



INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2013

SEGOVIA, FEBRERO 2014



AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Oficina del Defensor del Ciudadano

Índice

1. Presentación	4
2. Actividades realizadas por la Defensoría.....	5
2.1 Asistencia a actos protocolarios.....	5
2.2 Participación en reuniones Comisión Deontológica.....	5
2.3 Páginas Web : www.segovia.es y www.forumsd.cat	5
3. Entrevistas y quejas.....	6
4. Valoración y propuestas.....	12
5. Agradecimientos.....	14
6. Conclusión.....	15
7. Actuaciones de la Oficina del Defensor del Ciudadano.....	16
7.1 Actuaciones entre enero y diciembre de 2013.....	16
Temas que dieron motivo a apertura o reactivación de expedientes.....	16
7.2 Actuaciones del Defensor del Ciudadano en 2013.....	17
7.3 Expedientes sin resolver, en proceso o pendientes.....	18
7.4 Las demandas de intervención sin apertura de expediente.....	18
7.5 Traslado de comunicaciones a los demandantes.....	18
Dossier estadístico y anexos.....	19
8. Dossier Estadístico	20
8.1 Entrevistas realizadas.....	20
8.2 Actuaciones con referencia a expedientes.....	21
8.3 Total de expedientes abiertos con relación al período enero/ diciembre 2013: Expedientes por concejalías.....	22

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.4 Motivos de los ciudadanos que originan la solicitud de entrevistas	23
9. Anexos.....	24
9.1 Anexo 1. Asistencia a diversos actos protocolarios.....	24
9.2 Anexo 2. Enlaces para acceder a la Sede Electrónica.....	25
9.3 Anexo 3. Donde reclamar ante las Administraciones Públicas.....	26
9.4 Anexo 4. Estatuto del Defensor del Ciudadano.....	28
9.5 Anexo 5. Audiencias y atención al Público.....	34

Oficina del Defensor del Ciudadano



1.- PRESENTACIÓN

Buenas tardes.

Me dirijo al Pleno del Ayuntamiento para presentar el Informe Anual de la Oficina del Defensor del Ciudadano, como establece el artículo 19 del Estatuto que regula esta Institución. El año 2.013 ha sido el 5º año en el que desempeño mi labor al frente de la Defensoría.

Por motivo de la crisis económica que nos afecta, hemos asistido a diferentes recortes en las diferentes Administraciones, que han tomado en algunos casos la decisión de prescindir de la figura del Defensor como parte de las medidas de ahorro. Así, por ejemplo, se han eliminado los Defensores del Pueblo de Castilla- La Mancha, La Rioja y Murcia.

Como en el caso del Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia se trata de un cargo honorífico, no remunerado, no se ha visto influida la figura del Defensor por la crisis económica. Así pues, gracias a la estabilidad que esta situación asegura, mi labor

Oficina del Defensor del Ciudadano

al frente de la Oficina ha proseguido a lo largo del año 2.013 con normalidad, sin sobresaltos.

Vamos a hacer un repaso de cuál ha sido la actividad desarrollada en este periodo de tiempo.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

2.1 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

Como en ocasiones anteriores, recogemos en el **ANEXO I** un resumen de los actos protocolarios a los que me fue posible acudir, hecho condicionado a que tengan lugar fuera de mi horario de trabajo profesional.

2.2 Participación en las reuniones de la Comisión Deontológica del Colegio Oficial de Médicos de Segovia (Según Convenio, firmado entre ambas Instituciones).

2.3 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 o temas de interés sobre aquellos temas que más incidencia y preocupación tienen para los ciudadanos. Hemos de destacar el enlace al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>) un punto de encuentro de los defensores Locales entre ellos y entre los ciudadanos de cualquier parte de España.

