



INFORME MEMORIA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE SEGOVIA 2014
SEGOVIA, FEBRERO 2015



AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Oficina del Defensor del Ciudadano

Índice

1. Presentación	4
2. Actividades realizadas por la Defensoría.....	5
2.1 Asistencia a actos protocolarios.....	5
2.2 Participación en reuniones Comisión Deontológica.....	5
2.3 Páginas Web : www.segovia.es y www.forumsd.cat	5
3. Entrevistas y quejas.....	6
4. Valoración y propuestas.....	13
5. Agradecimientos.....	16
6. Conclusión.....	17
7. Actuaciones de la Oficina del Defensor del Ciudadano.....	18
7.1 Actuaciones entre enero y diciembre de 2014.....	18
Temas que dieron motivo a apertura o reactivación de expedientes.....	18
7.2 Actuaciones del Defensor del Ciudadano en 2014.....	19
7.3 Expedientes sin resolver, en proceso o pendientes.....	20
7.4 Las demandas de intervención sin apertura de expediente.....	20
7.5 Traslado de comunicaciones a los demandantes.....	20
Dossier estadístico y anexos.....	21
8. Dossier Estadístico	22
8.1 Entrevistas realizadas.....	22
8.2 Actuaciones con referencia a expedientes.....	23
8.3 Total de expedientes abiertos con relación al período enero/ diciembre 2014: Expedientes por concejalías.....	24

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.4 Motivos de los ciudadanos que originan la solicitud de entrevistas	25
9. Anexos.....	26
9.1 Anexo 1. Asistencia a diversos actos protocolarios.....	26
9.2 Anexo 2. Artículos y enlaces prensa	29
9.3 Anexo 3. Artículos de Opinión.....	30
9.4 Anexo 4. Semana Europea de la Movilidad	31
9.5 Anexo 5. Donde reclamar ante las Administraciones Públicas.....	34
9.6 Anexo 6. Estatuto del Defensor del Ciudadano.....	36
9.7 Anexo 7. Audiencias y atención al público.....	42

Oficina del Defensor del Ciudadano



1.- PRESENTACIÓN

Buenas tardes.

Un año más, nos reunimos en Pleno Extraordinario del Ayuntamiento de Segovia, para dar lectura al Informe Anual de la Oficina del Defensor del Ciudadano, como establece el artículo 19 del Estatuto que regula esta figura.

En esta ocasión, la presentación coincide con el final de la segunda legislatura en la que he venido ejerciendo esta función, al servicio de los Ciudadanos de Segovia.

Por lo tanto, es el último informe que presento ante esta Corporación actual, teniendo en cuenta que este año hay convocatoria de Elecciones Municipales.

Oficina del Defensor del Ciudadano

En esencia voy a mantener un esquema similar al de los informes anteriores.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

2.1 ASISTENCIA A ACTOS PROTOCOLARIOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Los días 25 y 26 de Febrero de 2015, se va a celebrar en Lérida, el XXV Aniversario de las Sindicaturas Locales de Cataluña, a partir de las cuales, se constituyó el Fòrumsd. En este sentido, enviaremos un escrito para participar en dicha celebración.

Oficina del Defensor del Ciudadano

3. ENTREVISTAS Y QUEJAS.

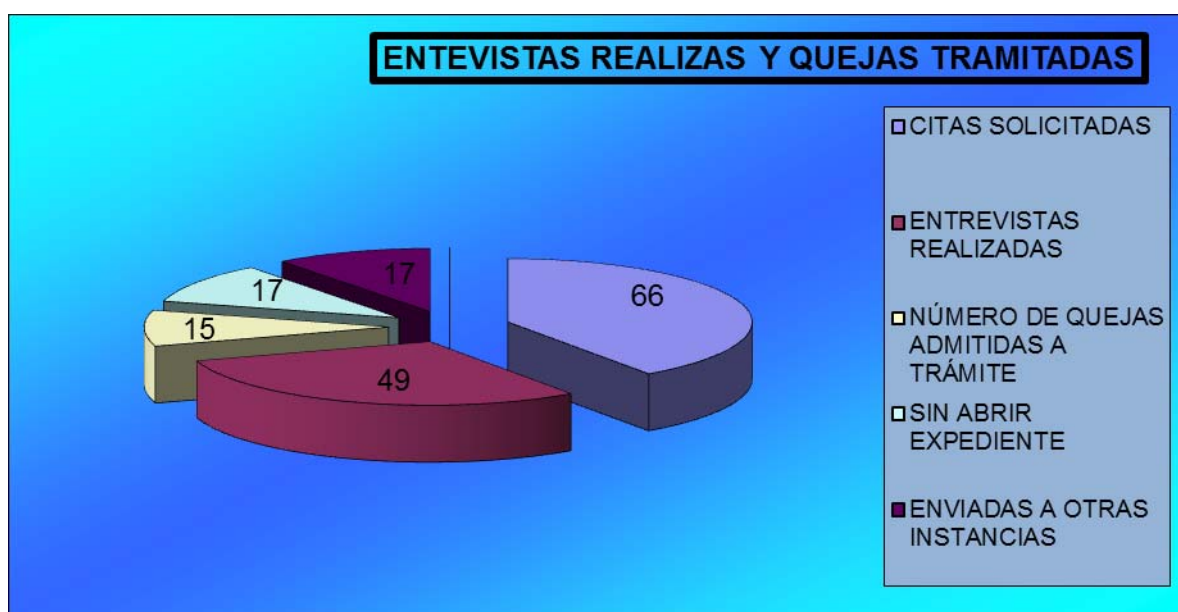
Al igual que en informes previos, en este apartado recogemos la actividad específica de la Defensoría; es decir, aquellas reclamaciones, quejas, sugerencias, etc..., que han planteado en la Oficina del Defensor los Ciudadanos.

