



INFORME MEMORIA 2008.

SEGOVIA, FEBRERO 2009.



SEGOVIA 2016 CANDIDATURA CAPITAL EUROPEA DE LA CULTURA



AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Índice

PRESENTACION	4
1. INTRODUCCION	6
2. ACTIVIDADES REALIZADAS	7
2.1. “PRIMER ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES”	7
2.2. CAMPAÑA INFORMATIVA	8
2.3. PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	9
2.4. ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS.....	11
2.5. COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES	11
2.6. PÁGINAS WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat	12
2.7. ENTREVISTAS Y QUEJAS, DEMANDAS Y DENUNCIAS.....	13
3. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.....	16
4. AGRADECIMIENTOS	20
5. CONCLUSIÓN	21
6. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO	22
6.1. ACTUACIONES ENTRE FEBRERO Y DICIEMBRE DE 2008.	22
6.1.1. LOS TEMAS, SOBRE LOS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:	22
6.1.2. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2008.	25
6.1.3. EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.....	26
6.1.4. LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.....	26
6.1.5. TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.	26
7. DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS	27
7.1. DOSSIER ESTADÍSTICO	28

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.1.1.	ENTREVISTAS REALIZADAS.....	28
7.1.2.	ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES.....	29
7.1.3.	TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO FEBRERO/ DICIEMBRE 2008: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS	33
7.1.4.	MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES.....	34
8.	ANEXOS.....	35
8.1.	ANEXO 1. DECLARACIÓN DE MÁLAGA.....	35
8.2.	ANEXO 2. CAMPAÑA INFORMATIVA DE LA DEFENSORÍA.	38
8.3.	ANEXO 3. ARTICULOS DE PRENSA.....	40
8.3.1.	¿QUIÉN ES EL VERDADERO DEFENSOR DEL CIUDADANO?	40
8.3.2.	CIUDADANOS QUE ATIENDEN A CIUDADANOS	41
8.3.3.	EL DERECHO AL DESCANSO NOCTURNO.....	41
8.4.	ANEXO 4. ARTÍCULO "LA LEY DE LA NOCHE". FORO SÍNDICOS.	43
8.5.	ANEXO 5. ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS.....	54
8.6.	ANEXO 6. CONVENIO CON EL COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE SEGOVIA.	58
8.7.	ANEXO 7. ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.....	61
8.8.	ANEXO 8. AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.	68

INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2008

PRESENTACION



Excmo. Señor Alcalde, Señores Concejales, hoy tengo el honor de cumplir con lo previsto en el artículo 19 del Estatuto del Defensor del Ciudadano, en el que se recoge la obligación de dar cuenta anualmente al Pleno del Ayuntamiento de la gestión realizada por el Defensor, en un Informe presentado en sesión extraordinaria convocada al efecto.

El Informe anual del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, coincide en esta ocasión con un momento de especial relevancia para la Institución del OMBUDSMAN, pues este año se celebra el 2º Centenario de esta Institución, que, como todos Vds. conocen, nació en Suecia en el año 1.809 y a partir de 1.950 se fue extendiendo por diversos países.

Como se recoge en la “Declaración de Málaga”, documento final suscrito en el “Primer Encuentro Estatal de Defensores Locales”, “la función específica del Ombudsman local es orientar, intermediar y formular recomendaciones que mejoren la calidad de los Servicios Públicos y se desarrolla siempre en el marco de las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones en el ámbito de su competencia”. Ver documento en el [ANEXO 1](#)

El Ombudsman local – sigue diciendo la declaración- es una Institución útil para garantizar la defensa y protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones locales, en un marco de responsabilidad cívica.

Oficina del Defensor del Ciudadano

Sirva la presentación de este informe como modesta contribución a las distintas actividades que se celebrarán en todo el mundo, con motivo de este 2º Centenario.

Así, está prevista, entre otros actos, la celebración de una reunión en Suecia, los días 7 a 9 de junio de 2.009. En la página web www.segovia.es, en el apartado de la Oficina del Defensor del Ciudadano, se puede encontrar un link para acceder a la página del Instituto del Ombudsman Internacional, donde se habla de estos actos previstos.

Oficina del Defensor del Ciudadano

1. INTRODUCCION

Al cumplirse un año de mi nombramiento como Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia, doy cuenta ante este Pleno de las actividades llevadas a cabo a lo largo del año 2.008.



Acto de toma de posesión. 11 de febrero de 2008.

Si bien es cierto que la labor principal del Defensor local es atender las sugerencias y quejas de los Ciudadanos, en nuestro caso de la ciudad de Segovia, en sus relaciones con este Ayuntamiento, también es un hecho del que hay que dejar constancia que la persona que ostente este cargo (que recordamos es altruista, según los Estatutos en vigor en nuestro caso) debe mantener una presencia en los actos oficiales en los que participa la Corporación Municipal y en los diversos ámbitos de la vida ciudadana.

En este sentido, el esquema del informe anual va a ser diferente de los informes emitidos por mis predecesores y similar al presentado en otras localidades por sus correspondientes Defensores, al dar cuenta también ante el Pleno de esas otras iniciativas que han surgido de la Defensoría o en las que ha tomado parte el Defensor en el periodo de tiempo que nos ocupa.

Para hacer más dinámica la presentación del informe y su lectura por quienes tengan interés en conocerlo, los datos puramente estadísticos y los pormenores irán al final del documento, anexos al mismo.

Oficina del Defensor del Ciudadano

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1. “PRIMER ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES”

Celebrado en la ciudad de Málaga los días 7 y 8 de febrero de 2.008. Al mismo asistimos la anterior Defensora del Ciudadano, D^a. Claudia de Santos y quien informa, pudiendo intercambiar experiencias con Defensores de otros pueblos y ciudades, de diversas partes de España.



Fue un encuentro muy enriquecedor, en el que pudimos conocer de primera mano la situación de los Defensores locales en nuestro país, su forma de organización, de funcionamiento, la diferente implantación según las distintas Comunidades Autónomas,...

Entre los asistentes a la reunión, tuvieron gran protagonismo los representantes del Foro de Síndicos de Cataluña. En esta CCAA existen defensores locales desde el año 1.978 y es una figura muy implantada, estando organizados en este Foro, al que pertenecen también defensores de otros puntos de la geografía española, como el Valedor do Pobo de Vigo, el Síndico de Vitoria, etc....

Nos acogieron cordialmente y a la vuelta a Segovia, formalizamos nuestra afiliación al Foro, al cual pertenecemos de pleno derecho, y en el cual hemos mantenido una presencia con regularidad, a través sobre todo de su página web www.forumsd.cat, estando en comunicación constante con el

Oficina del Defensor del Ciudadano

Secretario del foro por correo electrónico.

También estamos en contacto con el Foro Estatal de Defensores, donde se puede encontrar material muy valioso y artículos publicados por las defensorías en los medios de comunicación, informes,...



Recibimos con periodicidad las publicaciones que editan algunos Defensores de otras ciudades y en ellas se pone de manifiesto que en muchas ocasiones los problemas que se plantean son similares en las distintas localidades, pudiendo conocer la situación y las posibles soluciones aportadas en cada caso.

Todas estas circunstancias hacen que haya desaparecido la situación de aislamiento que seguramente debieron tener mis predecesores en el cargo, puesto que, salvo cambios muy recientes, nos consta que en nuestro entorno más cercano no existe Oficina del Defensor del Ciudadano más que en la ciudad de Segovia.

2.2. CAMPAÑA INFORMATIVA



Conscientes de la necesidad de dar a conocer la figura del Defensor del Ciudadano entre la población de Segovia, llevamos a cabo una campaña informativa en el mes de mayo. En primer lugar, se realizó un diseño que sirviera de imagen institucional a la Defensoría. El diseño es original de Rocío Martínez Osorio, estudiante de Publicidad de la UVA en Segovia.

Así mismo, se estudiaron distintos modelos de folletos publicados por otras defensorías con la misma finalidad, hasta decidirnos por un tríptico, con

Oficina del Defensor del Ciudadano

diseño atractivo, en el que se recogieron aclaraciones sobre distintos temas, entre otros: Qué es el Defensor del Ciudadano; quien y como se puede presentar una queja; cual es la tramitación de las quejas y donde se pueden presentar, con la dirección, número de teléfono, correo electrónico y página web de la Defensoría.

Este material se presentó en Rueda de Prensa, para que pudiera difundirse su contenido a través de los Medios de Comunicación. Posteriormente, se procedió al reparto y difusión de los trípticos a través del Servicio de Correos, intentando que llegaran al máximo de hogares de ciudadanos de Segovia, que eran los destinatarios lógicos de la campaña informativa.

También se diseñaron e imprimieron unos Carteles y se actualizaron las tarjetas de visita del Defensor, figurando siempre en estos como en otros documentos que salen de la Defensoría, el logotipo que nos identifica. El tríptico y el cartel de la campaña se pueden ver en el **ANEXO 2**.

2.3. PRESENCIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

Así, uno de los temas de mayor preocupación para este Defensor y su predecesores ha sido EL RUIDO, especialmente el ruido nocturno, que impide el descanso de los ciudadanos, ocasionando en muchos casos graves alteraciones para la salud, tanto física como psíquica, siendo además fuente de alteración de la convivencia pacífica. Quien esté interesado especialmente en este tema, puede encontrar gran cantidad de información en la página www.ruidos.org. En el **ANEXO 4** mostramos un interesante informe del Síndico de Vitoria – Gasteiz, D. Javier de Otaola, sobre este tema, con el sugestivo título “La Ley de la Noche”

Oficina del Defensor del Ciudadano

En el año pasado hemos visto sentencias, como las de los casos de Béjar (Salamanca), Málaga o Sevilla, en las que se condena a los respectivos Ayuntamientos a pagar cantidades importantes de € por no hacer cumplir las Ordenanzas Municipales en materia de ruidos.



Desde la Defensoría, se han enviado diversos escritos al Excmo. Sr. Alcalde y a los Concejales correspondientes, en el sentido de poner el máximo interés para proteger el derecho al descanso de los ciudadanos, que debe prevalecer sobre las actividades ruidosas de diversión o los beneficios de locales con actividad nocturna. Así mismo, nos gustaría que este tema suscitara el interés de los ediles de la Oposición, por la trascendencia que tiene en el desarrollo de la vida diaria de muchos ciudadanos y en la falta de tranquilidad en los fines de semana (que, por cierto, empiezan ya los jueves y no los viernes, por la fiesta de los estudiantes) en diversos barrios de nuestra ciudad.

En otros artículos, he querido destacar la labor de aquellos funcionarios municipales, que tienen bien claro que la Administración está para resolver los problemas del ciudadano y no para crearlos. Ellos son los auténticos defensores del ciudadano, pues les ayudan a resolver las cuestiones concretas que puedan ocurrir en sus relaciones con el Ayuntamiento y en más de una ocasión han sido ellos quienes han remitido a algunas personas al Defensor del Ciudadano.

Estos y otros artículos, así como diversos documentos de información y estudios, se han ido editando en el apartado de la Oficina del Defensor del

El Defensor del Ciudadano ha concedido entrevistas a los Profesionales de Prensa, Radio y TV. que lo han solicitado, tanto en intervenciones telefónicas, como en intervenciones presenciales a través de entrevistas o participando en debates y mesas redondas. Por ejemplo en los últimos meses, el Defensor forma parte de un grupo de personas que participan en una tertulia radiofónica de la emisora de la Cadena COPE en Segovia.

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

2.5. COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES

En la misma línea señalada en el punto anterior, el Defensor ha mantenido, durante el pasado año, un acercamiento con diversas Instituciones Públicas y Privadas para abrir y ampliar contactos, relaciones y vías de colaboración sobre diversos temas. En ocasiones ha sido por iniciativa de esta Defensoría, como en la Mesa Redonda celebrada en el mes de Octubre para la

Oficina del Defensor del Ciudadano

Asociación de Amas de Casa “María del Salto”, en la que participaron la Defensora universitaria de la I. E. Universidad, Profesora Ana M^a Martín Moreno y el Jefe Provincial de Tráfico, D. Mariano Fernández, con el título de “Protagonismo de los consumidores en las Ciudades Saludables.”

En otras ocasiones, el Defensor ha dado respuesta a invitaciones recibidas, como en el caso de la asociación de vecinos del Barrio de Santo Tomás, que solicitó del Defensor del Ciudadano que fuera Pregonero de las fiestas del Barrio.

Pudimos también ayudar a la Asociación ASEXVE, de padres de niños con extrofia vesical, quienes celebraron en Segovia su encuentro nacional, colaborando con ellos en la organización y buena marcha del evento.