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

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



Oficina del Defensor del Ciudadano

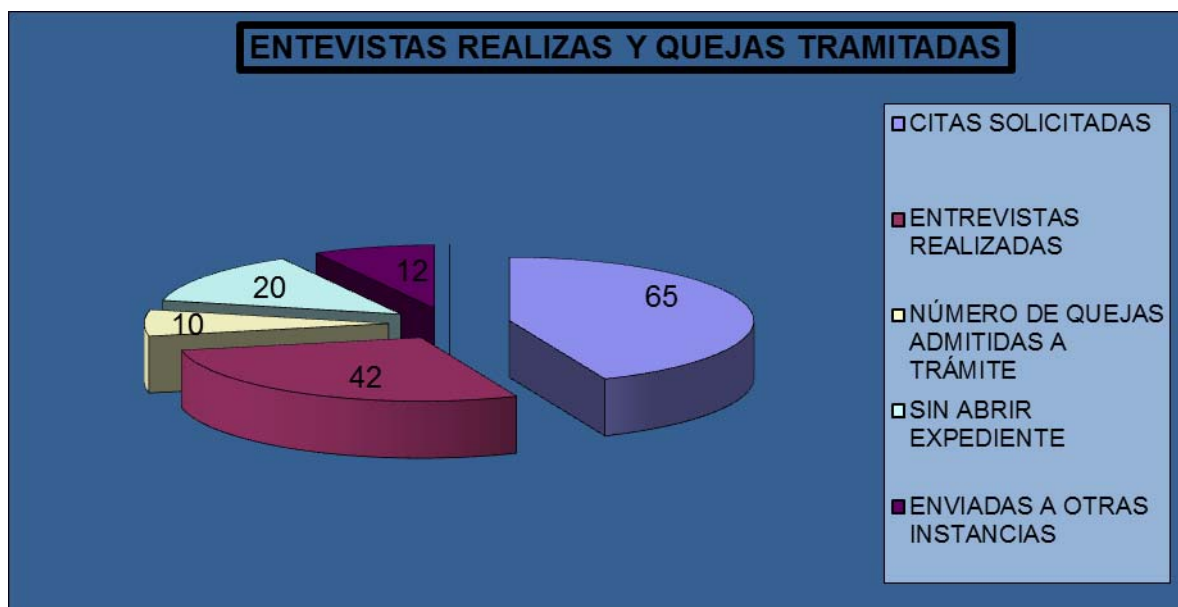
3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

Este apartado es el núcleo de la actividad de la Defensoría, su propia razón de ser. Hemos hecho un esfuerzo para que en los distintos epígrafes y gráficos se recojan, de la forma más clara posible, los motivos que han dado lugar a que los ciudadanos presenten sus quejas ante el Defensor. Es posible que en otros ámbitos y en otros foros los ciudadanos hayan expresado sus reclamaciones, de forma oral o escrita. Nosotros damos conocimiento de las que llegaron a la Defensoría.

Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE **QUEJAS** PRESENTADAS (las correspondientes al año 2012, figuran entre paréntesis).

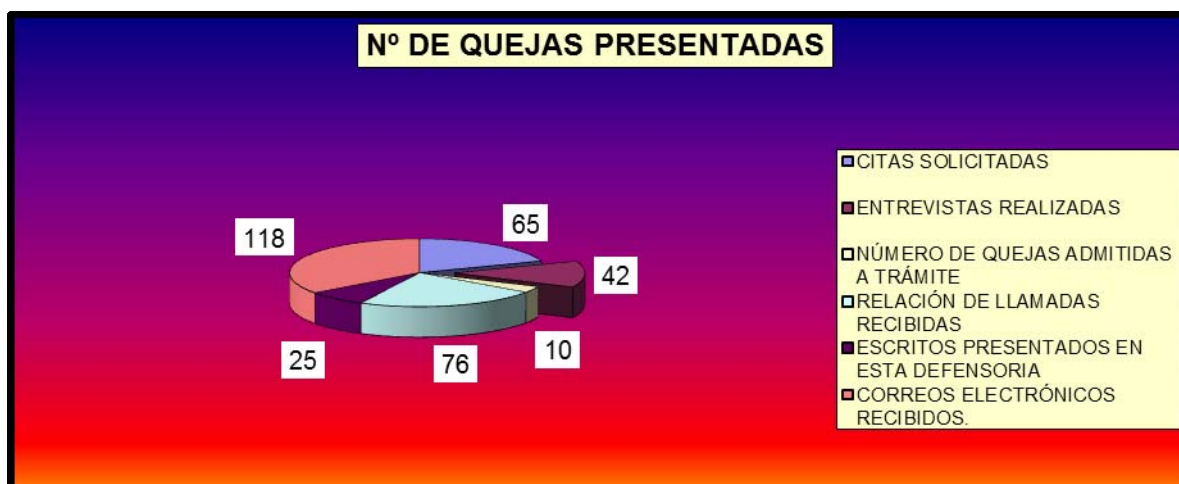
- ✓ CITAS SOLICITADAS: 65 (70)
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 42 (48)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 10 (26).
- ✓ QUEJAS SIN ABRIR EXPEDIENTE: 20
- ✓ ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 12 (10)



Oficina del Defensor del Ciudadano

QUEJAS PRESENTADAS:

- ✓ CITAS SOLICITADAS: 65 (70).
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 42 (48)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 10 (26).
- ✓ RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 76 (78)
- ✓ ESCRITOS PRESENTADOS EN ESTA DEFENSORIA: 25 (62)
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS: 118 (133)



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, se da lugar a la apertura de un expediente en la Defensoría.**

