



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



URG.3

JUNTA DE GOBIERNO LOCAL.

Sesión ordinaria, celebrada el día seis de julio de dos mil veintiuno.

Testimonio:

URGENCIA 3.- EXPEDIENTE RELATIVO A LA APROBACIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE ESTE EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA.

Previa la especial declaración de urgencia, hecha en la forma legamente establecida, se vio el expediente relativo al Proyecto de Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, resulta que:

1º.- Mediante Decreto de la Alcaldía núm. 1559/2021, de 22 de marzo, se acuerda el inicio del procedimiento administrativo para la aprobación del Proyecto Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, así como proceder a la realización de la consulta pública, por un plazo de VEINTE DÍAS, a través del portal web de este Ayuntamiento, en el que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma.

2º.- Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 133 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se procedió a la publicación en el portal web municipal, de la consulta pública, para que, en el plazo de veinte (20) días, se recabara la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca del funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

3º.- El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) emite informe del siguiente tenor literal:

"Que, una vez consultado el Registro General de Entrada de este Excmo. Ayuntamiento, durante el período comprendido entre los días 23 de marzo y 21 de abril, ambos inclusive, no figura escrito alguno que haga referencia a la publicación referida"

4º.- La Diputación del Común presenta escrito de sugerencias al texto que por su extensión obra en el gestor documental de expedientes, que han sido admitidas en su totalidad, al considerarse enriquecedoras de la redacción del Reglamento.

5º.- El artículo 4.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (*en adelante LRBRL*), otorga a los municipios la potestad reglamentaria,

en su calidad de Administraciones públicas de carácter territorial, y dentro de la esfera de sus competencias.

6º.- Según se infiere del artículo 49 LRBRL:

"La aprobación de las Ordenanzas locales se ajustará al siguiente procedimiento:

a) Aprobación inicial por el Pleno.

b) Información pública y audiencia a los interesados por el plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias.

c) Resolución de todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo y aprobación definitiva por el Pleno.

En el caso de que no se hubiera presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional."

7º.- Por su parte el art. 127.1.a) LRBRL atribuye a la Junta de Gobierno Local.

"La aprobación de los proyectos de ordenanzas y de los reglamentos, incluidos los orgánicos, con excepción de las normas reguladoras del Pleno y sus comisiones."

8º.- La Asesoría Jurídica emite informe de fecha 28 de junio de 2021, haciendo una serie de observaciones, y que por su extensión, damos por reproducido.

9º.- El Servicio de Planificación, Organización, Calidad e Inspección ha certificado el cumplimiento de la publicación de la consulta pública previa en el portal web municipal.

10º.- En cuanto a su publicación habrá que estarse a lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, que establecen que el acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración del Estado y a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Transcurrido el plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife y entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

11º.- En cuanto a la competencia para resolver corresponde a la Junta de Gobierno Local, en uso de sus facultades atribuidas en el artículo 127.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

12º.- El Técnico responsable del Área de Alcaldía-Presidencia, ha emitido el preceptivo informe que se encuentra incorporado al expediente.

La Junta de Gobierno Local, por unanimidad, y de conformidad con lo propuesto, **ACUERDA:**

Primero.- Aprobar el Proyecto de Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna del siguiente tenor literal:

PREÁMBULO

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de la democracia y es, también, uno de los criterios a través de los cuales los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos. Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno al que la ciudadanía asocia con mayor intensidad el valor de la participación y al que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

Por otra parte, el desarrollo de la participación contribuye a potenciar otros valores básicos de la democracia local. Así permite impulsar la rendición de cuentas, de modo que una participación amplia, plural, equitativa y equilibrada es uno de los mecanismos de control más poderosos con los que cuenta la ciudadanía, resultando así un estímulo eficaz para impulsar la transparencia en la gestión pública. La participación propicia la receptividad de los gobiernos, pues los intercambios entre ciudadanos y autoridades locales permiten ajustar mejor las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos. La participación, incluso, ha sido considerada como una especie de escuela democrática tanto para los gobernantes como para la ciudadanía. Hoy nadie discute que la democracia participativa es un complemento necesario de nuestro sistema representativo, la participación permite converger en la elaboración de las políticas municipales a los distintos grupos de interés, sectoriales y territoriales, llegando a acuerdos entre las partes y estableciendo equilibrios y controles mutuos. La participación se convierte así en un instrumento para la resolución de problemas que plantea el ejercicio del gobierno, facilita la toma de decisiones, favorece el consenso y evita conflictos. Es, también, un factor de racionalización y de modernización en el funcionamiento de la Administración Pública, potenciando la eficiencia en la gestión municipal e incrementando así el bienestar social y la calidad de vida de la ciudadanía.