Por último, destacar el Convenio firmado con el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia, por el cual el Defensor del Ciudadano forma parte desde ahora de la Comisión de ética y Deontología Médica. El convenio se hizo con la Institución del Defensor del Ciudadano, independientemente de la persona que ocupe la titularidad en la Defensoría. Se remite de nuevo a los anexos, en concreto en el **ANEXO 6**



Firma del Convenio con el Ilustre Colegio

Oficial de Médicos de Segovia (20/11/2008).

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

Para mantener una información y una comunicación de buena calidad con los ciudadanos tenemos el apoyo inestimable de la web municipal (www.segovia.es) en donde contamos con un apartado: (<http://www.segovia.es/segovia/contenidos.item.action?id=3509812&type=3509>)

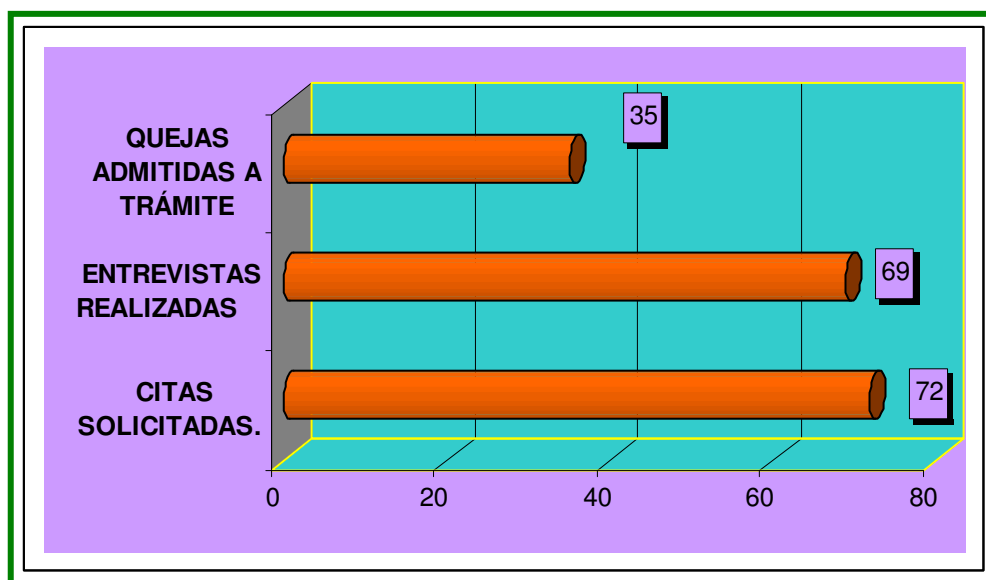
Oficina del Defensor del Ciudadano

[812&menuId=3509812](#) en el que vamos introduciendo todas las actividades de la Oficina así como aquellos artículos, informes, investigaciones o tesis de interés sobre aquellos temas que más incidencia y preocupación tienen para los ciudadanos. Hemos de destacar el enlace al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>) un punto de encuentro de los defensores Locales entre ellos y entre los ciudadanos de cualquier parte de España.

2.7. ENTREVISTAS Y QUEJAS, DEMANDAS Y DENUNCIAS.

NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS.

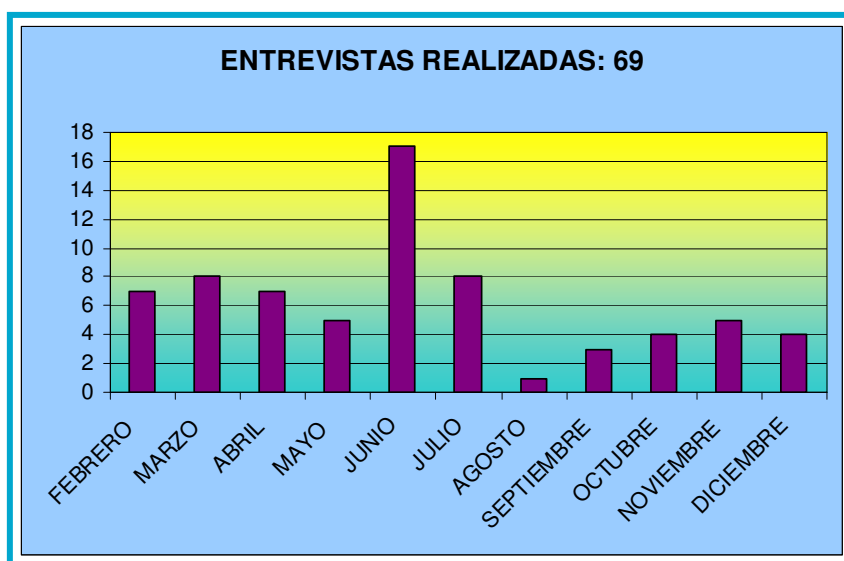
- ✓ CITAS SOLICITADAS: **72.**
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: **69.**
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: **35**



Oficina del Defensor del Ciudadano

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 69.

MESES	Nº ENTREVISTAS REALIZADAS
FEBRERO	7
MARZO	8
ABRIL	7
MAYO	5
JUNIO	17
JULIO	8
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	4
TOTAL AÑO	69

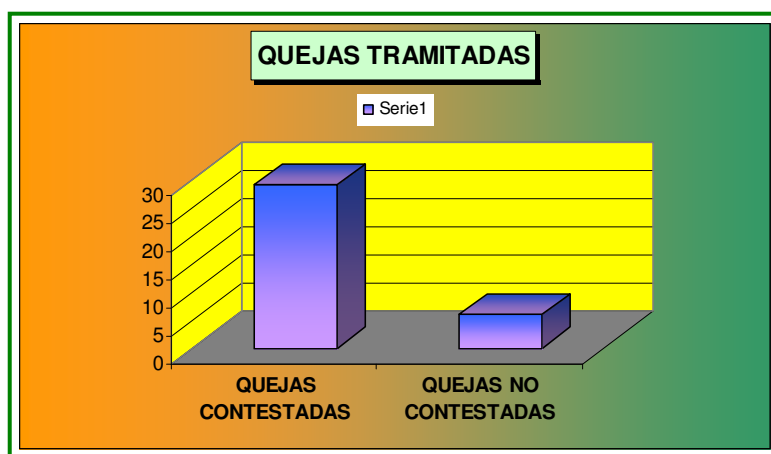


Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE QUEJAS CONTESTADAS, NO RESUELTAS, RESUELTAS Y PENDIENTES.

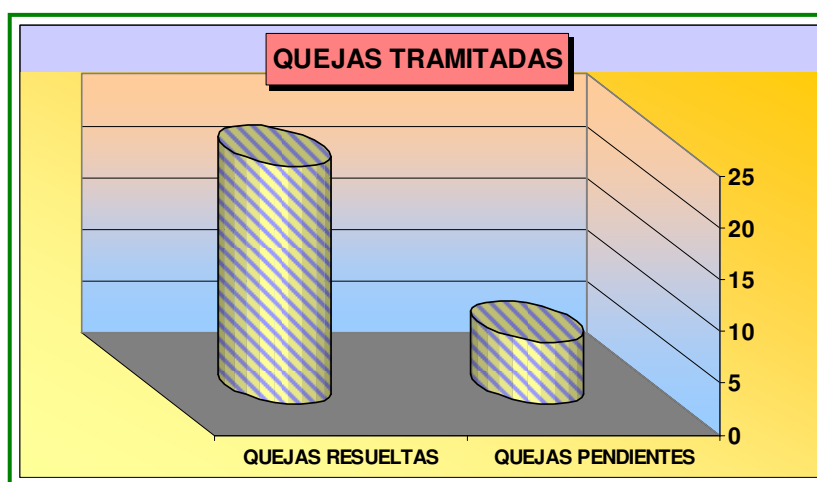
QUEJAS CONTESTADAS: 29

QUEJAS NO CONTESTADAS: 6



QUEJAS RESUELTAS: 23

QUEJAS PENDIENTES: 6



Oficina del Defensor del Ciudadano

3. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

El desarrollo de mi actividad durante el pasado año, me da pie para realizar algunas reflexiones sobre la valoración de lo que ha sido mi labor en la Defensoría y alguna propuesta que trasladar a este Pleno.

En cuanto a la valoración, debo destacar el empeño en seguir dando a conocer la figura del Defensor, tanto en conversaciones personales como con las iniciativas que hemos comentado anteriormente. Aún así, sigue habiendo muchas personas que desconocen el verdadero cometido del Defensor del Ciudadano, por lo que sigue siendo necesaria esta labor informativa.

Un tema que me preocupa, es si estoy ejerciendo la función para la que me eligieron con la adecuada responsabilidad, empeño y disponibilidad. La contestación me parece sencilla, después de haber reflexionado sobre ello en distintas ocasiones: siempre se pueden hacer las cosas mejor y con mayor competencia. Sin duda, la Defensoría estaría mejor atendida por una persona que se dedicara exclusivamente a esa importante función. No obstante, cuando acepté hacerme cargo de esta honrosa responsabilidad, sabía los términos en los que está redactado el Estatuto del Defensor en nuestro Ayuntamiento. Por lo tanto, he procurado dedicar el máximo posible de mi tiempo libre a los asuntos de la Defensoría y debo reconocer que han sido inestimables las ayudas de Concejales y Funcionarios a la hora de resolver los asuntos que se han ido planteando. Por eso, antes de terminar mi informe, haré una pequeña lista de agradecimientos.

Sí quiero poner en conocimiento de este Pleno que, si en un momento determinado los asuntos planteados adquieren un determinado volumen o complejidad, sería necesario recurrir a otras fórmulas de trabajo, como las que se llevan a cabo en otros Municipios; es decir, personas que se dediquen por entero a la atención de la Defensoría.

También quiero destacar la INDEPENDENCIA con la he estado trabajando durante este año, con absoluto respeto por parte del Equipo de Gobierno y de

Oficina del Defensor del Ciudadano

los miembros de la Oposición. Esta independencia, como se resalta en el Estatuto del Defensor y en la Declaración de Málaga, es indispensable para poder llevar a cabo la tarea encomendada y para la credibilidad de la Institución de cara a los ciudadanos.

Se han solucionado algunas quejas y peticiones de vecinos, sobre aspectos puntuales, como por ejemplo: colocación de espejos en salidas de calles o garajes, para mejorar la visibilidad; modificación de la ubicación de contenedores; multas por estacionamiento en zona ORA, estando en trámite el cambio de residencia, etc.

Trimestralmente se hace una valoración de los expedientes abiertos, para comprobar cuales se han solucionado y cuales están pendientes. En Informes del Defensor del Ciudadano de años anteriores, se destacaba la necesidad de acortar los plazos de contestación; en este sentido seguimos comprobando la demora excesiva en algunas contestaciones y, lo que es peor, la existencia de algunos expedientes que llevan incluso años sin resolverse; son casos puntuales pero los hay.

En relación con el derecho al descanso nocturno de los ciudadanos, quiero hacer un llamamiento tanto al equipo de Gobierno como a los miembros de la Oposición, en el sentido de que se haga el máximo esfuerzo para conseguir que desaparezcan las actividades que perturban el sueño de las familias de diversas zonas de la ciudad.

Las familias que ven interrumpido su sueño por actividades ruidosas, se ven impotentes ante esta situación, pues no ven que se realicen actuaciones efectivas con quienes producen los ruidos, noche tras noche, y se cuestionan la eficacia de llamar en repetidas ocasiones a la Policía Local, ante la falta de soluciones en la práctica.

Alguno de los denunciantes, agradecen la actuación de los Agentes, pero otros recriminan que no hagan valer su autoridad al acudir, por ejemplo, a un domicilio, donde son los inquilinos o inquilinas del piso quienes realizan actividades ruidosas (fiestas, música,...).

Oficina del Defensor del Ciudadano

Por otro lado, se sienten como si fueran ellos los delincuentes, al tener que pasar una y otra vez los agentes a lo mejor a su dormitorio, a las 2 o las 3 de la noche, viendo así invadida su intimidad.

Cuando se trata de establecimientos, los vecinos comprueban que a pesar de las denuncias prosiguen con las actividades molestas o con el consumo de bebidas en la vía pública, sin que se tomen medidas efectivas al respecto.

Ya sabemos que en este tema hay competencias que corresponden a cada una de las 3 Administraciones: Local, Autonómica o Central. Pero en la práctica, el ciudadano se siente indefenso ante el gamberro, el vecino o el establecimiento ruidoso y en muchas ocasiones están recibiendo tratamiento psicológico y con tranquilizantes, pues el ruido que soportan noche tras noche altera el sistema nervioso y la vida familiar, personal y laboral de quienes tienen la desgracia de sufrir esta situación.