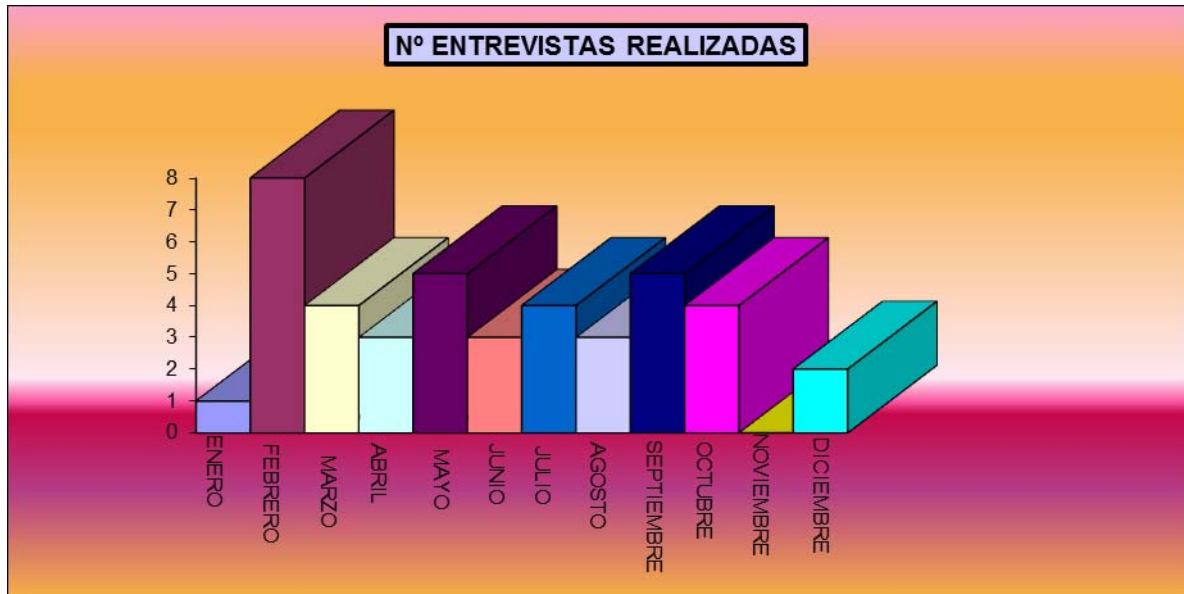
En resumen, se procura que, en la Oficina del Defensor, no sea “una ventanilla o un trámite más”, sino que, aunque el escrito o la queja no corresponda al Defensor, la persona que lo ha presentado, reciba contestación que facilite la solución del problema que plantea.

Oficina del Defensor del Ciudadano

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 42

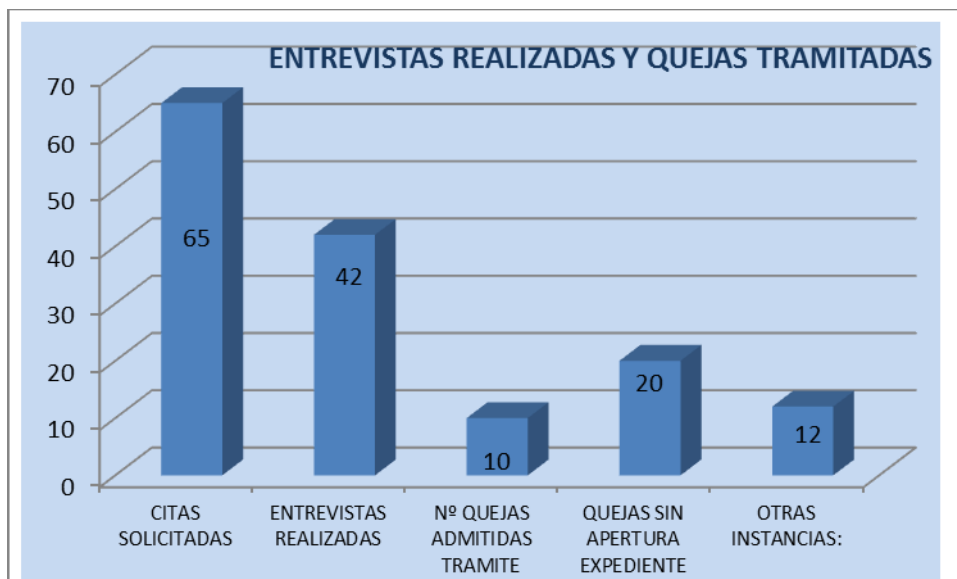
MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
ENERO	1
FEBRERO	8
MARZO	4
ABRIL	3
MAYO	5
JUNIO	3
JULIO	4
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	5
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	2
TOTAL AÑO	42