Como en otras ocasiones, comparamos la actividad realizada con la del año anterior.

Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE **QUEJAS** PRESENTADAS (las correspondientes al año 2013, figuran entre paréntesis).

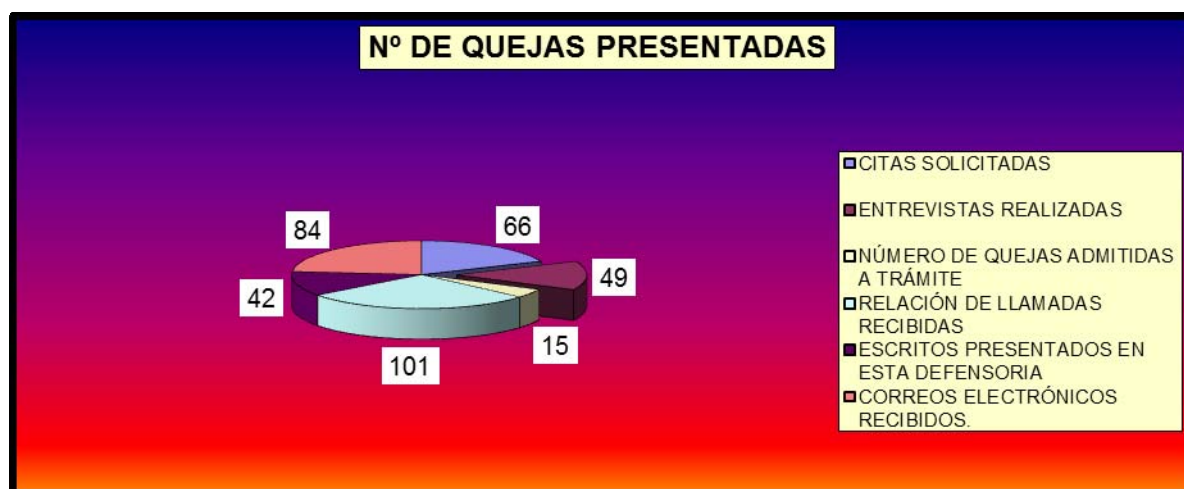
- ✓ CITAS SOLICITADAS: 66 (65)
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 49 (42)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 15 (10).
- ✓ QUEJAS SIN ABRIR EXPEDIENTE: 17
- ✓ ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 17 (12)



Oficina del Defensor del Ciudadano

QUEJAS PRESENTADAS:

- ✓ CITAS SOLICITADAS: 66 (65).
- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 49 (42)
- ✓ NÚMERO DE QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE: 15 (10).
- ✓ RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 101 (76)
- ✓ ESCRITOS PRESENTADOS EN ESTA DEFENSORIA: 42 (25)
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS: 84 (118)



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

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

En resumen, se procura que, en la Oficina del Defensor, no sea “una ventanilla o un

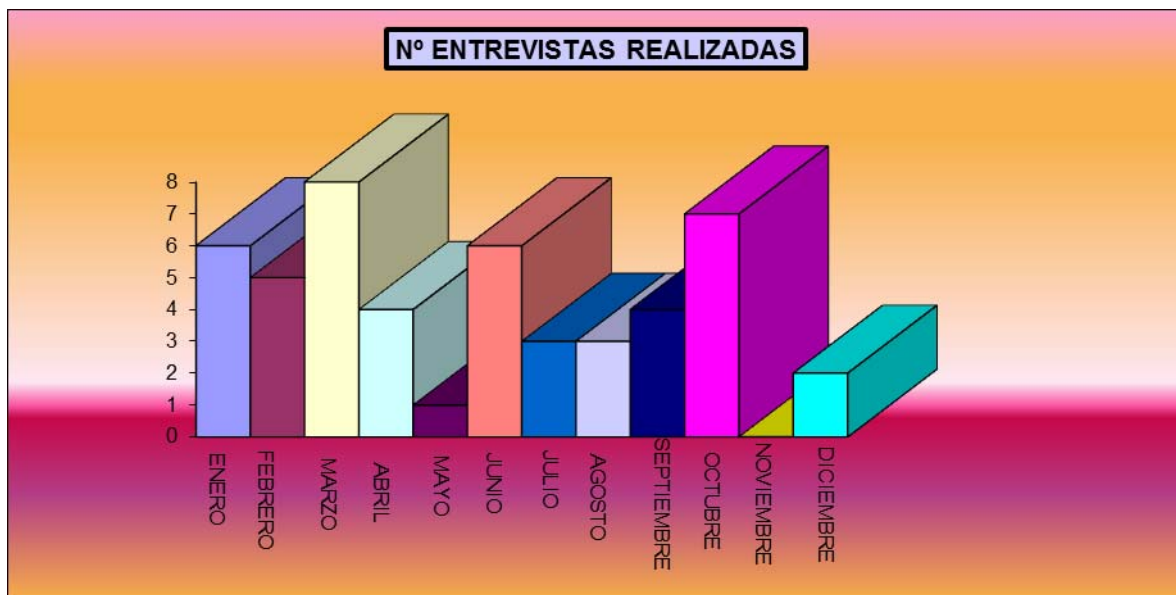
Oficina del Defensor del Ciudadano

trámite más”, sino que, aunque el escrito o la queja no corresponda al Defensor, la persona que lo ha presentado, reciba contestación que facilite la solución del problema que plantea.