En definitiva, nuestros ciudadanos piden que se cumpla la normativa vigente y que si esa normativa no es válida, que se dicten las normas oportunas para evitar estas situaciones.

Sin duda hay normativa más que suficiente y sería deseable la mayor coordinación posible entre las Administraciones competentes, para que este problema deje de atormentar a tantas personas como actualmente lo sufren. Es necesario educar en el RESPETO hacia los demás a niños, jóvenes y adultos, a la vez que se hagan cumplir las normas que se encuentran vigentes y aquellas otras que esperamos aparezcan próximamente, como la Ley en la que trabaja la Junta de Castilla y León. Sin duda, también es necesario seguir trabajando en alternativas de ocio para nuestros jóvenes, que sean más respetuosas con el descanso de quienes intentan conciliar el sueño por la noche.

También quiero recoger un comentario que está presente en todos los ámbitos de la Ciudad: los ciudadanos no entienden que haya un clima de continuo enfrentamiento entre los Concejales de los dos grupos políticos que

Oficina del Defensor del Ciudadano

componen la Corporación. No me refiero, por supuesto, a la normal oposición que debe existir para el buen control de las decisiones que se adopten en este foro, sino al clima de continua crispación. Se entiende que si un determinado grupo hace una propuesta que sea beneficiosa para la Ciudad y sus habitantes, se apoye esa iniciativa, independientemente de donde haya partido, en vez de mantener un enfrentamiento estéril, que hace que se pierdan oportunidades o que se ocasionen perjuicios para el desarrollo de la Ciudad.

Oficina del Defensor del Ciudadano

4. AGRADECIMIENTOS

Antes de terminar este Informe, 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.

En primer lugar, agradecer nuevamente al Pleno el nombramiento como Defensor del Ciudadano.

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

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

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

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

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

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

5. CONCLUSIÓN

Tras la lista de agradecimientos, me dispongo a terminar este informe, en el que queda plasmado un año de trabajo ilusionante. Sé que habré cometido algunos fallos por mi desconocimiento de muchos temas, pero espero que no hayan tenido mayor trascendencia por el buen hacer de las personas con las que he trabajado y la comprensión de los Concejales y Funcionarios.

Confío en haber recogido en este informe algunas de las inquietudes de los ciudadanos de Segovia, que puedan ver así de alguna forma como su voz llega también por este conducto ante el Pleno de nuestro Ayuntamiento.

Termino, con la seguridad de que el año que hemos empezado traerá nuevos alicientes, pues he podido comprobar el interés con el que se toman los asuntos Municipales personas de todas las edades y condiciones, que no dudan en dar los pasos necesarios para cumplir con sus obligaciones y luchar por sus derechos como Ciudadanos de Segovia.

Muchas gracias

Oficina del Defensor del Ciudadano

6. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

6.1. ACTUACIONES ENTRE FEBRERO Y DICIEMBRE DE 2008.

6.1.1. LOS TEMAS, SOBRE LOS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

- *NUEVAS DENUNCIAS SOBRE RUIDOS EN EL BAR PORCHE*
- *QUEJA POR EL DETERIORO DE LA ZONA DE LA CALLE DE EL CARMEN Y DOCTOR GILA.*
- *QUEJA Y PETICIÓN DE SOLUCIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE AVES QUE PRODUCEN RUIDOS Y SUCIEDAD.*
- *NECESIDAD DE PERMISO PARA PODER REALIZAR CARGA Y DESCARGA EN UN LOCAL DE SU PROPIEDAD AL CUAL NO SE PUEDE ACCEDER POR APARCAMIENTO DE COCHES.*
- *QUEJA POR EL DETERIORO DE LA ZONA DE LA CALLE DE EL CARMEN Y DOCTOR GILA.*
- *QUEJA Y PETICIÓN DE SOLUCIÓN A LOS APARCAMIENTOS DE COCHES EN LA PLAZA DEL RASTRILLO QUE IMPIDEN LA SALIDA / ENTRADA DE LOS GARAJES EXISTENTES.*
- *QUEJA POR LA IMPOSICIÓN DE UNA MULTA*
- *PROBLEMAS PLANTEADOS POR UNA FAMILIA ALOJADA EN VIVIENDA DE PROPIEDAD MUNICIPAL*
- *QUEJA POR NO SOLUCION A LOS PROBLEMAS CAUSADOS POR UN SPA URBANO.*
- *QUEJA POR RUIDOS E INCUMPLIMIENTO DECRETO BAR.*
- *DEJADEZ BARRIO PEROGORDO.*
- *FALTA DE RESPUESTA CONSTRUCCION CHAMIZO EN MADRONA.*
- *QUEJAS POR RUIDOS Y DENUNCIAS C/ INFANTA ISABEL.*

Oficina del Defensor del Ciudadano

- **DEMANDA SOBRE CALIFICACION DE DOMINIO PÚBLICO O ESPACIO LIBRE C/ CANOGÍA DE HONTORIA.**
- **QUEJA POR SUCIEDAD Y ABANDONO CALLE ANTONIO CORONEL Y ADYACENTES.**
- **QUEJA POR INSTALACION CONTENEDORES SALIDA GARAJE.**
- **QUEJA POR SUCIEDAD CALLE INFANTA ISABEL Y JOSE CANALEJAS.**
- **QUEJA POR IMPOSICION MULTA.**
- **DEMANDA POR RUIDOS CAUSADOS POR UN VECINO.**
- **QUEJA POR LA DENEGACION DE UNA ALEGACIÓN A UNA MULTA.**
- **FALTA DE CONTESTACION INSTALACION BANDAS SONORAS C/ BATANES.**
- **IMPOSIBILIDAD DE PASO DE VEHÍCULOS PLAZA MAYOR**
- **SOBRE APARCAMIENTO PLAZA JARDIN DE FRONKES.**
- **ANOMALIAS TARJETA ORA.**
- **PETICIÓN SOLUCIÓN ADECUADA PARA LA PRÁCTICA DEPORTIVA DE UN EQUIPO DE NATACIÓN**
- **QUEJA POR DESAPARIICÓN MAERITALES PERSONALES EN LA CASA JOVEN.**
- **COMPORTAMIENTO NIÑOS ETNIA GITANA EN EL BARRIO DE LA DEHESA**
- **CAMBIO SISTEMA LECTURA CONTADOR AGUA.**
- **ADQUISICION Y COMPRA VIVIENDA EN TRAVESÍA DEHESA**
- **SOLICITUD DE ABONO DE DESPERFECTOS EN BALDOSAS CON MOTIVO DE LAS OBRAS REALIZADAS POR EL AYUNTAMIENTO.**
- **LICENCIA PARA LA REHABILITACIÓN DEL EDIFICIO CALLE MARQUÉS DEL ARCO Nº 4.**
- **QUEJA TARDANDA EN LA DEVOLUCIÓN DE FIANZA POR OBRAS.**
- **SOLICITUD CAMBIO UBICACIÓN CONTENEDORES CALLE JARDÍN BOTÁNICO.**
- **QUEJA POR CAMBIO DE UBICACIÓN DE CONTENEDORES.**
- **QUEJA POR MULTA.**
- **QUEJA POR LA IMPOSIBILIDAD DE ACCESO A LOS GARAJES EN CALLE SAN ANTONIO EL REAL.**
- **IMPOSIBILIDAD DE ACCESO A LA CALLE DAOIZ.**

Oficina del Defensor del Ciudadano

- *QUEJA POR BANDA DE MÚSICOS - CASA DE LOS PICOS.*
- *QUEJA POR MULTA.*
- *QUEJA POR MULTA.*
- *DEMANDA DE SOLUCIÓN A DEMANDA URBANÍSTICA*
- *DEMANDA DE SOLUCIÓN A LOS RUIDOS CAUSADOS POR UN VECINO A SU VIVIENDA*
- *INCIDENCIA SOBRE TARJETA MÁGNETICA PARA EL ACCESO A LA PLAZA MAYOR*
- *PUESTA AL COBRO DE RECIBOS POR SERVICIO NO UTILIZADO*
- *CONTESTACIÓN A ESCRITO SOBRE LICENCIA URBANÍSTICA*
- *QUEJA POR EL COBRO DE RECIBO DEL IMPUESTO DE CIRCULACIÓN TENIENDO DADO DE BAJA EL VEHÍCULO*
- *QUEJA POR MULTA IMPUESTA ESTANDO EL VEHÍCULO AVERIADO*
- *QUEJA POR LA TARDANZA EN LA DEVOLUCIÓN DE FIANZA POR OBRAS*
- *DEJADEZ MUNICIPAL EN EL BARRIO DE PEROGORDO*

Oficina del Defensor del Ciudadano

6.1.2. ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2008.

LOS TEMAS, SOBRE LOS QUE SE DEMANDARON ATENCIÓN Y QUE DIERON MOTIVO A LA APERTURA DE EXPEDIENTES FUERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

ALCALDÍA: 5

JUVENTUD, DEPORTES: 2

MEDIO AMBIENTE: 8

OBRAS Y SERVICIOS: 5

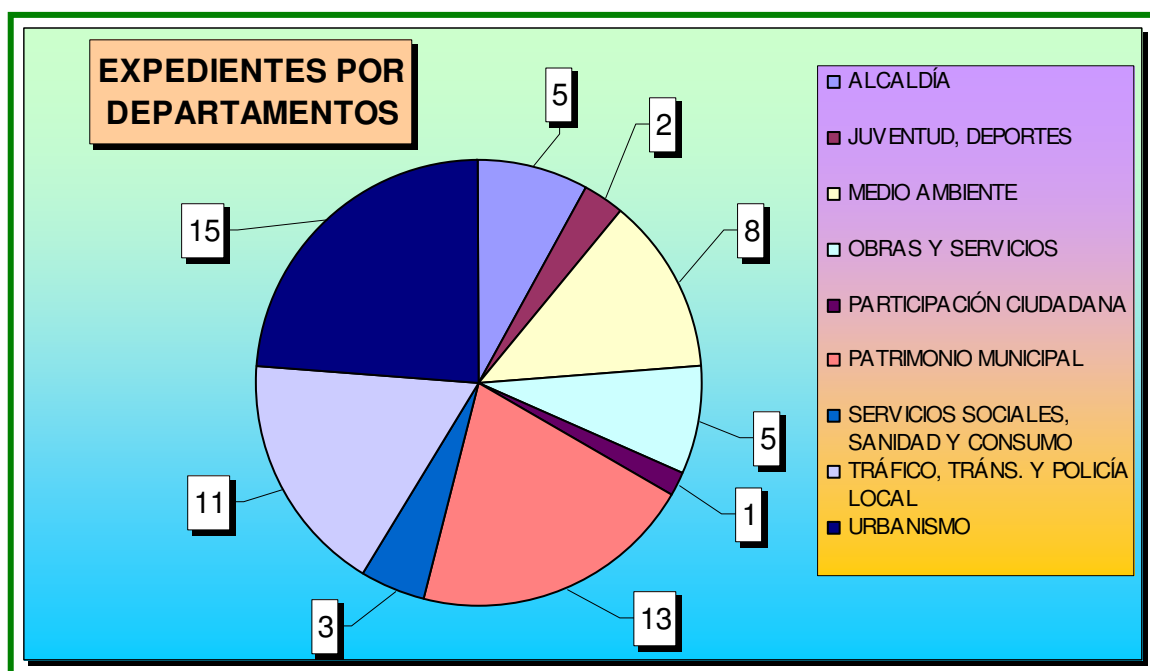
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: 1

PATRIMONIO MUNICIPAL: 13

SERVICIOS SOCIALES, SANIDAD Y CONSUMO: 3

TRÁFICO, TRANSPORTES Y POLICÍA LOCAL: 11

URBANISMO: 15



Oficina del Defensor del Ciudadano

6.1.3. EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

Los expedientes sin resolver, a día de hoy, que constan en este Informe (el resto están informados, resueltos o con contestación satisfactoria para los demandantes), son **4**. Los expedientes que están en proceso (se ha recibido contestación positiva pero faltan acciones, ya sean trámites o recursos, para concluirlos) son **4**. Pendientes de contestar, **1**.

6.1.4. 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: 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, **7**.

6.1.5. 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 **62**.