Oficina del Defensor del Ciudadano



ENTREVISTAS REALIZADAS Y QUEJAS TRAMITADAS

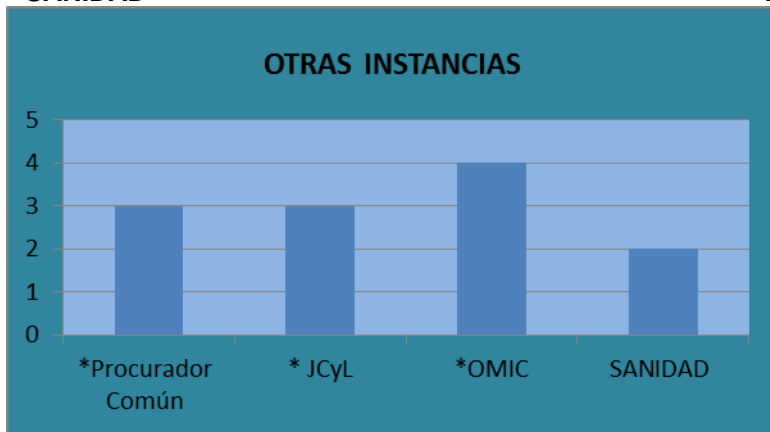
CITAS SOLICITADAS	65
ENTREVISTAS REALIZADAS	42
Nº QUEJAS ADMITIDAS TRAMITE	10
QUEJAS SIN APERTURA EXPEDIENTE	20
OTRAS INSTANCIAS	12



Oficina del Defensor del Ciudadano

OTRAS INSTANCIAS : 12

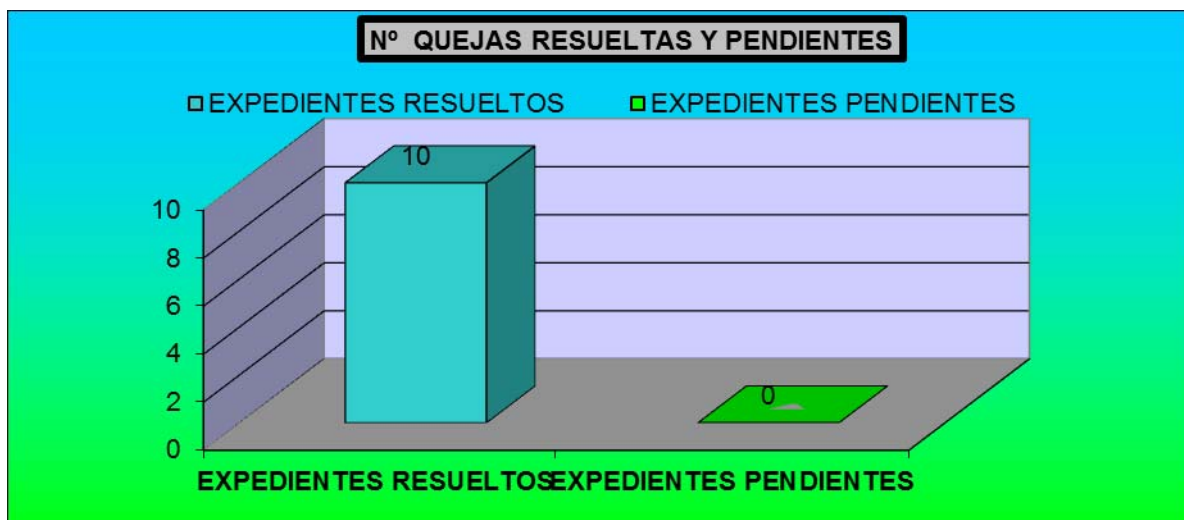
*Procurador Común	3
* JCyL	3
*OMIC	4
*SANIDAD	2



NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS Y PENDIENTES.

EXPEDIENTES RESUELTOS: 10

EXPEDIENTES PENDIENTES: 0



Oficina del Defensor del Ciudadano

4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

Si comparamos los datos de actividad del año 2.013 con los del año 2.012, se observa una disminución en los diversos aspectos recogidos.

A mediados del mes de enero, se dio a conocer el Informe del Procurador del Común, en el que se observa una tendencia similar, sobre todo en lo referente a las quejas presentadas en la Provincia de Segovia, que fueron solo de 125, lo que representa un 4% del total de las quejas que se atendieron en Castilla y León.

¿Realmente hay menos motivos de quejas? ¿Se refleja en este hecho la desconfianza que dicen tener los ciudadanos en las Instituciones, según publican las encuestas?... Ahí dejo los interrogantes para la reflexión general.

Haciendo una autocrítica al respecto, mi impresión en el caso de la Oficina del Defensor de Segovia es que, al menos en parte, esta disminución en la actividad estaría en relación con el horario limitado que puedo dedicarle. Cuando hay algún hecho puntual, como es la presentación del informe, se nota un mayor número de entrevistas y de quejas que llegan a la Defensoría. Como he manifestado en ocasiones anteriores, sería deseable poder contar con una persona que pudiera disponer de más tiempo, por ejemplo, una persona jubilada, que quisiera prestar este servicio a los ciudadanos de Segovia en horario que coincida con la actividad habitual de las demás Dependencias; es decir, en horario de mañana.