El artículo 20.1.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local recoge la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, como órgano necesario que existe en los municipios, señalado en el Título X, es decir, los Municipios de Gran Población.

En su configuración legal del artículo 132 de dicho texto legal, la Comisión se perfila como un órgano para la defensa de los derechos de la vecindad/ciudadanía ante la Administración Municipal y será creada por el Pleno, que deberá aprobar, además, las normas relativas a su organización y funcionamiento a través del

respectivo Reglamento Orgánico en el que deberá recogerse las peculiaridades relativas al desempeño de funciones de seguimiento, evaluación y control.

Entre sus atribuciones se encuentra la posibilidad de supervisar la actividad de la Administración Municipal y deberá dar cuenta al Pleno, mediante informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o reclamaciones no admitidas por la Administración Local. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

Estas responsabilidades, unidas a la prescripción legal de que para el desarrollo de sus funciones todos los Órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión, le dota de especial idoneidad para el desempeño de las tareas de control en materia de transparencia, en su doble vertiente de publicidad activa y publicidad pasiva.

Con el presente Reglamento Orgánico, se pretende construir un marco jurídico adecuado a los objetivos que se persiguen, pero el modelo que se quiere implantar en el ámbito público tiene que ir más allá del establecimiento de unas normas. Esto implica que el gobierno local tiene que favorecer las condiciones, mecanismos y espacios para el ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio de la ciudadanía. El modelo que se pretende desarrollar comprende los siguientes aspectos:

- Lograr una comunicación eficaz entre administración y ciudadanía, de modo que ésta se encuentre informada de las actuaciones municipales, y que las autoridades conozcan sus demandas y necesidades.*
- Perfeccionar las instituciones, procedimientos y normas que permitan que la ciudadanía fiscalice el ejercicio del gobierno.*
- La promoción entre las autoridades y el personal funcionario de un estilo de gestión participativa.*

El presente Reglamento Orgánico toma como base el principio de participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, tal y como se establece en la Carta Europea de la Autonomía Local y en la Constitución de 1978. En su elaboración se ha tenido en cuenta la regulación que en materia de participación ciudadana establece la ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en especial el

artículo 132 del Título X introducido por la Ley 57/2003 de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, así como lo dispuesto en el artículo 113 del Reglamento Orgánico del Excmo. Ayuntamiento de La Laguna y los acuerdos del Excmo. Ayuntamiento Pleno adoptados en el punto 8 del orden del día de la Sesión Plenaria Extraordinaria celebrada el día 5 de julio de 2019, en el punto 7 del orden del día de la Sesión Plenaria Extraordinaria celebrada el día 17 de julio de 2019, en cuanto a su creación, composición y miembros designados por los Grupos Políticos de la Corporación y en el punto 22 de la Sesión Plenaria nº 6/2020, en cuanto a la nueva composición de las Comisiones Plenarias después de la incorporación de 2 nuevas concejales . Finalmente, por Decreto de Alcaldía nº 7632/2019 de 8 de noviembre, se delegó la Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En consecuencia, el ejercicio de la potestad reglamentaria se ejercita de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. Siendo en todo caso, su regulación, una exigencia del Reglamento Orgánico del Excmo. Ayuntamiento de La Laguna y de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local,

TÍTULO I

DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO PRIMERO

Principios Generales

Artículo 1.- Constitución.

Se constituye la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, de conformidad con lo establecido en el artículo 113 del Reglamento Orgánico del Excmo. Ayuntamiento de La Laguna aprobado en Sesión Plenaria el 16 de abril de 2009, como órgano necesario del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, para la mejor defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración Municipal y el acuerdo del Excmo. Ayuntamiento Pleno de 5 de julio de 2019.

Artículo 2.- Definiciones.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia, a efectos del presente Reglamento, las recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulen en relación con la mejora de la prestación de los servicios municipales que redunden en beneficio de la comunidad vecinal.

Reclamación: A efectos del presente Reglamento, tendrán la consideración de reclamaciones todas aquellas quejas que se formulen por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales.