Oficina del Defensor del Ciudadano

7. DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS

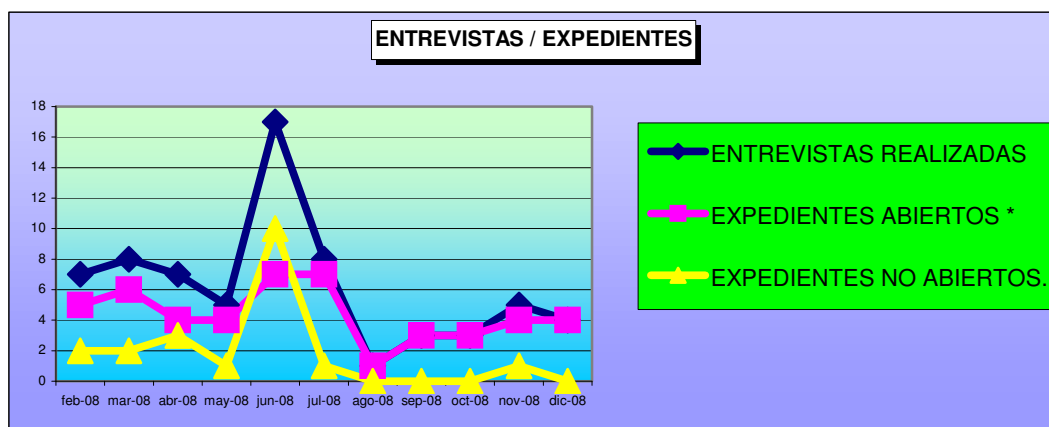
Oficina del Defensor del Ciudadano

7.1. DOSSIER ESTADÍSTICO

7.1.1. ENTREVISTAS REALIZADAS.

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
FEBRERO 2008	7	5	2
MARZO 2008	8	6	2
ABRIL 2008	7	4	3
MAYO 2008	5	4	1
JUNIO 2008	17	7	10
JULIO 2008	8	7	1
AGOSTO 2008	1	1	0
SEPTIEMBRE 2008	3	3	0
OCTUBRE 2008	3	3	0
NOVIEMBRE 2008	5	4	1
DICIEMBRE 2008	4	4	0
TOTALES	69	49	20

*ALGUNOS EXPEDIENTES PERTENECEN A VARIAS CONCEJALÍAS



Oficina del Defensor del Ciudadano

7.1.2. ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
44/ 2005 (5)	21/02/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / POLICÍA LOCAL	EN PROCESO
01/2008	21/02/2008	HACIENDA	RESUELTO
16/2007 (2)	21/02/2008	SERVICIOS SOCIALES	EN VÍAS DE SOLUCIÓN
2/2008	03/03/2008	MEDIACIÓN Y APOYO	RESUELTO
10/2007 (2)	10/03/2006	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	EN PROCESO
3/2008	11/03/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
4/2008	11/03/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
5/2008	11/03/2008	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
6/2008	12/03/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
44/2005(6)	12/03/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / POLICÍA LOCAL	EN PROCESO
7/2008	21/04/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / M. AMBIENTE	RESUELTO
16/2008	21/04/2008	PATRIMONIO MUNIC/ SERVICIOS SOCIALES	EN VIAS DE SOLUCIÓN
10/2008	21/04/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / POLICÍA LOCAL	RESUELTO
6/2008(2)	29/04/2008	ALCALDE / TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
7/2008	6/05/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
8/2008	6/05/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
9/2008	19/05/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO

Oficina del Defensor del Ciudadano

EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
10/2008	26/05/2008	DEPORTES	RESUELTO
11/2008	26/05/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
12/2008	26/05/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	SIN RESOLVER
13/2008	11/06/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
14/2008	11/06/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / POLICÍA LOCAL / ALCALDE	RESUELTO
15/2008	11/06/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / M. AMBIENTE	RESUELTO
16/2008	16/06/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
17/2008	16/06/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / ALCALDE	RESUELTO
43/2004	18/06/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	SIN RESOLVER
1/2008 (2)	18/06/2008	ALCALDE	RESUELTO
18/2008	18/06/2008	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
19/2008	19/06/2008	HACIENDA	RESUELTO
20/2008	19/06/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
21/2008	19/06/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
22/2008	19/06/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / M. AMBIENTE	RESUELTO
23/2008	22/07/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / PATRIMONIO	RESUELTO

Oficina del Defensor del Ciudadano

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
24/2008	22/07/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL / M. AMBIENTE	RESUELTO
25/2008	22/07/2008	JUVENTUD	RESUELTO
26/2008	24/07/2008	M. AMBIENTE	SIN RESOLVER
27/2008	24/07/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	SIN RESOLVER
28/2008	18/08/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN VIAS DE SOLUCIÓN
17/2008(2)	18/08/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
29/2008	01/09/2008	M. AMBIENTE / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	RESUELTO
30/2008	18/08/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
31/2008	18/09/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	PENDIENTE
32/2008	29/09/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	CONTESTADO
33/2008	29/09/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
18/2008(2)	29/09/2008	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO

Oficina del Defensor del Ciudadano

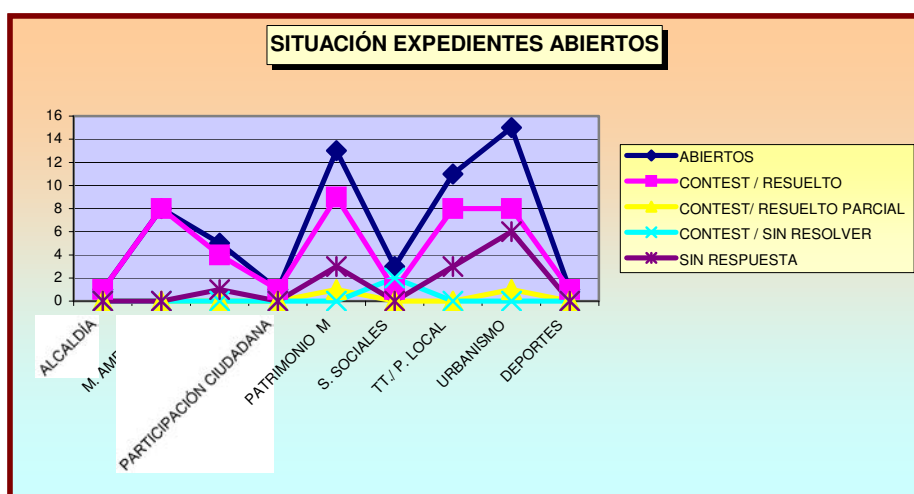
EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / S IMPLICADAS	SITUACIÓN
34/2008	10/10/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
35/2008	10/10/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
36/2008	22/10/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	EN PROCESO
37/2008	22/10/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
3/2008(2)	03/11/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
38/2008	24/11/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
39/2008	24/11/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
40/2008	24/11/2008	TRÁFICO, TT., P. LOCAL	RESUELTO
32/2008(2)	09/12/2008	M. AMBIENTE	EN PROCESO
12/2008(2)	22/12/2008	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS / ALCALDE	EN PROCESO

Oficina del Defensor del Ciudadano

7.1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO FEBRERO/ DICIEMBRE 2008: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

CONCEJALÍA	ABIERTOS	CONTESTADO RESUELTO	CONTESTADO RESUELTO PARCIALMENTE	CONTESTADOS/ PROBL. SIN RESOLVER	SIN RESPUESTA
ALCALDÍA	5	4	0	0	1
M. AMBIENTE	8	8	0	0	0
O. Y SERVICIOS	5	4	0	0	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1	0	0	0
PATRIMONIO M	13	9	1	0	3
S. SOCIALES	3	1	0	2	0
TT./ P. LOCAL	11	8	0	0	3
URBANISMO	15	8	1	0	6
DEPORTES	1	1	0	0	0
TOTALES	62	44 (70,97 %)	2 (3,23 %)	2 (3,23 %)	14 (22,58 %)

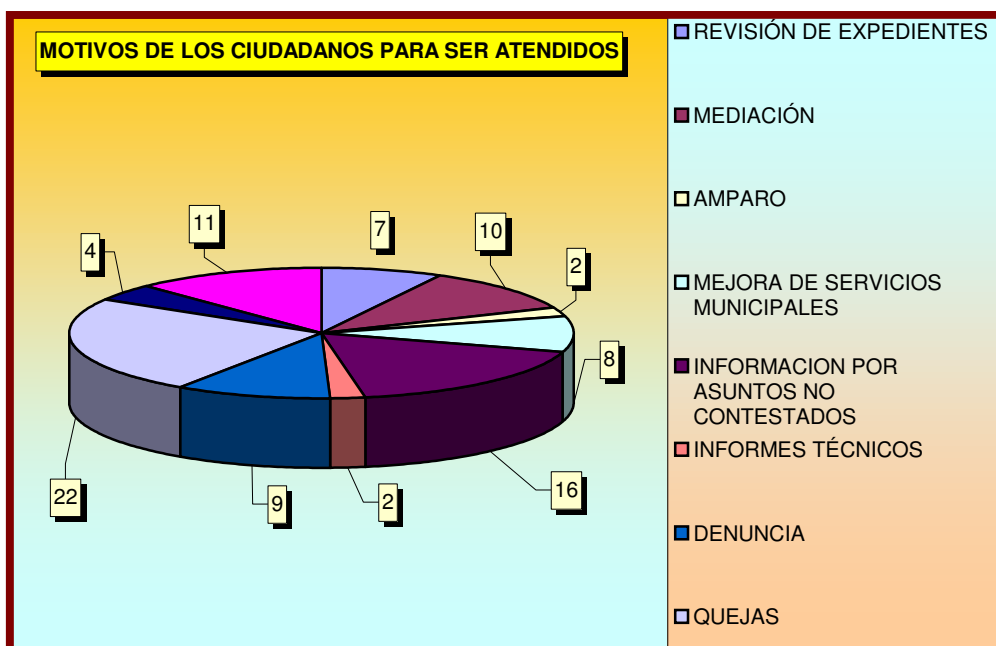
* ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS



Oficina del Defensor del Ciudadano

7.1.4. MOTIVOS DE LOS CIUDADANOS QUE ORIGINAN LOS EXPEDIENTES

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	7
MEDIACIÓN	10
AMPARO	2
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	8
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	16
INFORMES TÉCNICOS	2
DENUNCIA	9
QUEJAS	22
CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS	4
RECLAMACION DE SOLUCIÓN	11



Oficina del Defensor del Ciudadano

8. ANEXOS.

8.1. ANEXO 1. DECLARACIÓN DE MÁLAGA.

DECLARACIÓN DE MÁLAGA

Reunidos en Málaga en el **Primer Encuentro Estatal de Defensores Locales**, hemos compartido nuestras experiencias y hemos definido una serie de principios comunes que nos comprometemos a desarrollar:

1º. La función específica del Ombudsman local es **ORIENTAR, INTERMEDIAR Y FORMULAR RECOMENDACIONES** que mejoren la calidad de los servicios públicos y se desarrolla siempre en el marco de las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones en el ámbito de sus competencias.

2º. El Ombudsman local es una institución útil para garantizar la defensa y protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Locales en un marco de responsabilidad cívica, tal como recogen, entre otros, los siguientes documentos y declaraciones:

- ✓ Resolución 80 (1999) y la Recomendación 61 (1999), adoptadas por el Congreso de los Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa.
- ✓ Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad. Saint-Denis, 18 de mayo de 2000.
- ✓ Declaración de los Comisionados Parlamentarios “en torno a la creación de Defensores Sectoriales y Locales”, en Madrid, el 18 de noviembre de 1999.

3º. Para salvaguardar el prestigio y la eficacia de las defensorías locales éstas

Oficina del Defensor del Ciudadano

deben de establecerse con unas condiciones inexcusables:

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

4º. Consideramos del mayor interés continuar y mejorar nuestras relaciones mutuas y para ello creamos en este Encuentro un "Foro estatal de defensorías locales", sin personalidad jurídica, como medio de promover la implantación de la institución en las administraciones locales y como centro de enlace que, a través de los diversos medios telemáticos, nos permita mantenernos en contacto, compartir información y preparar futuros encuentros.

En la ciudad de Málaga a ocho de febrero de dos mil ocho.