Hay muchos de los asuntos que se plantean en la Defensoría, que se resuelven gracias a las gestiones directas de los Funcionarios, porque son temas puntuales, que no dan siquiera motivo para abrir un expediente. En caso de estar disponible en el horario de mañana, en esas gestiones podría participar el Defensor y sería más productiva su labor. Además de poder desarrollar otras actividades complementarias, como charlas, entrevistas, escritos, estudios de oficio, etc...

Después de estas reflexiones en voz alta, podemos ver que los temas que han motivado las quejas han sido similares a los de años anteriores, destacando las molestias producidas por vecinos o por establecimientos de ocio nocturno, a pesar de los controles que lleva a cabo, entre otros, la Policía Local.

Hay una queja que se recibió en la Defensoría de forma indirecta en el mes de Diciembre, proveniente de AVRAS, y que se formalizó ya en enero de este año, mediante una entrevista mantenida con algunos de sus representantes y la presentación

Oficina del Defensor del Ciudadano

de diversos escritos al respecto. De todas las maneras, los hechos que dieron pie a la queja se produjeron durante el año 2.013, por lo que he considerado oportuno que figuren en este informe.

Me consta que los responsables de AVRAS han manifestado al Alcalde y a las Concejales de Participación Ciudadana y de Tráfico el malestar existente entre vecinos y comerciantes por el cierre al tráfico de la Calle Daoíz. En este sentido, presentaron un escrito el 27 de noviembre, con recogida de 172 firmas de vecinos de las calles más afectadas. Plantean los representantes de AVRAS la necesidad de diálogo sobre estos temas y aportan algunas posibles iniciativas para la regulación del tráfico en esta zona de la ciudad que, según ellos entienden, se ve perjudicada por el cierre del tráfico por dicha calle, lo que llevaría (en palabras de los responsables de AVRAS) "al aislamiento de los vecinos y a la imposibilidad de mantener condiciones normales de vida en el barrio"

Cambiando de tema, quiero resaltar que, además de quejas, también se reciben sugerencias de algunos ciudadanos, que pueden servir para mejorar la normativa municipal. En concreto, se recibió un escrito en el que se aportaban datos sobre un tipo de motor poco contaminante, que no estaba contemplado entre los que tienen unos impuestos de circulación más bajos. Esto ha permitido que los vehículos con ese tipo de motor, respetuoso con el medio ambiente, se beneficien también de un importe menor del impuesto correspondiente.

La otra sugerencia partió de un ciudadano que había sacado un ticket para estacionamiento en zona verde y, dentro del horario que había señalado, dejó estacionado el vehículo en zona azul, por lo que fue multado. Estos hechos se pusieron en conocimiento del entonces Concejale de Tráfico, para valorar que esta situación pueda volver a presentarse.

En anteriores informes, insistía a los responsables del Equipo de Gobierno en la necesidad de que agilizaran los trámites para poder resolver los asuntos Municipales por vía informática. Hace aproximadamente un año, en concreto el 18 de febrero de 2.013, entraba en servicio la SEDE ELECTRÓNICA del Ayuntamiento de Segovia y se publicaban 3 decretos, de puesta en servicio de Sede, tablón y de incorporación de trámites y procedimientos. El enlace para conectar con la Sede, se encuentra en el Anexo 2

Oficina del Defensor del Ciudadano

Es de esperar que las prestaciones que ofrece la SEDE ELECTRÓNICA se vayan ampliando, según las necesidades que se generen, y vaya siendo cada vez mayor el número de ciudadanos que la utilicen por la mayor comodidad y agilidad que supone el uso de medios informáticos, a la vez que se ahorran desplazamientos y tiempo.

5. AGRADECIMIENTOS

Como en anteriores informes, figura en éste un capítulo obligado de agradecimientos:

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

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

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

Al Alcalde y Concejales, por el interés demostrado en la resolución de los expedientes presentados, ya sean favorables o no a las pretensiones de la persona que los presentaba.

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

A los Medios de Comunicación.

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

6. CONCLUSIÓN

He presentado el Informe de la actividad del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, correspondiente al año 2.013. En él se recogen los datos sobre las quejas presentadas por los ciudadanos a lo largo de ese año. Sin duda ha habido otros muchos asuntos que han surgido en el desarrollo de la vida municipal, pero estos en concreto son los que han llevado al Defensor, dentro del ámbito de sus competencias y siguiendo los Procedimientos administrativos, previstos en el Estatuto específico.

Confío haber podido transmitir al Pleno y a los ciudadanos de Segovia la realidad de los asuntos que nos han ocupado, tanto en lo que se refiere a los temas que motivaron las quejas o reclamaciones, como a los resultados de las gestiones realizadas.