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 49

MESES	Nº ENTR. REALIZADAS
ENERO	6
FEBRERO	5
MARZO	8
ABRIL	4
MAYO	1
JUNIO	6
JULIO	3
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	2
TOTAL AÑO	49

Oficina del Defensor del Ciudadano



CITAS SOLICITADAS

66

ENTREVISTAS REALIZADAS

49

Nº QUEJAS ADMITIDAS TRAMITE

15

QUEJAS SIN APERTURA

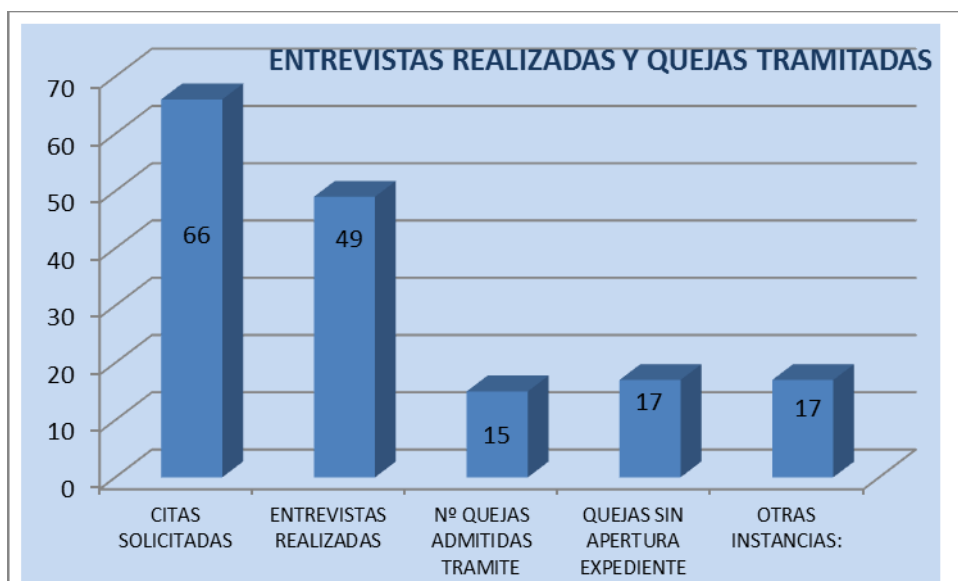
EXPEDIENTE

17

OTRAS INSTANCIAS

17

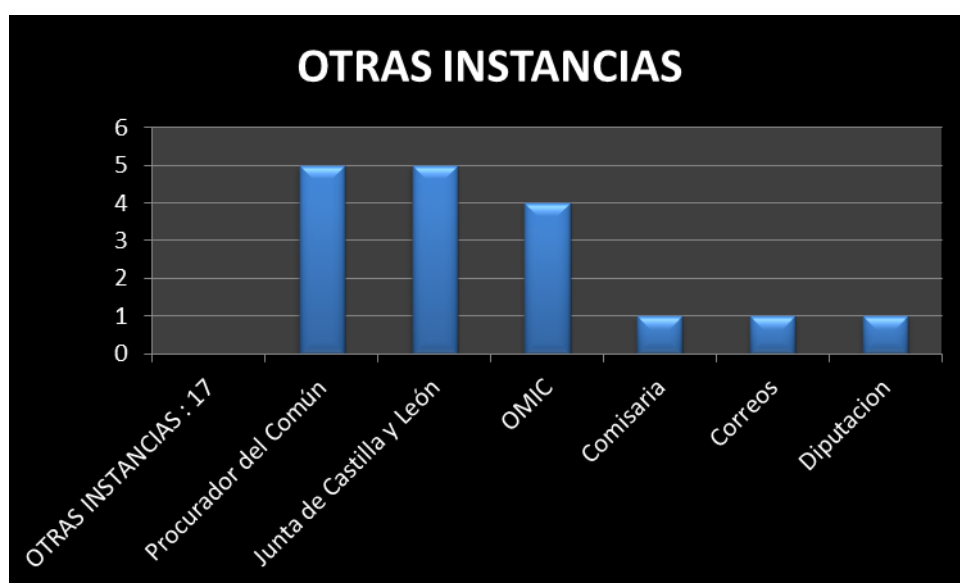
ENTREVISTAS REALIZADAS Y QUEJAS TRAMITADAS



Oficina del Defensor del Ciudadano

OTRAS INSTANCIAS : 17

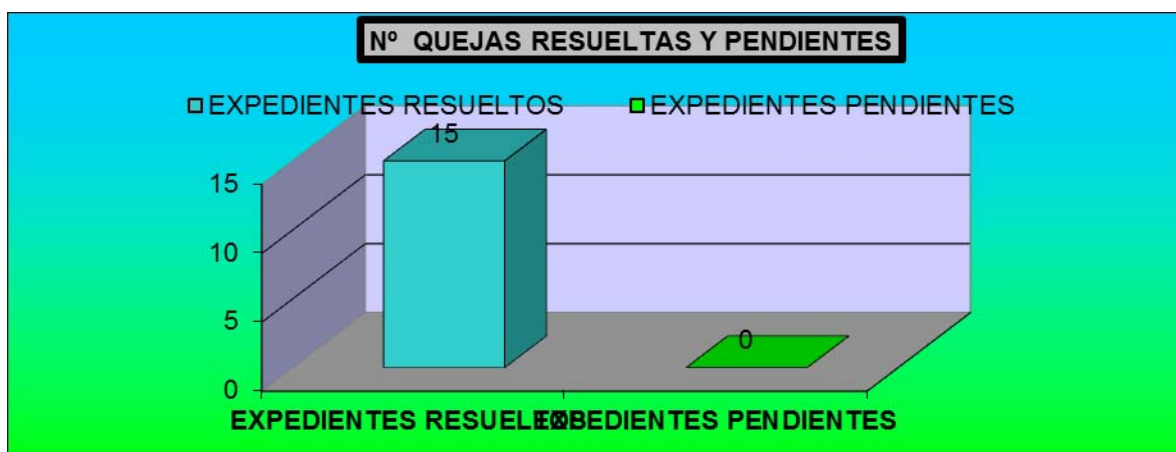
Procurador del Común	5
Junta de Castilla y León	5
OMIC	4
Comisaria	1
Correos	1
Diputación	1



Oficina del Defensor del Ciudadano

NÚMERO DE EXPEDIENTES Y RESUELTOS Y PENDIENTES

EXPEDIENTES RESUELTOS	15
EXPEDIENTES PENDIENTES	0



Oficina del Defensor del Ciudadano

4. VALORACIÓN Y PROPUESTAS.

En los gráficos que figuran en el informe, se aprecia que han aumentado las llamadas telefónicas y los escritos recibidos, mientras que disminuyó el número de correos electrónicos.