PARTICIPANTES EN EL PRIMER ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES

Carles Dalmau i Ausas	Sindic de Greuges	Ayuntamiento de Sant Boi (Barcelona)
Gabriel de Fmtos I-Iernández	Defensor de Ciudadano/a	Ayuntamiento de la Línea (Cádiz)
Josep Escartín Laurito	Sindic de Greuges	Ayuntamiento de Sabadell (Barcelona)
Luis Espada Recarey	Defensor del Ciudadano / a	Ayuntamiento de Vigo (pontevedra)
María Ángeles Fernández Serrano	Participación Ciudadana	Diputación de Cádiz
Francisco García-Calabrés Cobo	Defensor de la Ciudadanía	Diputación de Córdoba
Agustín García Lázaro	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Jerez (Cádiz)

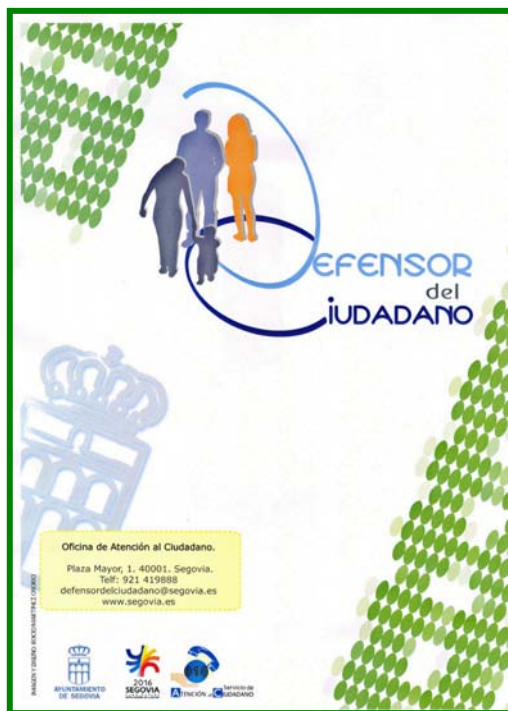
Oficina del Defensor del Ciudadano

José García Velázquez	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Segovia
Francisco Gutiérrez Rodríguez	Defensor del Ciudadano/a	Diputación de Málaga
Mario Hook	Ombudsman	Gibraltar
Francisco Labiós Serrats	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Benatuser (Valencia)
Miguel Lladó Oliver	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Palma (Mallorca)
María Antonia Moreno	Defensora del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Paterna (Valencia)
Javier Otaola Bajeneta	Síndico [defensor vecinal]	Ayuntamiento de Vitoria (Alava)
Fernando Oteros Salas	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)
María Elena Peraza Quintero	Defensora de la Ciudadanía	Candelaria (Tenerife)
Manuel Rodríguez Hernández	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Marbella (Málaga)
Francisco Romo Dueñas	Presidente [CESR]	Ayuntamiento de Sevilla
Melchor Saiz-Pardo Rubio	Defensor del Ciudadano/a	Ayuntamiento de Granada
M. Gloria Valeri Ferret	Síndica de Greuges	Ayuntamiento de Vilafranca del Penedes (Barcelona)

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2. ANEXO 2. CAMPAÑA INFORMATIVA DE LA DEFENSORÍA.

LOGOTIPO, CARTEL Y DÍPTICO DISEÑADO PARA LA IMAGEN CORPORATIVA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO. AUTORA DEL DISEÑO DE LA CAMPAÑA, ROCIO MARTÍNEZ OSORIO.



Oficina del Defensor del Ciudadano

CIUDADANO

¿DÓNDE SE PRESENTA SU QUEJA?

Las quejas se presentarán por escrito firmado por el interesado. En el escrito deben constar los hechos de su queja. Su solicitud debe presentarse a través de cualquiera de los siguientes medios:

Oficina de Atención al Ciudadano:

Plaza Mayor, 1. 40001. Segovia.

Correo postal:

Defensor del Ciudadano.
Plaza Mayor, 1. 40001. Segovia.

Teléfono:
921 419 888

Correo electrónico:
defensordelciudadano@segovia.es
www.segovia.es





AYUNTAMIENTO
DE SEGOVIA

2016
SEGOVIA
CAPITAL DE ESPAÑA

Servicio de
ATENCIÓN al CIUDADANO

www.segovia.es

DEFENSOR del CIUDADANO

¿QUÉ ES?

El Defensor del Ciudadano se configura como una Oficina de Carácter Público que tiene la misión de prestar un servicio de mediación, asesoramiento, información, atención y ayuda a los/las ciudadanos/as en sus relaciones con la Administración Municipal y con el resto de los organismos y entidades dependientes de la misma, siempre y cuando sean actuaciones de carácter administrativo.

El Defensor del Ciudadano es elegido y nombrado por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno, por una mayoría de dos tercios del número legal de miembros de la Corporación, por un periodo de 4 años.

El Defensor del Ciudadano no está sujeto a mandato imperativo alguno. No recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña sus funciones con autonomía, objetividad y libertad de criterio e independencia.

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.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?

Todas las personas pueden acudir al Defensor del Ciudadano, solicitándole su ayuda para resolver cualquier problema que surja con la Administración Municipal de Segovia, independientemente de su edad, nacionalidad o situación personal.

¿CÓMO SE PRESENTA UNA QUEJA?

La queja o solicitud, siempre por escrito y firmada, se debe presentar en la Oficina del Defensor del Ciudadano. En el escrito deben figurar los siguientes datos:

Nombre completo, dirección y teléfono y la firma de la persona que formula la queja.

El hecho que origina la queja y las circunstancias en las que se ha producido.

La petición concreta que se solicita.

Toda la documentación complementaria que se estime conveniente para argumentar la queja.

La queja por escrito es requisito imprescindible para poder llevarla a trámite y ver qué posible solución tiene.

¿CUÁL ES SU TRAMITACIÓN?

Una vez presentada su solicitud ante el Defensor del Ciudadano, éste enviará un acuse de recibo, informándole sobre si su queja puede o no ser admitida a trámite.

Admisión a trámite: La primera fase del procedimiento es el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, el ciudadano recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias.

Rechazo: Se rechazarán las quejas anónimas y aquellas en las que se aprecie, mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

Instrucción: Una vez admitida la queja el Defensor del Ciudadano iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja del ciudadano.

Resolución: Concluida la investigación pertinente, el Defensor del Ciudadano informará de la resolución al demandante de la queja.

En todo caso, el procedimiento y la asistencia requerida es gratuita para el ciudadano.

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.3. ANEXO 3. ARTICULOS DE PRENSA

8.3.1. ¿QUIÉN ES EL VERDADERO DEFENSOR DEL CIUDADANO?

El verdadero Defensor del Ciudadano, es el Funcionario que atiende de forma positiva a la persona que le plantea un problema o que busca información; es el Político que piensa y actúa bajo el criterio del Bien Común....

Yo he tenido el privilegio de encontrar personas que trabajan así. Los he conocido como "simple" ciudadano, los he conocido y trabajado con ellos en mi etapa de Director Provincial del Insalud y los conozco ahora, en el día a día de la misión que tengo encomendada. Los he conocido, los conozco...¡y cuánto he aprendido y aprendo de ellos!.

Sé que, por desgracia, esto no es siempre así. Que hay gente que va a lo suyo, personas que por estar al otro lado del mostrador o llevar una gorra o un uniforme se creen por encima de los demás, e incluso quienes abusan de su posición....De todo hay en la viña del Señor.

Pero, lo siento mucho si Vd. no ha encontrado un Funcionario de los que saben cual es su sitio...¡Aunque me parece tan raro!.

El Defensor del Ciudadano, sólo puede hacer su tarea si sus informes llegan a ese Funcionario que sabe cual es su deber y lo cumple; sólo puede hacer su tarea si encuentra sensibilidad en los Políticos (en este caso, en los Concejales y en el Alcalde) para atender los asuntos que han planteado los ciudadanos e intentar la mejor solución a los problemas que les ha transmitido. El Defensor del Ciudadano no tiene capacidad ejecutiva, pero tiene fuerza moral: la fuerza moral que le otorga la confianza de sus vecinos y la profesionalidad de quienes forman parte de la Administración. ¿Quién es el verdadero Defensor del Ciudadano?. Para mí, el Funcionario o el Político que saben que su trabajo consiste en atender a las personas; que saben que la Administración está para ayudar a resolver los problemas y no para crearlos.

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.3.2. CIUDADANOS QUE ATIENDEN A CIUDADANOS

Debo confesar que me sorprendió la propuesta que en su día se me hizo desde el Ayuntamiento, para ser Defensor del Ciudadano de Segovia. ¿Necesitan los ciudadanos quien les defienda de las gestiones que se realizan en el Ayuntamiento de su ciudad?. Al profundizar en la figura del Defensor y en su historia (el año próximo vamos a celebrar el 2º Centenario del OMBUDSMAN) y al ir atendiendo las peticiones de quienes se acercan a la Defensoría, compruebo que sí, que es necesario escuchar y atender las quejas o las sugerencias de los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento.

Y me pregunto: ¿No son, en definitiva, ciudadanos quienes ocupan puestos de trabajo o de responsabilidad política en la Casa Consistorial o en cualquiera de las Administraciones?. Quien está en cualquiera de las Concejalías ¿No tendrá que hacer uso en algún momento de los servicios de Sanidad, Educación, etc....?

Esa misma persona, ¿no irá a comprar ropa, a tomarse una cerveza, un libro,..., a cualquiera de los comercios, bares o librerías de la ciudad?. Así pues, al final, la vida en sociedad tiene esas cosas: yo te atiendo a ti, tu me atiendes a mí, y así sucesivamente: ciudadanos que atienden a ciudadanos; PERSONAS que atienden a PERSONAS...

Alguien pensará que es un planteamiento utópico..., pero yo considero que es un planteamiento REALISTA y procuro llevarlo a cabo en el desarrollo de mi vida personal, en mi trabajo, como vecino, como ciudadano ... y como Defensor del ciudadano.

*Aquí queda la reflexión en voz alta. Creo que el momento es oportuno y que me permite desear a todos (Ciudadanos y Administraciones de Segovia, personas que convivimos en nuestra bella ciudad) unas **FELICES FIESTAS**.*

8.3.3. EL DERECHO AL DESCANSO NOCTURNO

Se ha roto el silencio, se ha terminado la pasividad. Durante años, un fin de semana tras otro, se ha vivido una situación en la que se enfrentan dos formas de vida: la de quienes usan el día para realizar sus actividades y la noche para descansar; y, por otro lado, quienes eligen la noche para celebrar sus fiestas, sus reuniones, sus diversas formas de diversión...

Hay un valor fundamental en nuestra sociedad, un gran logro que hay que defender siempre: la libertad. Pero la libertad de cada uno, se ha dicho clásicamente, ha de ser respetuosa con la libertad de los demás. Y si no se acompaña de responsabilidad, da lugar a enfrentamientos, porque pisotea y trata de pasar por encima de la libertad del otro...

Oficina del Defensor del Ciudadano

Nadie discute que algunas personas, en su mayoría jóvenes, elijan la noche para sus actividades. Esto tendrá sus pros y sus contras, pero cada persona con mayoría de edad sabrá lo que hace con su vida.

Sin embargo, esa forma de vida choca con la libertad del resto de las personas, que usan la noche para descansar, cuando esas actividades producen ruidos que impiden el descanso nocturno. Y este no es un tema sin importancia. Si no se puede conciliar el sueño y descansar lo suficiente, se resiente la salud y los fines de semana de esas personas se convierten en un pequeño o gran infierno. Se conocen perfectamente los perjuicios del ruido para la salud, además de que el ruido es una amenaza para la convivencia pacífica. Animo a quienes tengan interés en el tema, para que consulten la página www.ruidos.org

Es el enfrentamiento de derechos: el derecho a la salud y el derecho al descanso (que es salud), frente al derecho a la diversión ruidosa en la calle o en locales no insonorizados. Esta situación no se daría si las fiestas nocturnas se realizaran en lugares apartados de las viviendas o en locales debidamente adaptados (con la insonorización que consigue la técnica moderna), en vez de romper el silencio de la noche con reuniones en la calle, música a todo volumen y cantos a voz en grito, de quienes regresan a sus casas con las primeras luces del día, muchas veces pasados de alcohol...

Las Organizaciones Sanitarias, como la Organización Mundial de la Salud, y nuestra legislación, reconocen de forma clara que el derecho a la salud (y el descanso es necesario para la salud) está por encima de otros derechos. Y la Justicia comparte, como no puede ser menos, esa prioridad, como lo demuestran las sentencias en las que se condena a establecimientos y Ayuntamientos, a indemnizar a quienes han perjudicado, por no respetar las Ordenanzas Municipales y por no hacerlas cumplir.

Todos hemos de poner de nuestra parte, para que en nuestras ciudades predomine, como siempre ha sido, la convivencia vecinal pacífica.

8.4. ANEXO 4. ARTÍCULO "LA LEY DE LA NOCHE". FORO SÍNDICOS.

LA LEY DE LA NOCHE. FORO SÍNDICOS.