Muchas gracias a Uds. por su atención y a los ciudadanos de Segovia por su interés e implicación para conseguir entre todos mejorar en lo que a los asuntos municipales se refiere.

Muchas gracias.

Oficina del Defensor del Ciudadano

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2013.

TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

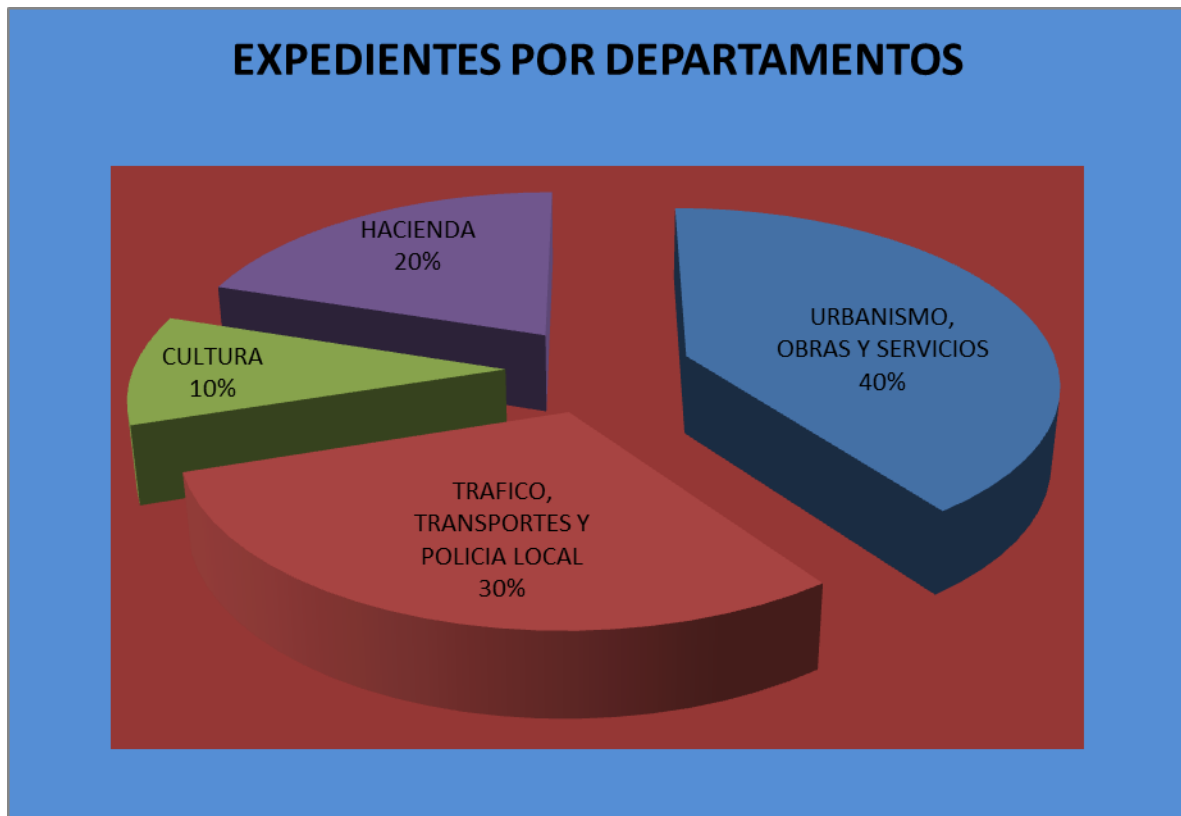
- *Eliminación Barreras Arquitectónicas.*
- *Problemas de Convivencia por Ruidos Vecinales.*
- *Actividades Molestas en Local .*
- *Contaminación Acústica por Ocio Nocturno .*
- *Quejas por Ruidos Música Callejera.*
- *Licencia Ambiental.*
- *Queja por Ubicación y Estado de Contenedores.*
- *Queja por Calendario Fiscal.*
- *Quejas por Incumplimiento Horario y Ruidos Nocturnos.*
- *Queja por Ruidos, Vibraciones y otras molestias en Vivienda.*

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2013.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	4
TRAFICO, TRANSPORTES Y POLICIA LOCAL	3
CULTURA	1
HACIENDA	2
TOTAL EXPEDIENTES	10



Oficina del Defensor del Ciudadano

7.3 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

No figura ningún expediente en proceso a finales de diciembre de 2.013.

Todos los expedientes han sido contestados y resueltos.

Uno de los mecanismos de control por parte de la Defensoría, es ir revisando trimestralmente los escritos que estén pendientes de contestar y los expedientes que falten por resolver, para comunicarlo a la Comisión correspondiente. De esta manera, da tiempo a resolver la situación que pueda darse de falta de respuesta.

Como se refleja en este informe, a 31 de diciembre no queda ningún expediente del año correspondiente sin contestar.

7.4 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.