Como ya hemos explicado en otras ocasiones, muchas de estas llamadas y escritos tratan sobre temas que no corresponden a la Defensoría y que, por tanto, se derivan a la Administración competente, si es el caso.

De todas formas, se aprecia un aumento en el número de entrevistas realizadas y en el número de expedientes abiertos. Este último dato, está en relación con la necesidad o no de abrir el expediente, siempre que no sea posible resolver de forma directa el tema de que se trate.

Permítanme un breve comentario, antes de seguir con la valoración de lo que fue la actividad en el pasado año.

Sin duda, el pasado año, 2014, ha sido ciertamente singular en lo que a la vida del Consistorio se refiere: asistimos al relevo en la Alcaldía, si bien este hecho no tuvo repercusión en el desempeño de la función del Defensor del Ciudadano, pues tanto el Alcalde saliente, D. Pedro Arahuetes, como la Alcaldesa entrante, D^a Clara Luquero, han apoyado en todo momento la labor del Defensor, sin entrometerse en su cometido y respetando en todo momento su autonomía.



Oficina del Defensor del Ciudadano



El interés con el que se siguen los expedientes queda de manifiesto con los gráficos elaborados para el seguimiento: a fecha 31 de diciembre no quedaba ningún expediente pendiente de contestar. A lo largo del año, elaboramos de forma trimestral un informe para cada Comisión, en el que se informa de los asuntos planteados, los que están resueltos y si queda alguno sin contestar, por lo que al terminar el año lo habitual es que todos se hayan contestado.

Si hacemos un breve análisis, vemos que los temas que han llegado hasta nosotros coinciden en algunos casos con las quejas planteadas en años anteriores. Es el caso, por ejemplo, del problema crónico y preocupante de los ruidos y molestias para los vecinos de la Calle Infanta Isabel y alrededores, que de nuevo han motivado la presentación de quejas y denuncias por parte de quienes viven en estos edificios y sufren esta situación, así como escritos en prensa y actuaciones puntuales de la Policía Local.

Aunque algunos establecimientos hosteleros cumplen las Leyes y las Ordenanzas, hay otros casos en los que no se cuida que las consumiciones se realicen en el interior de los mismos, originando ruidos, suciedad, ocupación de las aceras para tomar sentados en las mismas las consumiciones, obligando a quienes pasan por allí a tener que circular por la calzada.

Sin duda alguna, existe normativa más que suficiente al respecto. Lo que hace falta es que esa legislación se haga cumplir y, sobre todo, que los ciudadanos tengamos RESPETO: respeto por nuestros vecinos, respeto por nuestra ciudad y respeto para que todo el

Oficina del Defensor del Ciudadano

mundo pueda tener el IMPRESCINDIBLE DESCANSO NOCTURNO.

Y que nadie diga que los vecinos que se quejan son intolerantes: hay zonas donde un día sí y otro también tienen que aguantar las molestias de quienes solo piensan en ellos mismos y en su diversión, sin importarles las molestias que originan a quienes viven en las viviendas próximas. Es un hecho suficientemente conocido que la falta de descanso de forma reiterada, produce trastornos psicológicos y orgánicos en las personas que lo sufren. Con palabras de la OMS: EL DERECHO AL DESCANSO NOCTURNO ES PRIORITARIO.

Por otra parte, dejo planteada una pregunta, para que cada cual haga la reflexión que le corresponde: ¿Estamos de acuerdo los padres, educadores y autoridades responsables en que los jóvenes, adolescentes y preadolescentes se machaquen el hígado y el cerebro con el alcohol y las drogas?

Otros de los temas planteados, fueron las obras y peatonalización de la Calle Daoiz y aledaños; las subvenciones del ARI de San José, etc... Estos temas se han abordado desde la Alcaldía y las Concejalías correspondientes. Esperemos que tengan solución positiva para los vecinos de las zonas implicadas.

A finales del año, se planteó una queja por el Presidente de una comunidad de vecinos, coincidiendo con la campaña que se llevó a cabo por la Concejalía de Medio Ambiente, para que los dueños de los perros tomen conciencia de la importancia de recoger los excrementos de sus mascotas. Cada vez es más frecuente la imagen de los dueños recogiendo con una bolsa los excrementos de su perro, o utilizando las áreas dedicadas específicamente a tal fin. Pero sigue habiendo muchas personas que se desentiende, dejándolos en las aceras, con la consiguiente molestia e incluso peligro de resbalarse y caer al suelo la persona que lo pise.

También se recibieron quejas puntuales por el trato recibido por algún Agente de la Policía Local, que recibieron la correspondiente contestación.

Por último, hemos atendido este año 5 expedientes relacionados con la Concejalía de Servicios Sociales con resolución favorable de los mismos.

Oficina del Defensor del Ciudadano

5. AGRADECIMIENTOS

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

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

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

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

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

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

A los Medios de Comunicación.

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

6. CONCLUSIÓN

Hasta aquí la Presentación del Informe de la actividad de la Defensoría durante el año 2.014.

Aprovecho esta tribuna para despedirme de este Pleno, pues, como decía al principio de la presentación, es el último informe anual que presento ante Uds.

No obstante, mi labor en la Defensoría seguirá hasta que se nombre un nuevo Pleno y, por supuesto, estaré al lado de la persona que tome mi relevo, para ayudarle en lo que esté a mi alcance.

