artículo 15.- Legitimación.**

Podrá dirigir sus solicitudes de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la Defensoría de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica, que invoque un interés legítimo ante la Administración Municipal, esté empadronada o no, de cualquier otra procedencia nacional o extranjera, independientemente de su edad o situación legal, con la única excepción de aquellas personas con dependencia funcional o laboral de la administración municipal o de los organismos dependientes, en aquellas preguntas relativas al ámbito de sus competencias objetivas de relaciones laborales o de servicio. Pudiendo en todo caso presentar sus quejas en lo relativo a sus derechos.

Todas las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía son gratuitas para la persona interesada y no es necesaria la asistencia de un abogado o procurador.



#### Artículo 16. –Presentación de solicitudes.

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría de la Ciudadanía se presentarán ante el Registro específico de esta Institución por escrito firmado por la persona interesada y con sus datos individuales, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 01 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se harán constar de forma razonada y con la debida claridad los hechos en que se basa la solicitud, acompañando los documentos que puedan servir para la comprensión del caso.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía registrará y acusará la recepción de todas las peticiones que se formulen, que podrán ser admitidas a trámite o rechazadas.

No serán admitidas las solicitudes anónimas, aquellas en las que se advierta mala fe o en las que falte la fundamentación, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. En estos casos se tendrá que notificar el rechazo a la persona interesada mediante escrito motivado, pudiendo informar a la persona demandante sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que se entendiera la existencia de alguna y sin perjuicio de que la persona interesada pueda utilizar las que considere más pertinentes. La decisión no será susceptible de recurso.

La Defensoría de la Ciudadanía se abstendrá de intervenir en la tramitación de peticiones cuyo objeto se encuentre pendiente de resolución judicial.

#### **Artículo 17.- Visitas y citaciones.**

Las personas que deseen ser recibidas personalmente ante la Defensoría de la Ciudadanía, demandando su asesoramiento, mediación, ayuda y atención, deberán previamente solicitar cita para la entrevista personal, presentando en la referida solicitud, además de los datos personales, escrito con las razones de su demanda, así como la documentación pertinente para fundamentar su reivindicación.

El acceso de la ciudadanía a la Defensoría es directo, sin intermediación alguna.

#### **Artículo 18. – Plazo de presentación de solicitudes.**

No podrán presentarse peticiones ante la Defensoría de la Ciudadanía después de transcurridos doce meses desde que la persona afectada tuviera conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una petición de actuación por parte de la Defensoría.

#### **Artículo 19. – Valoración preliminar de la solicitud.**

Las peticiones serán objeto de una valoración preliminar de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, encaminada a resolver sobre su admisibilidad.

En un plazo de 10 días se contestará a la persona demandante sobre la aceptación o no a trámite de su petición, indicándole los pasos y actuaciones que se inician.

#### **Artículo 20. – Causas de rechazo de las solicitudes.**

1. Las peticiones serán rechazadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:



- a) No se aprecie interés legítimo de la persona que reclama.
- b) No se identifique quien la formula.
- c) Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
- d) Estén desprovistos de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.
- e) No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo o Procurador del Común de Castilla y León, se propondrá e informará a la persona que reclama sobre la conveniencia de que recurra a estas instancias. Si el caso tuviera suficiente relevancia objetiva y pública, la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia la remitirá por iniciativa propia.
- f) 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.

2. En el caso de que las solicitudes formuladas sean rechazadas, el Defensor del Ciudadano lo notificará al interesado mediante escrito motivado de su no admisión a trámite, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguno.

3. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía no están facultadas para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

4. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía respetarán el desarrollo completo del procedimiento administrativo en curso, si estuviera abierto, sobre el tema motivo de la petición. En todo caso podrá solicitar informes sobre el procedimiento en curso.

Transcurrido los plazos del silencio administrativo podrá actuar aún cuando el expediente no esté cerrado.

Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía se pueden producir en cualquier momento y fase del procedimiento administrativo en curso y no interrumpirán los plazos administrativos previstos en el procedimiento.

#### **Capítulo Cuarto. Relaciones con el Pleno de la Corporación.**

##### **Artículo 21. - Informes de la Defensoría.**

1. Dentro del primer trimestre del año, la Defensoría de la Ciudadanía elaborará por escrito un Informe Anual, sobre las actuaciones realizadas durante el año natural anterior, en el que podrán exponerse propuestas suficientemente argumentadas sobre asuntos generales del ámbito administrativo municipal y propuestas de modificación de normas de competencia municipal; que presentará en la correspondiente sesión de Pleno ordinario, en la parte dedicada a control en el último punto del orden del día previo a ruegos y preguntas.