El nivel de exigencia de la ciudadanía segoviana hace que acudan a esta Oficina numerosos ciudadanos y ciudadanas a plantear sus quejas sobre la Administración Municipal, aunque algunas no son admitidas. Las demandas de intervención que, tras una entrevista, no derivaron en la apertura de expediente lo fueron por diversos motivos: porque se resolvieron por gestión directa con funcionarios de algún departamento municipal, por no ser de nuestro ámbito de competencia, o tratarse de cuestiones que están en los Juzgados o Tribunales de Justicia, no ajustarse al Reglamento, o porque las competencias eran de otras Administraciones, ante la falta de documentación acreditativa, por el tiempo transcurrido, más de un año, desde que la persona afectada tuvo conocimiento de los hechos susceptibles de motivar su queja etc. Las demandas de intervención sin apertura de expediente fueron en total de **20**

7.5 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.

Los traslados de comunicaciones a los demandantes ya sea para solicitar nueva documentación, informar de los trámites efectuados por la Oficina del Defensor del Ciudadano, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas fueron **10**

Oficina del Defensor del Ciudadano

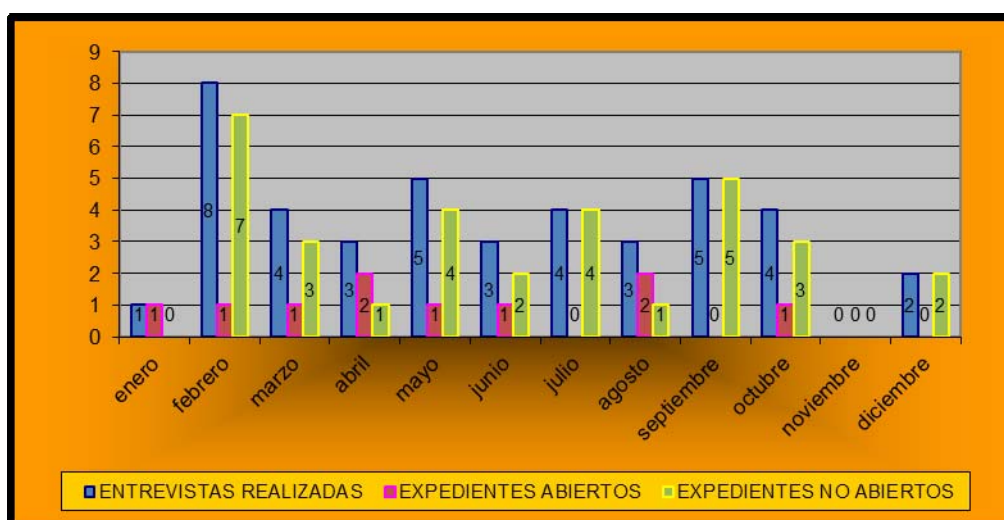
DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

8. DOSSIER ESTADÍSTICO

8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS.

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
ENERO 2013	1	1	0
FEBRERO 2013	8	1	7
MARZO 2013	4	1	3
ABRIL 2013	3	2	1
MAYO 2013	5	1	4
JUNIO 2013	3	1	2
JULIO 2013	4	0	4
AGOSTO 2013	3	2	1
SEPTIEMBRE 2013	5	0	5
OCTUBRE 2013	4	1	3
NOVIEMBRE 2013	0	0	0
DICIEMBRE 2013	2	0	2
TOTALES	42	10	32



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

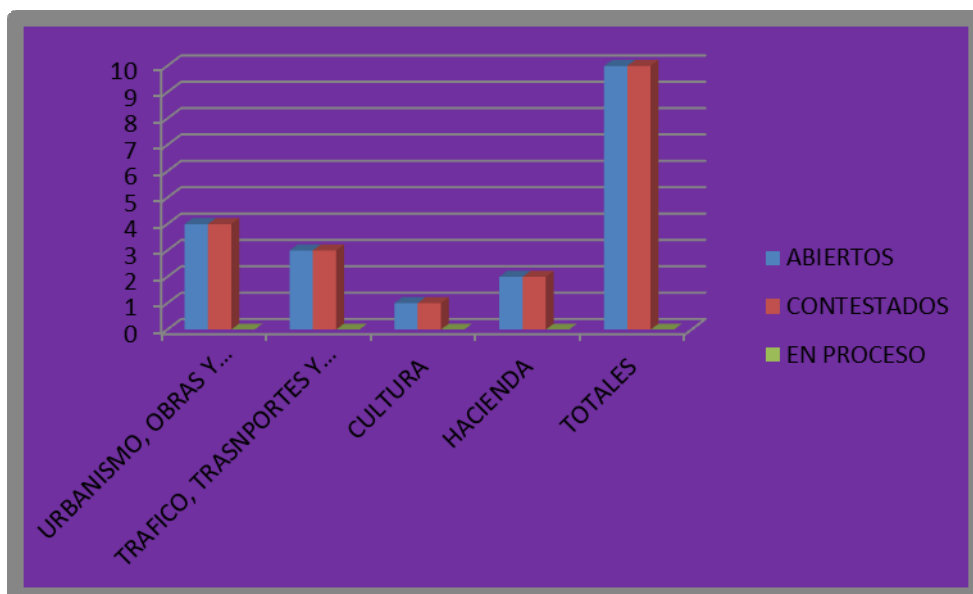
Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2013	21/01/2013	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
2/2013	27/02/2013	TRAFICO, TRANSPORTE Y POLICIA LOCAL	RESUELTO DESFAVORABLE
3/2013	14/03/2013	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
4/2013	08/04/2013	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO SEGUIMIENTO
5/2013	08/04/2013	CULTURA Y POLICIA LOCAL	RESUELTO FAVORABLE
6/2013	06/05/2013	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO FAVORABLE FRACCIONAMIENTO
7/2013	17/06/2013	URBANISMO MEDIO AMBIENTE	RESUELTO FAVORABLE
8/2013	19/08/2013	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO CONTESTADO
9/2013	19/08/2013	TRÁFICO, MOVILIDAD Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
10/2013	23/03/2012	URBANISMO	RESUELTO TRAMITADO,INSPECCIÓN