No me despido aún, por lo tanto, de los Ciudadanos de Segovia, Funcionarios del Ayuntamiento, Medios de Comunicación, etc..., hasta que llegue ese día, pues mientras tanto seguiremos al frente de nuestro compromiso.

Gracias por su colaboración y hasta siempre.

Oficina del Defensor del Ciudadano

7. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

7.1 ACTUACIONES ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2014.

TEMAS QUE DIERON MOTIVO A APERTURA O REACTIVACIÓN DE EXPEDIENTES:

- *Peatonalización calle Daoiz y aledañas.*
- *Falta contestación a solicitud de información.*
- *Desplazamiento de contenedores.*
- *Reclamación medidas de conservación y salubridad edificio.*
- *Queja ayuda a domicilio.*
- *Ayuda social por desahucio*
- *Ocupación vía pública con terraza.*
- *Ayuda Servicios Sociales.*
- *Cambio ubicación contenedores.*
- *Subvenciones ARI.*
- *Ayuda de urgente necesidad.*
- *Falta contestación licencia.*
- *Queja por falta de contestación a petición.*
- *Queja ayuda Servicios Sociales.*
- *Queja excrementos de animales de compañía.*

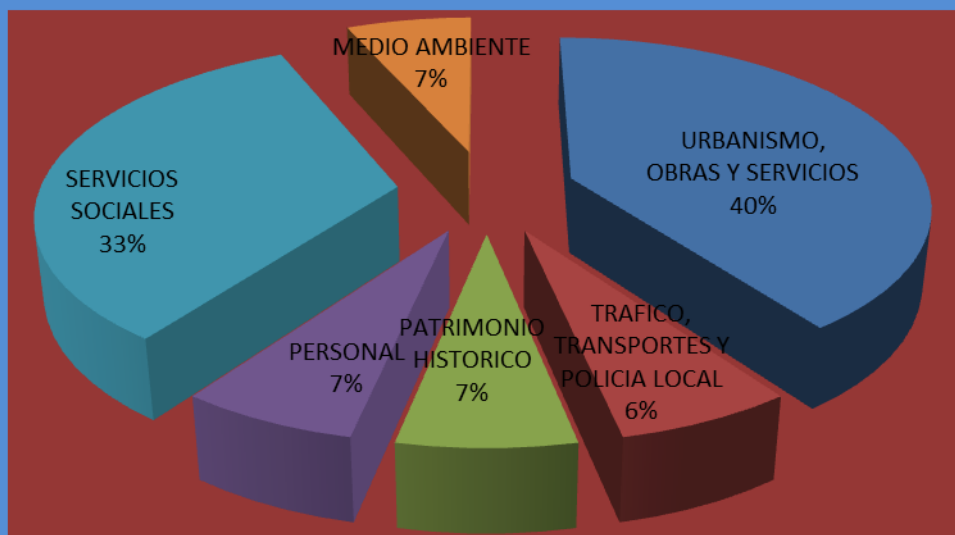
Oficina del Defensor del Ciudadano

7.2 ACTUACIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO EN 2014.

LOS EXPEDIENTES CORRESPONDIERON A LOS SIGUIENTES DEPARTAMENTOS:

DEPARTAMENTOS	EXPEDIENTES POR DEPARTAMENTOS
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	6
TRAFICO, TRANSPORTES Y POLICIA LOCAL	1
PATRIMONIO HISTORICO	1
PERSONAL	1
SERVICIOS SOCIALES	5
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL EXPEDIENTES	15

EXPEDIENTES POR DEPARTAMENTOS



Oficina del Defensor del Ciudadano

7.3 EXPEDIENTES SIN RESOLVER, EN PROCESO O PENDIENTES.

No figura ningún expediente en proceso a finales de diciembre de 2.014.

Todos los expedientes han sido contestados y resueltos.

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

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

7.4 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN APERTURA DE EXPEDIENTE.

El nivel de exigencia de la ciudadanía segoviana hace que acudan a esta Oficina numerosos ciudadanos y ciudadanas a plantear sus quejas sobre la Administración Municipal, aunque algunas no son admitidas. Las demandas de intervención que, tras una entrevista, no derivaron en la apertura de expediente lo fueron por diversos motivos: porque se resolvieron por gestión directa con funcionarios de algún departamento municipal, por no ser de nuestro ámbito de competencia, o tratarse de cuestiones que están en los Juzgados o Tribunales de Justicia, no ajustarse al Reglamento, o porque las competencias eran de otras Administraciones, ante la falta de documentación acreditativa, por el tiempo transcurrido, más de un año, desde que la persona afectada tuvo conocimiento de los hechos susceptibles de motivar su queja etc. Las demandas de intervención sin apertura de expediente fueron en total de **34**

7.5 TRASLADO DE COMUNICACIONES A LOS DEMANDANTES.

Los traslados de comunicaciones a los demandantes ya sea para solicitar nueva documentación, informar de los trámites efectuados por la Oficina del Defensor del Ciudadano, propuesta de resolución emitida por las Concejalías o envío de acuerdos y explicaciones sobre la resolución de sus demandas fueron **15**