2. En su Informe Anual se indicarán el número y tipo de peticiones 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 propuestas al Pleno del Ayuntamiento para su estudio y aprobación, si procediera.

En el Informe Anual no habrá de constar los datos personales o cualquiera otro que permitan la identificación pública de los interesados en los procesos de investigación.

3. Cuando la gravedad de los hechos lo aconseje, la Defensoría de la Ciudadanía podrá presentar en cualquier momento, a iniciativa propia un Informe extraordinario, según la competencia del asunto, a la Alcaldía para que, si procede, se de cuenta al Pleno.
4. También podrá elevar Informes correspondientes a períodos menores, especialmente con ocasión de su nombramiento o cese.

#### **Artículo 22. – Tramitación de Quejas.**

1. Para su actuación la Defensoría de la Ciudadanía podrá solicitar informes a las Concejalías y Servicios correspondientes para examinar la documentación pertinente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Todos los organismos municipales tienen la obligación de colaborar y ayudar a la Defensoría de la Ciudadanía de forma diligente y con consideración de importancia.

En el caso de producirse algún incumplimiento grave en esta obligación de colaborar se pondrá en conocimiento de la Alcaldía para sus efectos y responsabilidades oportunas y se hará constar en el Informe Anual.

2. La Defensoría de la Ciudadanía, una vez investigada y analizada la documentación recabada sobre la petición o demanda presentada y admitida a trámite, actuará mediante decisiones o conclusiones, comunicaciones, propuestas o recomendaciones argumentadas, no teniendo carácter ejecutivo alguno.

Las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del caso.

3. En las decisiones o conclusiones quedará constancia del papel de mediación que ha asumido la Defensoría de la Ciudadanía entre la ciudadanía y la Administración Municipal, proponiendo fórmulas de arbitraje o conciliación, si las hubiera, que pudieran facilitar una solución positiva del problema planteado mediante advertencias, recomendaciones, sugerencias, recordatorios y actuaciones posibles.

4. Las conclusiones, propuestas y/o decisiones de la Defensoría se comunicarán y enviarán copias personalizadas a las partes interesadas, a la Alcaldía, así como a las Concejalías y Servicios municipales correspondientes según sus competencias.

5. Los documentos aportados por los Servicios Municipales en las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las



indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía serán reservadas, con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados.

6. De las decisiones principales y del grado de resolución sobre las quejas recibidas, la Defensoría de la Ciudadanía informará trimestralmente a la Alcaldía y a las Comisiones Informativas.

7. Con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados por sus actuaciones, la Defensoría de la Ciudadanía tendrá libre acceso a los medios de comunicación para el ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.

8. 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.

9. 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.

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

## **Capítulo Quinto. Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía**

### **Artículo 23.- Recursos y materiales personales.**

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de los medios personales y materiales necesarios y suficientes para ejercer, digna, independiente y eficazmente con sus responsabilidades y competencias, reforzando así su autonomía de todo órgano de gobierno y de administración del Ayuntamiento.

El personal que preste sus servicios en la Defensoría de la Ciudadanía, será seleccionado por el Ayuntamiento de Segovia a través de los medios habituales de contratación del personal municipal o adscribiendo a esta institución personal del Ayuntamiento mediante una comisión de servicios.

Asimismo, podrá disponerse de medios personales para el ejercicio de las funciones de la Defensoría mediante la suscripción de convenios de colaboración con otras instituciones y/o asociaciones y con las universidades existentes en la ciudad, mediante la realización de prácticas de formación de estudiantes universitarios o de tareas de voluntariado.

Dentro de las disponibilidades municipales, la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de un espacio diferenciado e independiente, así como accesible a toda persona.



La persona responsable de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dirigirá y coordinará las acciones que en ella se realicen.

#### **Artículo 24. –Recursos económicos.**

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía se consignará en una partida específica dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Segovia.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

Todos los expedientes iniciados o en tramitación ante la Defensoría de la Ciudadanía a la fecha de entrada en vigor del presente Estatuto, seguirán rigiéndose por el Estatuto de Defensor aprobado por el Pleno Municipal en sesión de 6 de octubre de 2003, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia nº 13, de 30 de enero de 2004.

#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

Queda derogado el Reglamento del Estatuto de Defensor del Ciudadano aprobado por acuerdo plenario de 06 de octubre de 2003, publicado en el BOP de Segovia de 30 de enero de 2004.

### **DISPOSICIÓN FINAL – ENTRADA EN VIGOR**

El **presente Reglamento** entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra dicha aprobación definitiva se podrá interponer recurso contencioso administrativo, ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en el plazo de dos meses, a contar desde el siguiente a la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia.

En Segovia, a. 14 de febrero de 2018

La Alcaldesa,

Fdo.: Clara Luquero de Nicolás