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2013: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

- **ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS**

CONCEJALIAS	ABIERTOS	CONTESTADOS	EN PROCESO
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	4	4	0
TRAFICO, TRANSPORTES Y POLICIA LOCAL	3	3	0
CULTURA	1	1	0
HACIENDA	2	2	0
TOTALES	10	10	0



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.4 MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LA SOLICITUD DE ENTREVISTAS CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO.-

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	4
MEDIACIÓN	8
AMPARO	2
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	3
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	6
INFORMES TÉCNICOS	5
DENUNCIA	2
QUEJAS	12



Oficina del Defensor del Ciudadano

9.- ANEXOS

ANEXO 1º ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

Entre otros, tuve oportunidad de asistir a los siguientes:

- ✓ Procesión litúrgica de las Palmas y Misa en la Catedral.
- ✓ Presentación Nueva temporada en la 8 de Castilla y León televisión.
- ✓ II Ciclo de Conferencias Fundación Valsaín y Ayuntamiento de Segovia, con asistencia a las siguientes:
 - “El Fiscal como garante de la legalidad”, impartida por D. Eduardo Torres Dulce, Fiscal General del Estado.
- ✓ “La Institución del Defensor del Pueblo en la democracia española”, impartida por Doña Soledad Becerril Bustamante, Defensora del Pueblo.
- ✓ Toma de Posesión de la nueva Junta Directiva del Colegio de Médicos
- ✓ Acto Oficial presentación Alcaldesa y Damas de las Fiestas y Fiestas.
- ✓ Inauguración de las Fiestas.
- ✓ Misa Honor a San Juan y San Pedro.
- ✓ Ofrenda de Flores.
- ✓ Renovación Voto a San Roque. Celebrado en la Iglesia de San Millán.
- ✓ Asistencia a la inauguración del curso 2013-2.014 de la Universidad de la Experiencia: Conferencia de la Historiadora Mercedes Sanz.
- ✓ Ofrenda de Frutos.
- ✓ Despedida de la Virgen.
- ✓ Villancico de San Frutos.

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 2º. ENLACES PARA ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA

Para el acceso a la página principal:

https://sede.segovia.es/portal/sede/se_principal1.jsp

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 3º DONDE 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@segovia.es

DONDE PRESENTAR RECLAMACION:

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

OFICINAS DE REGISTRO

Registro General: Plaza Mayor, 1

40001. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 8,30 h. a 14,30 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

Oficina del Defensor del Ciudadano

y Servicios)

40004. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 8,30 h. a 14, 30 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](#)

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 4º 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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

- 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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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 concorra 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,

Oficina del 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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 5º. AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Requisito principal:

- Ser ciudadano empadronado en Segovia o, en su caso, tener relación con el Ayuntamiento por cuestiones vinculadas con el mismo.

Cita previa a través de:

- Petición escrita y presentada en el Registro General del Ayuntamiento.
- Petición personal y directa a través de carta, teléfono, e-mail (plaza mayor 1. 40003. segovia. telf. 921 419 888 – defensordelciudadano@segovia.es)

Mediante los siguientes requisitos:

- Es necesario identificarse (nombre y apellidos).
- Dejar constancia de un medio de contacto (teléfono, dirección postal, e-mail).
- Tema del que se va a tratar.

Lo antes posible el defensor del ciudadano citará a la persona o personas solicitantes para una entrevista personal y apertura de expediente si fuera necesario.

Días de atención:

Lunes no festivos de 17,30 a 19 horas.