Oficina del Defensor del Ciudadano

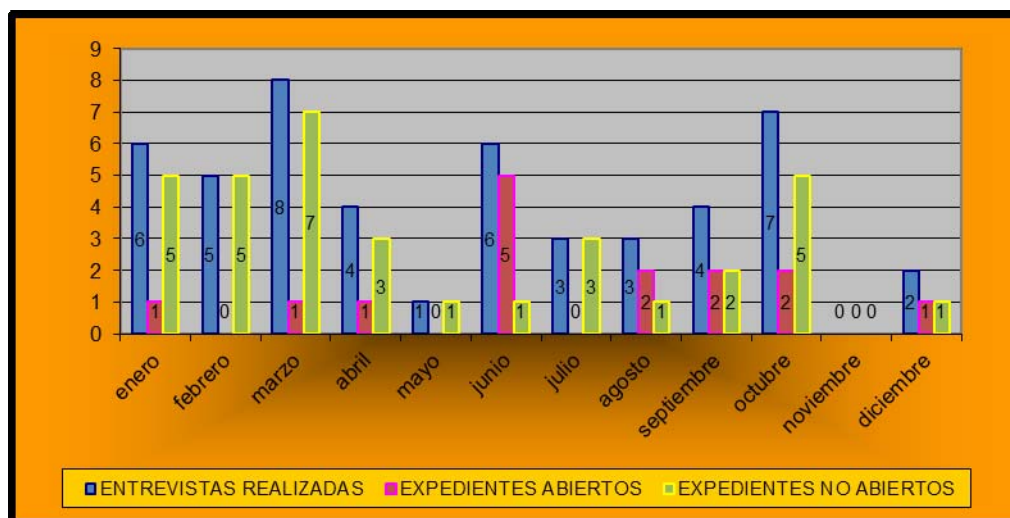
DOSSIER ESTADÍSTICO Y ANEXOS

Oficina del Defensor del Ciudadano

8. DOSSIER ESTADÍSTICO

8.1 ENTREVISTAS REALIZADAS.

	ENTREVISTAS REALIZADAS	EXPEDIENTES ABIERTOS *	EXPEDIENTES NO ABIERTOS.
ENERO 2014	6	1	5
FEBRERO 2014	5	0	5
MARZO 2014	8	1	7
ABRIL 2014	4	1	3
MAYO 2014	1	0	1
JUNIO 2014	6	5	1
JULIO 2014	3	0	3
AGOSTO 2014	3	2	1
SEPTIEMBRE 2014	4	2	2
OCTUBRE 2014	7	2	5
NOVIEMBRE 2014	0	0	0
DICIEMBRE 2014	2	1	1
TOTALES	49	15	34



Oficina del Defensor del Ciudadano

8.2 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍA / IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2014	16/01/2014	TRAFICO, TRANSPORTES Y POLICÍA LOCAL	RESUELTO
2/2014	24/03/2014	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
3/2014	24/04/2014	URBANISMO: MEDIO AMBIENTE	RESUELTO
4/2014	02/06/2014	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
5/2014	02/06/2014	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO FAVORABLE
6/2014	09/06/2014	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO FAVORABLE
7/2014	12/06/2014	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
8/2014	17/06/2014	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
9/2014	04/08/2014	URBANISMO: MEDIO AMBIENTE	RESUELTO DESFAVORABLE
10/2014	10/08/2014	PATRIMONIO HISTORICO	RESUELTO
11/2014	06/10/2014	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO FAVORABLE
12/2014	06/10/2014	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
13/2014	16/10/2014	GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	RESUELTO
14/2014	20/10/2014	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO
15/2014	10/12/2014	URBANISMO: MEDIO AMBIENTE	RESUELTO FAVORABLE

Oficina del Defensor del Ciudadano

8.3 TOTAL DE EXPEDIENTES ABIERTOS CON RELACIÓN AL PERÍODO ENERO/ DICIEMBRE 2014: EXPEDIENTES POR CONCEJALÍAS

- ALGUNOS EXPEDIENTES AFECTAN A VARIAS CONCEJALÍAS

CONCEJALIAS	ABIERTOS	CONTESTADOS	EN PROCESO
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	6	6	0
TRAFICO, TRASNPOTES Y POLICIA LOCAL	1	1	0
SERVICIOS SOCIALES	5	5	0
PATRIMONIO HISTÓRICO	1	1	0
GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	1	1	0
TOTALES	15	15	0



Oficina del Defensor del Ciudadano

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

REVISIÓN DE EXPEDIENTES	5
MEDIACIÓN	4
AMPARO	3
MEJORA DE SERVICIOS MUNICIPALES	4
INFORMACION POR ASUNTOS NO CONTESTADOS	6
INFORMES TÉCNICOS	4
DENUNCIA	5
QUEJAS	18



Oficina del Defensor del Ciudadano

9.- ANEXOS

ANEXO 1º ASISTENCIA A DIVERSOS ACTOS PROTOCOLARIOS

Entre otros, tuve oportunidad de asistir a los siguientes:

- ✓ Conferencia para los Antiguos Alumnos de la Universidad de la Experiencia.
- ✓ Concierto de Unidad Música Guardia Real
- ✓ Parada Militar.
- ✓ Procesión litúrgica de las palmas y misa en la Catedral.
- ✓ Reunión Andariegos Segovianos.
- ✓ Acto Oficial presentación Alcaldesa y Damas de las Fiestas y Fiestas.
- ✓ Inauguración de las Fiestas.
- ✓ Misa Honor a San Juan y San Pedro.
- ✓ Renovación Voto a San Roque. Celebrado en la Iglesia de San Millán.
- ✓ Ofrenda de Frutos.
- ✓ Actos de la Virgen del Pilar.