JAVIER OTAOLA. SÍNDICO-HERRITARREN DEFENDATZAILEA

- 1.- Introducción: la ley de la noche.
- 2.- Intereses en presencia
- 3.- Condicionamientos de la actuación de la Policía Municipal
- 4.- El principio fundamental de la Categorización de los locales.
- 5.- La competencia del Gobierno Vasco
- 6.- Referencias jurisprudenciales.
- 7.- Debate social
- 8.- Recomendación

1.- INTRODUCCIÓN: LA LEY DE LA NOCHE.

¿Por qué se regulan los horarios de cierre nocturno de los locales de ocio? ¿Cuál es el "bien jurídico protegido" con esa regulación? ¿Por qué es legítimo establecer limitaciones a la libertad de horarios nocturnos?

El día y la noche representan en nuestro imaginario personal y colectivo los dos

Oficina del Defensor del Ciudadano

aspectos de nuestra conciencia de seres humanos, la luz y la sombra. Funcionamos en dos regímenes biológicos y sociales distintos: el régimen diurno y el régimen nocturno. Es como si todos los seres vivos nos hubiéramos adaptado al ritmo solar y con la llegada de la noche entráramos en una especie de estado de coma transitorio en el que se ralentiza, nuestras constantes vitales se reducen, nuestro organismo se regenera y se prepara para un nuevo día. Ese proceso de regeneración –el sueño– nos es indispensable para la vida, de ahí que uno de los instrumentos de tortura más sutiles usados en todos los tiempos haya sido precisamente el impedir el sueño.

Durante la noche el interés principal, la dedicación mayoritaria, casi universal de la población, es el descanso. El sueño no es una actividad voluntaria sino que es una necesidad biológica como puede serlo la alimentación.

Esa postración transitoria y benéfica que es el sueño se asocia naturalmente a la noche porque la naturaleza sufre también un colapso parecido cuando el sol se oculta en el horizonte. Pero no sólo la naturaleza, también casi toda la actividad social, económica, el tráfico rodado, el tránsito peatonal, los servicios públicos y de seguridad todo se detiene o al menos se ralentiza durante la noche.

Hay una excepción: los locales de ocio nocturno. Este tipo de ocio, asociado además al consumo de alcohol y a la utilización de reproductores musicales, al revés que la actividad general, se despierta durante la noche y desarrolla su máxima actividad precisamente cuando el resto de la sociedad está parada o descansa.

Esta situación es propicia para la creación de intereses contrapuestos y por lo tanto de conflictos.

Este carácter excepcional del ocio nocturno, en relación con el derecho al descanso es lo que exige su regulación para garantizar la COMPATIBILIDAD del mismo con aquel. Los horarios de cierre de los locales de ocio nocturno están directamente relacionados con la presencia anómala de público en las calles, el tráfico rodado nocturno, y el ruido ambiental provocado por la presencia y la actividad humana.

No estamos hablando de una cuestión baladí, el propio Tribunal Constitucional ha

Oficina del Defensor del Ciudadano

amparado a un ciudadano reconociendo que la privación sistemática y constante del derecho a la tranquilidad nocturna supone una violación de los derechos fundamentales a la vida, salud, intimidad e inviolabilidad del domicilio. La superación de determinados límites de ruido merece el siguiente juicio del Tribunal Constitucional:

En efecto, el ruido puede llegar a representar un factor psicopatógeno destacado en el seno de nuestra sociedad y una fuente permanente de perturbación de la calidad de vida de los ciudadanos. Así lo acreditan, en particular, las directrices marcadas por la Organización Mundial de la Salud sobre el ruido ambiental, cuyo valor como referencia científica no es preciso resaltar. En ellas se ponen de manifiesto las consecuencias que la exposición prolongada a un nivel elevado de ruidos tienen sobre la salud de las personas (v. gr. deficiencias auditivas, apariciones de dificultades de comprensión oral, perturbación del sueño, neurosis, hipertensión e isquemia), así como sobre su conducta social (en particular, reducción de los comportamientos solidarios e incremento de las tendencias agresivas).

Nos encontramos ante una situación en la que se plantea un conflicto de intereses entre grupos distintos de vecinos en relación con el uso del espacio público, pero no son conflictos de intereses de la misma naturaleza, de una lado está el derecho al descanso y a la tranquilidad en el horario nocturno, en el que todos los seres humanos necesitan de un ambiente de silencio y de privacidad mínimo para poder realizar una función vital como es el sueño, y de otro lado está el deseo de ocio y esparcimiento en un espacio determinado, que si bien es un deseo legítimo no es una necesidad del mismo rango ni está vinculada a un espacio concreto.

La Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis 2000) establece en su artículo XX. 2 el derecho a la tranquilidad en la ciudad.

2.- INTERESES EN PRESENCIA.

El primer interés implicado es por lo tanto el (1) derecho al descanso. Pero hay otros intereses, por ejemplo la (2) demanda social de ocio nocturno que se ha consolidado como una fuente de ingresos fundamental para muchos profesionales del sector y que no tiene parangón con la que existía en nuestra sociedad hace varias

Oficina del Defensor del Ciudadano

décadas.

A partir de esta demanda social y de los hábitos de consumo correspondientes existe un cierto número de hosteleros en la ciudad del GRUPO 2 1que pasando por alto los términos de sus respectivas licencias se han adaptado a esa demanda, encontrando en la misma un (3) nicho de mercado fidelizado lo que les permite actuar en la práctica con un régimen horario mucho más amplio propio de locales del GRUPO 32 y GRUPO 43.La invasión por parte de los locales del Grupo 2 de los horarios que corresponden al Grupo 3 supone también un (4) agravio que lesiona los legítimos intereses de los titulares de locales del Grupo 3 y una competencia desleal.

3.- CONDICIONAMIENTOS DE LA ACCIÓN DE POLICÍA.

Las actuaciones de policía administrativa en esta materia han venido condicionadas por varios factores.

En primer lugar por el principio de intervención sólo previa denuncia intentando limitar las actuaciones represivas y sancionadoras a los casos en los que se produce un perjuicio concreto a un particular entendiendo que allá donde no se denuncia un daño o molestia concreta es mejor no intervenir.

Sin embargo esta práctica, bien intencionada, ha dado lugar a la convicción entre los hosteleros de que si los bares deben cerrar a una hora determinada y no a otra, no es por imperativo legal sino por la voluntad mas o menos caprichosa de los vecinos, por lo que estos se ven sometidos a presiones para no denunciar, o al contrario, algunos hosteleros se pueden ver sometidos a chantajes para no ser denunciados.

Otro efecto perverso de esta práctica es el agravio comparativo que se produce entre unos locales y otros. Si un local tiene la suerte de que su vecindario está compuesto por oficinas o por pisos vacíos, puede practicar el horario que se le antoje y sin embargo un local con un vecindario residencial se verá sometido a controles policiales constantes.

Otra limitación de la acción de policía administrativa ha venido dada por la

Oficina del Defensor del Ciudadano

renuencia de los órganos sancionadores a imponer sanciones de “cierre”, sin duda la sanción más disuasoria y eficaz. Las simples multas no tienen en muchas ocasiones poder de disuasión por cuanto que el beneficio económico de la infracción es superior al perjuicio económico de la sanción, y esta puede ser además demorada en el tiempo o incluso eludida por insolvencia.

Otra limitación de la acción de policía administrativa es que el mayor esfuerzo de vigilancia y denuncia se ha concentrado en el límite máximo del horario permitido por entender que la superación de esa franja horaria es la que provoca mayor rechazo y permite una acción policial con mayor consenso social. Dada la gran demanda social de ocio nocturno los esfuerzos policiales se han dedicado a garantizar que no se superara la línea roja de las 03:00 h. Al priorizar esta línea de actuación se ha postergado la vigilancia y la denuncia en la franja horaria de las 00:30 por entender que la infracción en esa franja contaba con una tolerancia social mayor y por lo tanto no es prioritaria. Esta situación de hecho ha producido un efecto emulación en el sector hostelero que ha tenido como consecuencia que el horario de referencia que se ha generalizado “casi” como universal para todos los bares, cualquiera que sea su categoría, ha sido el del GRUPO 3: días laborables 02:00 h. Viernes, Sábados y Festivos 03:00-

4.- EL PRINCIPIO FUNDAMENTAL DE LA CATEGORIZACIÓN DE LOS LOCALES.

La práctica social, y administrativa que se ha consolidado en nuestra ciudad ha destruido la lógica del Decreto Horarios del Gobierno Vasco que está construido precisamente sobre el principio contrario al que prevalece en la ciudad, a saber: el cierre de los locales de ocio debe producirse de manera escalonada atendiendo a la diferente CATEGORIA de cada uno de ellos. La Categorización de los locales es un principio básico del régimen de horarios y se impone como un criterio fundamental desde el momento mismo de concesión de la Licencia.

Cada licencia de actividad impone una categoría, y según esa categoría se establecen unas distancias mínimas entre unos locales y otros, se permiten o no unos aparatos musicales o reproductores, se exigen unas medidas correctoras, unas puertas, etc....

La importancia de la Categorización de los locales es máxima en la lógica del Decreto de horarios de ahí que se exija también en el mismo que cada local debe

Oficina del Defensor del Ciudadano

exhibir en un lugar bien visible la Categoría que tiene adjudicada y el horario de cierre que en función de esa Categoría le corresponde.

La situación que describimos ha sido denunciada ante la Oficina del Síndico por diferentes Asociaciones de Vecinos: Aldapa, Los Arquillos, Ladera Oeste y Barrenkale.

A estas quejas vecinales de los residentes en las zonas de ocio se suman ahora las quejas de los locales de ocio de CATEGORIA 3 y 4 que consideran que la situación de hecho creada supone además de un perjuicio para el derecho al descanso de los vecinos un daño económico gravísimo para el sector de CATEGORIA 3 que puede ver en peligro su propia supervivencia.

En la actualidad, como los locales de CATEGORIA 2 no respetan su límite horario - 00:30 h/01:30 los locales de CATEGORIA 3 comienzan a recibir a los primeros clientes a partir de las 01.00 horas o 02:00 h impidiéndoles el desarrollo de una actividad comercial normal de acuerdo con el horario previsto en el Decreto de Horarios.

5.- LA COMPETENCIA DEL GOBIERNO VASCO

La problemática planteada excede de las capacidades normativas del Ayuntamiento ya que por Ley, la reglamentación de los horarios de cierre es competencia del Gobierno Vasco, siendo el Ayuntamiento mero ejecutor de esa normativa.

Los hosteleros propietarios de locales de CATEGORIA 2 plantean la necesidad de un consenso que satisfaga, más o menos, a todos los implicados, pero el Ayuntamiento no puede consensuar el incumplimiento de la Ley. La Federación de Hosteleros de Euskadi, en la que se integran los hosteleros alaveses junto a vizcaínos y guipuzcoanos, siempre ha manifestado que hay que respetar y cumplir los horarios legalmente aprobados aunque al mismo tiempo critica al Departamento de Interior del Gobierno vasco por ser «insensible» a los argumentos y peticiones que «una y otra vez le hemos transmitido» para modificar esos horarios.

En todo caso es preciso señalar que la competencia exclusiva sobre los horarios de cierre corresponde directamente al Departamento de Interior del Gobierno vasco y, en

Oficina del Defensor del Ciudadano

concreto, a la Dirección de Juego y Espectáculos.