Oficina del Defensor del Ciudadano



CONFERENCIA PARA ANTIGUOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA



Oficina del Defensor del Ciudadano



GRAN CANARIA Y SEGOVIA

José García Velázquez



Reunión de Andarriegos de Gran Canaria y Segovia



Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 2º. ARTICULOS Y ENLACES PRENSA:

El adelantado de Segovia

[http://www.eladelantado.com/noticia/local/202069/las canas se toman dentro](http://www.eladelantado.com/noticia/local/202069/las_canas_se_toman_dentro)

El adelantado de Segovia

[http://www.eladelantado.com/noticia/local/202291/el ari de san jose sigue a la espera del acuerdo con el ministerio de fomento](http://www.eladelantado.com/noticia/local/202291/el_ari_de_san_jose_sigue_a_la_espera_del_acuerdo_con_el_ministerio_de_fomento)

El adelantado de Segovia

[http://www.eladelantado.com/noticia/local/186878/el calendario de obra en el eje de daoiz se modifica a peticon de los comerciantes](http://www.eladelantado.com/noticia/local/186878/el_calendario_de_obra_en_el_eje_de_daoiz_se_modifica_a_peticon_de_los_comerciantes)

El Norte de Castilla

<http://www.elnortedecastilla.es/segovia/201408/16/residentes-casco-historico-exigen-20140816115848.html>

El Norte de Castilla

<http://www.elnortedecastilla.es/segovia/201407/14/problema-normativa-ruido-dudamos-20140714102114.htm>

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 3º. ARTICULOS DE OPINION

CARTA AL DIRECTOR

<http://www.eladelantado.com/opinionAmplia/7815/colaboracion>

“El Defensor del Ciudadano: Un derecho de los Segovianos”

“Como se recoge en el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus quejas, reclamaciones y sugerencias sobre la Administración Local, dirigiéndose al Defensor del Ciudadano.

Como ciudadanos, tenemos derechos y obligaciones. Sin duda, es importante que asumamos esta realidad en los ámbitos más cercanos: Comunidad de Vecinos, Barrios, Asociaciones de distintos fines, etc...

En la Sociedad que vivimos, se nos habla muchas veces de participación, pero hay algunas cuestiones que quedan lejos de nuestro alcance, decisiones que toman por nosotros quienes dirigen estructuras de poder, a las que solamente tienen acceso unas cuantas personas.

Sin duda, la Administración más cercana y en la que tenemos más posibilidad de participación real es la Administración Local; en nuestro caso el Ayuntamiento de Segovia: Como Ciudadanos, como Asociación de Vecinos o Asociaciones de otro tipo a las que podamos pertenecer.

Si en esa relación con los responsables del Ayuntamiento comprobamos que hay actuaciones de tipo administrativo que nos parecen no ajustadas a derecho, los Ciudadanos de Segovia tienen la posibilidad de acudir a la Oficina del Defensor del Ciudadano, para presentar sus quejas, reclamaciones y sugerencias.

Estamos a su disposición.

JOSÉ GARCÍA VELÁZQUEZ

Defensor del Ciudadano de Segovia”

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 4º SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD.-

Recorrido por la ciudad en el bus turístico.

Horario: 19:00 horas.
Lugar: Plaza de la Artillería.
Gratuito. Tickets: Centro de Recepción de visitantes.
Máximo: 2 por persona y día.
Total plazas: 50.

LUNES 22 SEPTIEMBRE

Cierre del Casco Histórico, (durante el horario y condiciones que se establezcan).

Paseo Escolar en bicicleta.

Barrio de San Lorenzo, C.E.I.P. "Martín Chico".

Charla y Demostración Práctica: "Conducir sin riesgos, seguridad para todos. Intervenciones del servicio de bomberos y estrategias de salvamento en accidentes de tráfico".

Horario: 12:00 h.

Lugar: IES. GINER DE LOS RÍOS.

Taller teórico-práctico. "Movilidad y transporte para jóvenes".

APAE. (Asociación Provincial de Autoescuelas).

Horario: A partir de las 10:20 horas.

Lugar: Centro Integrado de Formación Profesional Nueva Segovia.

Ponente: Roberto Ramos. Técnico-Auditor en Movilidad y S. Vial.

Jornada Técnica. Movilidad sostenible global.

Horario: 12:00 horas.

Lugar: Convento de Santa Cruz.

Conferencia impartida en inglés.

Ponente: David Goodman. Director y Profesor del Grado Arquitectura de IE University. "On Getting Around: Mobility and Urban Form".

Aprende a montar en bicicleta.

Horario: De 18:00 h a 20:00 h.

Lugar: Parque infantil de tráfico.

Plazo inscripción. Del 16 al 19 de septiembre. Tfno: 921413039

Jornada técnica sobre el transporte en autobús, como solución sostenible para la movilidad de las personas.

Horario: 19:00. Lugar: Sede FES.

Ponente: Rafael Barbadillo López. ASINTRA.

Mesa Redonda: Antonio Bermejo Arribas (Grupo Avanza). David Alvaro Rodríguez (Inspector Servicios Ayto Segovia).

OTRAS ACTIVIDADES

CONCURSO DE RELATOS: MI INFANCIA POR LAS CALLES DE MI CIUDAD.

Podrán concursar cuantas personas mayores de 50 años lo deseen. Los trabajos presentados tendrán una extensión mínima de un folio y un máximo de tres, en tamaño DIN A4, por una sola cara y con un máximo de 30 líneas por página. Para trabajos mecanografiados.

El plazo de presentación de los trabajos: Semana Europea de la Movilidad: del 16 al 22 de septiembre de 2014.

Las condiciones y bases completas pueden consultarse en la web del Ayuntamiento de Segovia. (www.segovia.es)

CONCURSO DE VÍDEOS: "SEGOVIA ES MÓVIL"

Para mayores de 18 años.

Tema: Cómo llegar a los diferentes lugares de Segovia.

Fecha de realización de los vídeos: del 16 al 22 de septiembre.

Plazo de presentación de los vídeos: Del 22 de septiembre al viernes 3 de octubre.

Las condiciones y bases completas pueden consultarse en la web de Turismo de Segovia. (www.turismodesegovia.com)

EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA: "LA CIUDAD VIVA. NUESTRAS CALLES EN EL SIGLO XX".

Una retrospectiva sobre los cambios vividos en calles de nuestra ciudad.

EDIFICIO DE LA ALHÓNDIGA.

DEL 15 AL 21 DE SEPTIEMBRE.

HORARIO: LUNES A VIERNES: DE 17:30 A 20:30 horas.