6.- REFERENCIAS JURISPRUDENCIALES

Las cuestiones relativas a horarios de los locales de ocio están íntimamente relacionadas con la problemática del ruido nocturno ya que la finalidad de esa normativa no es otra que la de paliar los efectos indirectos que sobre los niveles de ruido producen la actividad hostelera en horarios nocturnos. Es una materia sobre la que los Tribunales – TSJ y TS- han tenido muchas oportunidades para pronunciarse llegando incluso en algunos casos a condenar a algunos Ayuntamientos cuando se ha acreditado pasividad por parte de estos en el ejercicio de sus funciones de policía administrativa sobre el control de horarios. Así podemos citar, por todas, las siguientes Sentencias: Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de las Islas Baleares. Sentencia de 29/7/1999. Associació de Veïns del Puig de Sant Pere contra el Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

Delimitación, horarios y plazo temporal en Zona Acústicamente Contaminada. EL CRITERIO DE LA PONDERACION DE LOS INTERESES EN JUEGO. El Ayuntamiento, en su contestación a la demanda, alega que debe conjugar el legítimo derecho al descanso de los vecinos con los legítimos intereses de los empresarios de los locales de ocio. No obstante, debe precisarse: Que a lo primero que queda obligado el Ayuntamiento es a la observancia de sus propias Ordenanzas y cuando se dictó la Ordenanza para la protección del medio ambiente contra la contaminación por ruidos y vibraciones, reguló la figura de la Zona Acústicamente Contaminada que impone medidas congruentes para solucionar la contaminación acústica y no medidas congruentes con "los intereses de los empresarios". Pese a que, por lo anterior, resultaría innecesario entrar en el análisis del argumento del Ayuntamiento, lo erróneo de su planteamiento obliga a unas importantes precisiones: si de la ponderación de derechos se trata, no debe olvidarse que las inmisiones acústicas molestas en el propio domicilio suponen una vulneración de los artículos 15 y 18.1 y 2 de la Constitución española, a tenor de los cuales "todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, ..." (art. 15); y "se garantiza el derecho ... a la intimidad personal y familiar" (art. 18.1), declarándose así mismo "el domicilio es inviolable" (art. 18.2). La Jurisprudencia española que tradicionalmente había venido siendo recelosa en la interpretación de que tales molestias implicaban violación de derechos constitucionales se ha visto obligada revisar este criterio a la luz de la interpretación que la jurisprudencia europea, tanto la emanada de la Comisión como del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, ha hecho de la Declaración Universal de Derechos Humanos (RCL 1979, 2421), materia que junto a los Tratados y Acuerdos

Oficina del Defensor del Ciudadano

Internacionales ha de servir de base para interpretar las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce, tal como dispone su artículo 10.2. Especialmente significativa lo es la sentencia del repetido Tribunal Europeo de fecha 9 de diciembre de 1994, dictada como consecuencia de la demanda deducida por la ciudadana española D^a Gregoria (caso Gregoria), ante la desestimación por los Tribunales españoles del recurso planteado al amparo del artículo 1 de la Ley 62/1978 por molestias causadas por una estación depuradora próxima a su vivienda. La meditada sentencia, tras declarar que en razón de los olores, ruidos y humos contaminantes provocados por la estación depuradora de aguas y de residuos sólidos se habían vulnerado los derechos de la demandante al disfrute de su domicilio y al respeto de su vida privada y familiar garantizados por el artículo 8, declaró el derecho de aquella a ser reembolsada de los perjuicios materiales y morales sufridos.

Desde esta perspectiva de la prioridad del derecho a la intimidad e integridad física sobre los intereses económicos de los empresarios que se lucran con actividad que, directa o indirectamente, genera molestias a terceros, debe hacerse la ponderación de intereses o más propiamente la ponderación entre lo que es un derecho fundamental constitucionalmente protegido y lo que son unos intereses económicos. En este sentido la STS 20.09.94 ya indica: "Siendo incontestable que el derecho de propiedad y el de libertad de empresa se hallan normalmente condicionados a los otros derechos establecidos en la constitución y limitados en la forma prevista en este caso, Art. 4 y 30.c) del Reglamento de 30 de noviembre 1961, por el que se habilita a la Administración Municipal para el emplazamiento de las actividades clasificadas como molestas, insalubres, nocivas y peligrosas para autorizarlas". De la misma forma, el Auto del T.S. de 11.05.89, al efectuar una comparación entre el derecho a la actividad empresarial (art. 38 de la C.E.) y el derecho al descanso y a la salud (art.43 C.E.), acabó concluyendo la prevalencia de éste último: "Una vez más -y como hacía notar el auto apelado- se encuentran enfrentados los intereses de dos particulares, cada uno de los cuales puede encontrar apoyatura en preceptos constitucionales: derecho al descanso y a un medio ambiente adecuado (art. 45 de la Constitución) y el derecho al ejercicio de una actividad empresarial (art. 38 de la Constitución)." "Esta Sala, que ha de interpretar las normas de conformidad con la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas no puede desconocer esa prevalencia de lo medioambiental sobre lo urbanístico que no nace, sino que se reconoce en esa Ley porque pertenece a la naturaleza misma de las cosas. Y como poder público que también es, este Tribunal está conminado constitucionalmente a velar por ese medio ambiente, lo que supone velar también por la salud (art. 43 de la Constitución) porque la contaminación acústica no sólo impide el descanso a los que habitan en las viviendas cercanas, sino que perjudica la salud de

Oficina del Defensor del Ciudadano

todos los que se ven sometidos a la incidencia de un número excesivo de decibelios."

Este mismo Tribunal ya ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre dicha cuestión y en Sentencia Nº 321 de 27 de junio de 1997 (a la que posteriormente se volverá a acudir) ya recordó que "en cuestión de ruidos en el ambiente urbano no debe olvidarse que en nuestro sistema, en el sistema de libertades públicas, el respeto por los derechos de los demás exige una atención sobreañadida. De que voluntariamente no se respete no hace falta mayor explicación, de modo que al poder público, en especial al más cercano, al municipal, en tanto que responsable, le es exigible redoblar la vigilancia. De no ser así, si nada potencialmente eficaz se hace para que así sea, quien insoslayablemente perderá será el más débil, quien espera con paciencia una solución que nunca parece llegar; perderá pues, el ciudadano" y que "en cuanto a bares, cafeterías y otros establecimientos de análoga naturaleza, debe tenerse en cuenta que están destinados a distraer el ocio o proporcionar consumiciones, por lo que prevalecen las medidas de policía y no las de fomento del libre comercio". SEXTO. DELIMITACION ESPACIAL DE LA ZONA ACUSTICAMENTE CONTAMINADA. En la tramitación del expediente se emitió el necesario "informe previo" (fol. 29) en que se establece una delimitación de la zona en base al perímetro de determinadas calles. Dicho informe previo se elaboró en base a unas mediciones iniciales. Con posterioridad, se complementaron las mediciones practicadas con otras más, en diferentes días de la semana y añadiendo mediciones en domicilios. Tras estas actuaciones (docs.46; 47; 54 a 57; 60 a 62; 65 a 67; 82 a 84) en las que se reiteran, complementan y cotejan distintas mediciones, se llega al "informe técnico final" (docs. 105 a 173) en el que tras los razonamientos que se exponen en el punto 2-11º; 3 y 4, se llega a la conclusión de que la limitación final de la zonas debe ser más reducida. La parte recurrente, en el punto A-1º) del suplico de su demanda solicita que la delimitación de la zona coincida con la del informe inicial (más amplia). No obstante, en la medida en que el razonamiento por el cual se acuerda una delimitación final más reducida, deriva de argumentos técnicos objetivos y en particular la necesidad de contrastar los diversos estudios sonométricos practicados para extraer una conclusión de conjunto y no atender a unas concretas mediciones desligadas de otras efectuadas en distintas fechas y en otras condiciones, no cabe entender que la delimitación final de la zona sea contraria a Derecho.

7.- DEBATE SOCIAL

La FAVA se ha pronunciado en varias ocasiones en el sentido de que "flexibilizar" los horarios de cierre de los bares de Vitoria supondría el choque entre dos derechos

Oficina del Defensor del Ciudadano

igualmente exigibles: el de divertirse y el de descansar. Señalando que «tranquilidad de los vecinos» debe anteponerse a los «intereses de los hosteleros».

Una fórmula apuntada para conciliar estos intereses por parte de los representantes de la FAVA ha sido la de sacar el ocio nocturno fuera de la ciudad. Entonces, no existirían problemas de horarios porque ya no existiría esa 'inconvivencia' entre vecinos y hosteleros.

A juicio del portavoz de los hosteleros de Vitoria y presidente de la Federación Alavesa de Hostelería, Rafael Ugarte, la normativa vigente en materia de horarios aplicados a sus locales está "obsoleta" y requiere de una "urgente reforma" por parte del Gobierno Vasco, único órgano competente en la materia. La idea, asegura, consiste en equiparar las horas de cierre de los locales de la CAPV a las existentes en comunidades limítrofes como Navarra, Burgos o Santander. "El decreto que regula esta cuestión no se ha actualizado desde 1997, con lo que nos encontramos con horarios menos restrictivos en todas las ciudades del entorno de la comunidad", apunta Ugarte.

La Federación de Hostelería de Álava afirma sentirse "entre más de dos fuegos" en lo referente a la cuestión de los horarios de cierre. Por una parte, un sector de los propios hosteleros, disconformes con el contenido del decreto regulador, exige modificaciones. Otro grupo de actividad, el dedicado al ocio nocturno, también se dirige a la Federación al considerarse afectado por las infracciones y reclama que cafés, bares y restaurantes cumplan con la ley. En ocasiones, cuando algunos de los hosteleros que trabajan de noche son multados por infringir la normativa también acuden a la Federación para que ésta reclame a los ayuntamientos que la tolerancia que se muestra con el primer grupo también se les aplique a ellos. Además, según los portavoces del organismo, "solicitan que en las alegaciones contra las sanciones que se les imponen hagamos referencia al incumplimiento de cierres por parte del otro colectivo, con lo que para ejercer su defensa argumentan las infracciones de otros, pese a que no quieren que a ellos se les denuncie".

8.- RECOMENDACIÓN

Sin perjuicio de que el debate social en torno al régimen de horarios puede y debe seguir en busca de una solución lo más consensuada posible el cumplimiento de la Ley no puede quedar en suspenso, y a la vista de todo lo alegado venimos realizar la siguientes **RECOMENDACIONES** de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 del

Oficina del Defensor del Ciudadano

Reglamento del Síndico.

1.-Que por parte de la Policía Municipal se proceda a vigilar y denunciar el cumplimiento de horarios no sólo en torno a la hora máxima de las 2:00/3:00 h prevista para los locales del Grupo 3, sino de acuerdo con la Categorización de los locales, también en torno a las 00:30/1:30 h, que es la hora prevista para los locales mayoritarios que son los del Grupo 2. El respeto a esta categorización es un principio básico del régimen de horarios.

2.- Para facilitar esa tarea es de la mayor importancia se exija también como lo hace el Decreto de horarios que cada local exhiba en un lugar bien visible la Categoría que tiene adjudicada y el horario de cierre que en función de esa Categoría le corresponde. La falsificación de esta información debe ser denunciada como falsedad en documento público.

3.- Que se estudie por parte de Medio Ambiente la puesta en marcha de una campaña de sensibilización social que resalte la necesidad de respetar el horario nocturno, y el tiempo de descanso de los vecinos y residentes. 4.- Que en el marco del Consejo Social de la Ciudad se cree un grupo de trabajo que ponga en contacto a los grupos sociales que se encuentran en conflicto en relación con el horario nocturno de los locales de ocio: Asociaciones de Vecinos, de Jóvenes, de Hosteleros.

En Vitoria-Gasteiz a 1 de febrero de 2008.

.-----

1 Tabernas, bodegas, bares, restaurantes, asadores, cafeterías, txokos, sociedades gastronómicas, sidrerías, etc...tienen como HORARIO GENERAL DE CIERRE las 00:30, VIERNES, SABADOS y VISPERAS FEST. 01:30

2 GRUPO 3. Horario General de cierre 02:00, Viernes, Sábados y vísperas de Fest. 03:00

3 GRUPO 4 Horario General de cierre 04:00, Viernes, Sábados y vísperas de Fest. 05:00

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.5. ANEXO 5. ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

FEBRERO DE 2008

- 8/02/2008. I ENCUENTRO ESTATAL SÍNDICOS Y DEFENSORES LOCALES. DIPUTACIÓN MÁLAGA. REFLEXIÓN Y ENCUENTRO ENTRE DIFERENTES DEFENSORES DEL CIUDADANO DE ESPAÑA. ASISTIERON D. JOSÉ GARCÍA VELÁZQUEZ Y D^a CLAUDIA DE SANTOS.
- 31/01/2008. PLENO. APROBACIÓN DE D, JOSÉ GARCÍA VELÁZQUEZ COMO DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA. APROBACIÓN POR UNANIMIDAD DE TODOS LOS GRUPOS POLÍTICOS.
- 11/02/2008. INSTITUCIONAL. ACTO DE TOMA DE POSESIÓN.
- 26/02/2008. SEGOVIVA. SEMANA DE LA CIENCIA, INVEST... VARIAS EMPRESAS E INSTITUCIONES. SEMINARIO SOBRE CIUDADES SALUDABLES. ASISTENCIA AL SEMINARIO.

○

MARZO DE 2008

- 01/03/2008. FESTIVIDAD DE LA POLICÍA LOCAL. ALCALDE – PRESIDENTE. ASISTENCIA ACTOS OFICIALES.
- 14/03/2008. 16 Y 17 EMISIÓN. ENTREVISTA RADIO SEGOVIA. ACTUALIDAD DOMINICAL.