SÁBADO: DE 12:00 A 14:00 y de 17:30 a 20:30 horas.

DOMINGO: De 12 a 14:00 horas.

EXPOSICIÓN-MUESTRA DE BICICLETAS.

En el patio de la Casa Consistorial.

Del 16 del 22 de septiembre.

HORARIO: LUNES A VIERNES: DE 17:30 A 20:30 horas.

CARPA ACTIVIDADES MOVILIDAD

Días: 16, 17 y 18 septiembre.

Lugar: Plaza del Azoguejo.

Horario: De 17:00 a 19:00 horas.

¡Acércate y descubre otra forma de moverte!

COLABORAN:



APAE (Asociación Provincial de Autoescuelas)

AGRADECIMIENTOS: Personas que han cedido las bicicletas para la exposición:

JESUS DE MIGUEL ARAGONES, ALBERTO GOMEZ GARCIA, CARLOS MELERO GARCIA, PEDRO DELGADO ROBLO, VICTOR GILARRANZ ALEJANDRO, MIGUEL ANGEL MARTIN MARTIN, HEREDEROS DE DOMINGO ESTEBARANZ. Programa Dual Formación y Empleo "Monitor Medioambiental Urbano" (Alicia Cabellos Martín, Mercedes Fdez. Jiménez, Viana González Sánchez, Cristina Martín Sanz, Berta Minguela Domingo, Cristina Torrego Martín, Elvira Peñalosa, María Domínguez.) ASOCIACIONES DE VECINOS DE SEGOVIA.



SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD.
UNA CALLE MEJOR ES TU ELECCIÓN
"Las ciudades son máquinas para vivir. Tenemos que encontrar maneras para humanizar esas máquinas. Así, la Semana de la Movilidad de este año gira en torno a hacer nuestras ciudades espacios habitables, humanos. Mediante la apertura de calles y espacios públicos a peatones y bicicletas, estamos recuperando esa dimensión humana. Son nuestras calles, así que ¡deberán ser nuestra elección!.

Comisario de Medioambiente. Janez Potocnik.

Oficina del Defensor del Ciudadano



Programa de Actividades

MARTES 16 SEPTIEMBRE

Taller para escolares de primaria: "Moverse sin verse".

Impartido por la ONCE.

Objetivo: Conocer las dificultades de movilidad de personas con discapacidad visual

Horario: 12:00 a 13:30 horas.

Lugar: Avda. Fernández Ladreda.

Alumnos del C.E.I.P "SAN JOSÉ".

Jornada Técnica: "Caminar es saludable. Los beneficios de la movilidad activa"

Horario: 19:00 horas

Lugar: Centro de Asociaciones de Autoayuda y Voluntariado. Avda. Fernández Ladreda, 28. Entreplanta

Ponentes: Juan Javier Manzanares Sacristán.(Colegio Médicos), Carmen Santiago Trapero (Colegio Enfermeras). José García Velázquez. (Pediatra).

Oficina del Defensor del Ciudadano



Mesa Redonda sobre beneficios de la Movilidad Activa

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 5º DONDE RECLAMAR ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

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

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

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

DIRECCIÓN DE LA OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor
C/ Marqués del Arco, 22
40003 Segovia
Teléfono 921 460543/44

Fax: 921 460546

omic@segovia.es

DONDE PRESENTAR RECLAMACION:

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

OFICINAS DE REGISTRO

Registro General: Plaza Mayor, 1

40001. Segovia

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

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

Teléfono: 921 419819-921419820

Fax: 921419801

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Registro Auxiliar de Urbanismo: Ctra. Palazuelos, nº 7 (Servicio de Urbanismo, Obras y

Oficina del Defensor del Ciudadano

Servicios)

40004. Segovia

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

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

Teléfono: 921 110921-921111945

Fax: 921 111960

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Policía Local

Guadarrama, 24

Teléfono: 112, 921 431 212

Fax: 921 444 372

policia.local@segovia.es

Problemas de Ruidos

www.ruidos.org

En la web municipal ya se puede ver toda la información relativa al [Mapa Estratégico de Ruido de Segovia](#)

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 6º ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.

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

CAPÍTULO PRIMERO. CARÁCTER.

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

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

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

CAPÍTULO SEGUNDO. COMPETENCIAS.

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

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

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

CAPÍTULO TERCERO. ELECCIÓN.

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

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

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

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

CAPÍTULO CUARTO. CAPACIDAD.

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

CAPÍTULO QUINTO. CESE.

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

Por renuncia

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

Por muerte o incapacidad sobrevenida.

Oficina del Defensor del Ciudadano

- Por destitución acordada por el Pleno del Ayuntamiento.
- Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.
- Por incompatibilidad sobrevenida.
- Por la pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles o políticos.

CAPÍTULO SEXTO. INCOMPATIBILIDADES.

- Artículo 10. - La condición de Defensor del Ciudadano es incompatible con:
 - Todo mandato representativo de elección popular.
 - Cualquier cargo político de libre designación.
 - Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización empresarial.
 - Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Segovia, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales.
 - Con el ejercicio de las carreras judicial o fiscal.

CAPÍTULO SÉPTIMO. FUNCIONAMIENTO.

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

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

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

- Artículo 14. - Las quejas se presentarán por escrito u oralmente, fax, correo electrónico u otros medios. En todo caso, deberá quedar constancia del 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

Oficina del Defensor del Ciudadano

acompañarse cuantos documentos aporten información relativa a la queja planteada.

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

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

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

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

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

No se aprecie interés legítimo.

No se identifique quien lo formula.

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

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

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

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO OCTAVO. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.

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

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

Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán

Oficina del Defensor del Ciudadano

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

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

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

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

CAPÍTULO NOVENO. DOTACIÓN ECONÓMICA.

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

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

Oficina del Defensor del Ciudadano

ANEXO 7º. 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.