ABRIL DE 2008

- 02/04/08. ENTREVISTA EN MASSEGOVIA. TELEVISIÓN MUNICIPAL. ENTREVISTA.
- 04/04/2008. ESTABLECER CONTACTO DEFENSORA SEK. ENTREVISTA.

Oficina del Defensor del Ciudadano

MAYO DE 2008

- 19/05/2008. PRESENTACIÓN OFICINA DEFENSOR CIUDADANO. PRESENTACIÓN CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DEFENSOR CIUDADANO.
- 22/05/2008. PROGRAMA TV. TELEVISIÓN SEGOVIA. ENTREVISTA. GRABACIÓN 13,30 HS.
- 23/05/2008. PROGRAMA DE RADIO. INTERECONOMÍA. DEBATE SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA.

JUNIO DE 2008

- 12 Y 16/06/2008. ENTREGA DE MEDALLAS DE LA CIUDAD A DIVERSAS ENTIDADES: "JUNTA DE COFRADÍAS DE SEMANA SANTA" A LA ASOC. SEG. DE UNIV. "HORIZONTE CULTURAL". AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA. SALÓN DE RECEPCIONES DEL AYUNTAMIENTO.
- 16/06/2008. ACTO OFICIAL DE PRESENTACIÓN DE LA ALCALDESA Y DAMAS DE LAS FIESTAS DE LA CIUDAD. SALÓN DE RECEPCIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA.

JULIO DE 2008

- 3/07/2008. PREGÓN FIESTAS DEL BARRIO DE SANTO TOMÁS. AA. VV. DE SANTO TOMÁS. ELABORACIÓN Y REALIZACIÓN PREGÓN DE LAS FIESTAS.

AGOSTO DE 2008

- NADA QUE RESEÑAR.

SEPTIEMBRE DE 2008

- 12/09/2008. HOMENAJE AL SECRETARIO AYUNTAMIENTO, HIPOLITO JOSÉ MOLDES TEO. MISA Y FUNERAL. ACTO CIVIL DE HOMENAJE-
- 18/09/2008. ACTO RECEPCIÓN A LA PATRONA. ACTO CORPORATIVO PUERTA DEL AYUNTAMIENTO.

Oficina del Defensor del Ciudadano

OCTUBRE DE 2008

- NADA QUE RESEÑAR.

NOVIEMBRE DE 2008

- 10/11/2008. ASISTENCIA AL ACTO DE INAUGURACIÓN DEL CURSO DEL CENTRO ASOCIADO DE LA UNED, CELEBRADO EN EL SALÓN DE PLENOS DE LA DIPUTACIÓN DE SEGOVIA CON LA INTERVENCIÓN DEL EMBAJADOR DE FRANCIA EN ESPAÑA, BRUNO DELAYE, QUE PRONUNCIÓ LA LECCIÓN MAGISTRAL "LA PRESIDENCIA FRANCESA EN LA UNIÓN EUROPEA.
- 18/11/2008. NOMBRAMIENTO. INCLUSIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN LA COMISIÓN DEONTOLÓGICA DEL COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE SEGOVIA. SE FIRMÓ EL CONVENIO DE COLABORACIÓN EL 20/11/2008.
- 26/11/2008. CHARLA IMPARTIDA POR EL SR. DEFENSOR SOBRE EL TEMA "BIOÉTICA AL INICIO Y AL FINAL DE LA VIDA". ASOCIACIÓN CATÓLICA DE MAESTROS SEGOVIA.

DICIEMBRE DE 2008

- NADA QUE RESEÑAR

ALGUNAS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS POR EL NOMBRAMIENTO.

- 25/01/2008. FCO. JAVIER ÁLVAREZ GUIASOLA. CONSEJERO DE SANIDAD JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.
- 25/01/2008. JUAN MANUEL GARROTE DÍAZ, PRESIDENTE Y CONCEPCIÓN MANRIQUE, SECRETARIA. COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS.
- 07/02/2008. PRESIDENTE DE LA FEDERACIÓN PROV AA. VV. DE SEGOVIA.
- 11/02/2008. MARIANO DE FRUTOS HERNANDO. HERMANDAD DONANTES SEGOVIA.

Oficina del Defensor del Ciudadano

- 12/02/2008. ESTEBAN CALLEJO GONZÁLEZ. ABOGADO.
- 13/02/2008. JOSÉ LUIS MAYO GUTIÉRREZ. SINDIC MUNICIPAL DE GREUGES SANT FELIU GUIXOLS.
- 14/02/2008. JOSÉ MARÍA RUIZ BENITO. EMPRESARIO HOSTELERO.

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.6. ANEXO 6. CONVENIO CON EL COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE SEGOVIA.



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL
DE MÉDICOS DE SEGOVIA



DEFENSOR
del
CIUDADANO

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE SEGOVIA Y EL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE LA CIUDAD DE SEGOVIA

Segovia, a 20 de Noviembre de 2008.

De una parte: D. Juan Manuel Garrote Díaz, en nombre y representación del ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE SEGOVIA y en calidad de Presidente, actuando en virtud de las atribuciones que tiene conferidas.

De otra parte: D. José García Velázquez, en su condición de Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia y en función de las facultades que le otorga el Estatuto Del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia aprobado en el Pleno del Ilmo. Ayuntamiento de Segovia de 6 de octubre de 2.003.

Las dos partes se reconocen mutuamente capacidad jurídica suficiente para otorgar y suscribir en nombre de sus respectivas Entidades, el presente acuerdo, y al efecto,

EXPONEN

I).- Que Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia es una Corporación de Derecho Público que tiene entre sus fines la ordenación del ejercicio de la profesión médica, la representación exclusiva de la misma y la defensa de los intereses profesionales de los Colegiados.

II).- Que en el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia existe una Comisión de Ética y Deontología Médica, cuyos fines son el asesoramiento a la Junta Directiva y, a instancia de ésta, la emisión de consejos a los Colegiados en los asuntos relativos a la ética y deontología médica, realizando para ello las funciones que al efecto se fijan en el artículo 42 de los Estatutos Colegiales y en el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Ética y Deontología Médica.

Y los miembros de la Comisión de Ética y Deontología Médica del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia son nombrados por el Pleno de la Junta Directiva a propuesta de la Comisión Permanente, pudiendo integrar la misma un miembro con derecho a voz y voto no perteneciente como colegiado a este Ilustre Colegio de Médicos.

Oficina del Defensor del Ciudadano



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL
DE MÉDICOS DE SEGOVIA



III).- Que el Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia es un órgano de carácter público, con funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos, a cuyo frente está un titular designado por el Pleno del Ayuntamiento de Segovia y que ejerce sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en su Estatuto regulador, que son, en concreto: el 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.

IV).- Y que ambas entidades están interesadas en establecer una mutua colaboración institucional, y a tal efecto,

ACUERDAN

PRIMERO.- El Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia y el Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia suscriben el presente convenio para el desarrollo de sus fines y competencias y con el objetivo común de mejorar la protección efectiva de los derechos de la ciudadanía en el ejercicio de sus correspondientes competencias.

Y a tal efecto, ambas partes acuerdan que la persona que ocupe en cada momento el cargo de Defensor del Ciudadano sea propuesto por la Comisión Permanente del Colegio de Médicos para formar parte, como miembro y con derecho a voz y voto, de la Comisión de Ética y Deontología Médica del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia.

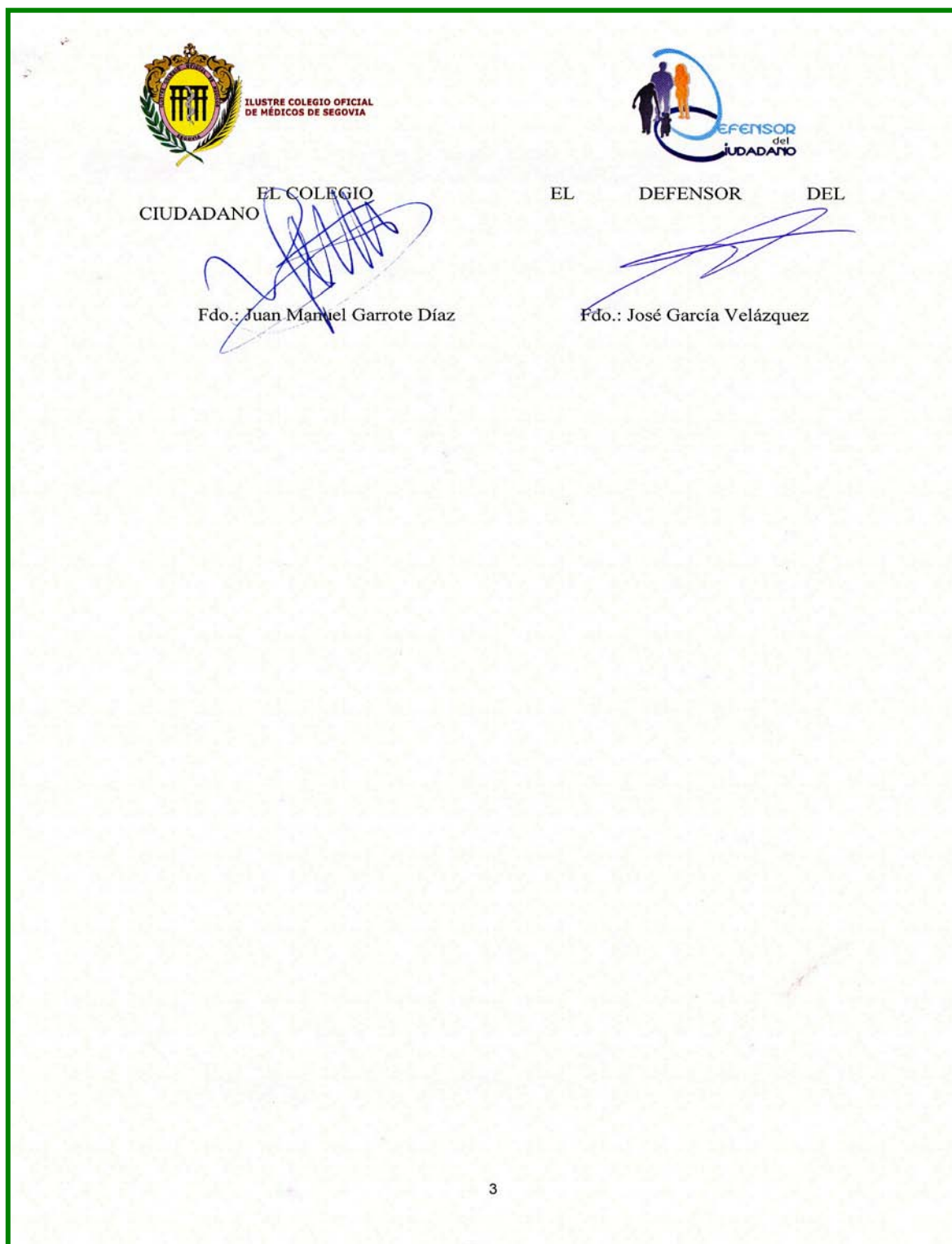
SEGUNDO.- Una vez propuesto el Defensor del Ciudadano como miembro de la Comisión de Ética y Deontología Médica, la Junta Directiva del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Segovia, si así lo considera conveniente, procederá a su nombramiento.

Y el Defensor del Ciudadano, una vez nombrado como miembro de la Comisión de Ética y Deontología Médica, desempeñará su cargo con la debida diligencia y sometiéndose a las obligaciones inherentes al mismo.

TERCERO.- El presente Convenio entrará en vigor el día siguiente de la fecha de su firma, manteniendo su vigencia, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes con una anticipación mínima de treinta días.

Y en conformidad las partes firman el presente Convenio, que consta de dos folios de papel común con el presente y escritos por una sola cara, por duplicado y aun solo efectos en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento

Oficina del Defensor del Ciudadano



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.7. ANEXO 7. 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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

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

Por renuncia

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

Por muerte o incapacidad sobrevenida.

Por destitución acordada por el Pleno del Ayuntamiento.

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

Por incompatibilidad sobrevenida.

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

CAPÍTULO SEXTO. INCOMPATIBILIDADES.

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

Todo mandato representativo de elección popular.

Cualquier cargo político de libre designación.

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

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

Con el ejercicio de las carreras judicial o fiscal.

CAPÍTULO SÉPTIMO. FUNCIONAMIENTO.

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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

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

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

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

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

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

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

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

No se aprecie interés legítimo.

No se identifique quien lo formula.

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

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

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

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

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

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

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

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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.

Oficina del Defensor del Ciudadano

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.

8.8. ANEXO 8. 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.