Artículo 3.- Funciones.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:

a) Recibir las sugerencias y reclamaciones relacionadas con los servicios municipales prestados por el propio Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entidades Públicas Empresariales y Sociedades Mercantiles; sin perjuicio de las competencias que en esta materia tienen atribuidas el Tribunal Económico-Administrativo Municipal en su reglamento.

b) Recabar la información necesaria acerca de las reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular advertencias, propuestas de resolución, recomendaciones o recordatorios de deberes legales para la adopción de las medidas pertinentes, incluyendo, en caso de que sea preceptivo, el informe del Tribunal Económico-Administrativo Municipal.

c) Recibir las sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, así como, con carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, y para la consecución de los fines asignados al mismo.

d) Dar cuenta al Pleno Municipal, mediante la elaboración de un informe o memoria anual en la que quede reflejado el resumen de sus actuaciones a lo largo

del año y se sugieran aquellas medidas procedimentales, normativas o de cualquier otra índole, que se consideren convenientes para evitar la reiteración fundada de reclamaciones. Una vez presentado el informe anual al Pleno Municipal adquirirá el carácter de público. Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de las sugerencias y reclamaciones en relación con un mismo ámbito de actuación administrativo, a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objeto de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.

e) Supervisar la actividad de la Administración municipal.

f) La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá realizar, en cualquier momento, informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen, dando cuenta al Pleno Municipal de su contenido.

2. Quedan excluidas de sus competencias:

a) Las quejas y reclamaciones que no hayan sido dirigidas, con anterioridad, por el interesado a los Servicios Municipales objeto de su queja o reclamación.

b) Las funciones de control político de la actividad municipal.

c) Los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por acción u omisión.

d) Los problemas entre particulares.

e) Aquellos que estén siendo objeto de procedimientos judiciales.

f) Aquellos asuntos que estén siendo tramitados por la Diputación del Común o ante el Defensor del Pueblo.

CAPÍTULO SEGUNDO

De los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 4.- Composición.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará constituida por representantes de todas las formaciones políticas que integren el Pleno, en proporción al número de miembros que tengan en el mismo. Como mínimo, estará integrada por los representantes designados por el Excmo. Ayuntamiento Pleno.

2.- Cada formación política con representación en el Pleno podrá designar, de entre sus concejales, a sus representantes en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

3.- Los miembros de la Comisión no recibirán instrucciones de ninguna Autoridad y desempeñarán sus funciones con plena autonomía.

Artículo 5.- La Presidencia.

1.- La Presidencia de la Comisión corresponde al Alcalde o Concejál en quien delegue, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7.1.k) del Reglamento Orgánico del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

2.- La Presidencia, en el ejercicio de su cargo, tendrá todas las facultades propias de programación, dirección y supervisión de la actividad de la Comisión y los medios materiales y personales de apoyo específicamente adscrito a ella.

Artículo 6.- Funciones de la Presidencia.

Corresponden a la Presidencia las siguientes funciones:

a) La defensa y protección de los derechos de la vecindad, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

b) Supervisar la actuación de esta Administración Local, poniendo de manifiesto y proponiendo protocolos y recomendaciones para la mejora de la actividad administrativa.

c) Difusión de los derechos reconocidos a la ciudadanía ante la Administración Pública Local.

Artículo 7.- La Vicepresidencia.

1.- La Vicepresidencia será elegida de entre los miembros de la Comisión.

2.- La Vicepresidencia tendrá las facultades propias de la sustitución legal de la Presidencia en los casos de ausencia o enfermedad. En el caso de la vacante de la Presidencia se estará a lo previsto en el artículo 8.3 del presente Reglamento; en este

caso, la Vicepresidencia vendrá obligada a impulsar el procedimiento de nombramiento de una nueva Presidencia en el plazo de cuarenta y ocho horas desde que se produjo la vacante, limitándose en dicho periodo a la tramitación de asuntos ordinarios de competencia de la Presidencia que no permitan aplazamiento. Además, la Vicepresidencia podrá ejercer funciones concretas de cooperación que le encomiende expresamente la Presidencia en el marco de sus facultades de programación, dirección y supervisión; tal encomienda habrá de formalizarse en cuanto a su contenido y límites, y vendrá materialmente referida a las funciones que se concretan en el artículo 3 del presente Reglamento.

5.- Será Secretario/a de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la Secretaría General del Pleno o funcionario en quien delegue.

6.- La Presidencia y Vicepresidencia no son delegables. Las actuaciones a ejercer por la Vicepresidencia en virtud de la encomienda prevista en el apartado 4 del presente artículo no responderán, en ningún caso, al supuesto legal de delegación competencial.

Artículo 8.- Duración del mandato.

Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones serán designados por el mismo periodo de mandato de la Corporación Municipal. No obstante, seguirán en sus funciones después de cada periodo electoral, hasta que sean designados los que les tengan que suceder. En ningún caso, el proceso de designación de nuevos miembros superará el plazo máximo de tres meses después de la constitución del nuevo Consistorio.

Artículo 9.- Causas del cese.

1.- Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrán ser cesados por acuerdo del Pleno Municipal a instancias de la misma, por alguna de las causas relacionadas a continuación:

a) Por renuncia.

b) Por expiración del plazo de su nombramiento tras la toma de posesión de una nueva Corporación, distinta a la que procedió a su elección.

c) Por fallecimiento, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.

d) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo y no guardar la reserva y el sigilo debido, lo que deberá ser apreciado por el Pleno mediante acuerdo adoptado con el voto favorable de las tres quintas partes de sus miembros.

e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delitos dolosos.

f) Por reprobación del Pleno de la Corporación por mayoría de dos tercios de sus concejales.

g) Por remoción, a propuesta del Grupo Político al que represente.

h) Por pasar a la situación de no adscripción a algún grupo político de la Corporación.

2.- La vacante en el cargo se declarará a través de la Presidencia de la Comisión en los casos relacionados en los apartados a), b), c), e) y g). En los demás casos, se propondrá a instancias de las dos terceras partes de los componentes de la Comisión, mediante debate y previa audiencia del interesado.

3.- Una vez producida la vacante, la formación política que designó al representante a través de su portavoz y en un plazo no superior a diez días, propondrá al sustituto, cuando así proceda.

Artículo 10.- Deber de sigilo y secreto.

1.- Todos los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tienen el deber de mantener sigilo respecto a las reclamaciones que sean sometidas a su consideración y, de todos aquellos datos, situaciones, informes y otros documentos a los que tengan acceso con motivo del ejercicio de sus funciones. Este deber, permanecerá incluso, tras el cese en el puesto o cargo que le hubiera correspondido. Su infracción dará lugar a las responsabilidades que en cada caso correspondan, incluso las disciplinarias.

2.- La identidad de la persona que formule la reclamación permanecerá en secreto para las todas las personas ajenas a la comisión, siempre que su identificación no resulte indispensable para la investigación que en cada caso corresponda.

CAPÍTULO TERCERO

De la sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Artículo 11.- Régimen de sesiones.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá en sesión ordinaria, al menos, una vez al trimestre. No obstante, la Presidencia podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión cuando la gravedad o la urgencia de los asuntos a tratar así lo requieran o lo soliciten dos representantes de distinta formación política, entre los designados por Acuerdo Plenario.

2.- Entre la convocatoria y la celebración de las sesiones, ordinarias y extraordinarias, no podrán transcurrir menos de dos días hábiles, salvo las extraordinarias de carácter urgente.

3.- Para la válida constitución y celebración de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se referirá la asistencia, presencial o a distancia, la mitad, al menos, de sus miembros. De no producirse este quórum, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituirá media hora después en segunda convocatoria, cualquiera que sea el número de asistentes. En cualquier caso, será preceptiva la asistencia de la Presidencia y del Secretario/a o de quienes legalmente los sustituyan.

4.- En las sesiones que celebren los órganos colegiados a distancia, sus miembros podrán encontrarse en distintos lugares siempre y cuando se asegure por medios electrónicos, considerándose también tales los telefónicos, y audiovisuales, la identidad de los miembros o personas que los suplan, el contenido de sus manifestaciones, el momento en que éstas se producen, así como la interactividad e intercomunicación entre ellos en tiempo real y la disponibilidad de los medios durante la sesión. Entre otros, se considerarán incluidos entre los medios electrónicos válidos, el correo electrónico, las audioconferencias y las videoconferencias.

Artículo 12.- Publicidad de las sesiones.

1.- Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán públicas. No obstante lo dispuesto anteriormente, podrán asistir, a efectos de

información y debidamente convocados por la Presidencia, las personas integrantes de la unidad administrativa de apoyo.

También podrán asistir para que comparezcan ante la misma, debidamente convocados, las autoridades, funcionarios o empleados públicos, que puedan tener relación con la sugerencia o reclamación que se esté estudiando para que informen al respecto, tras lo cual, y antes de iniciarse la deliberación, deberán abandonar el lugar de celebración de la sesión.

2.- Igualmente, al objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por mayoría, los vecinos o representantes de las correspondientes entidades para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando que, tras ser oídos por la Comisión, deberán proceder a abandonar el lugar de celebración de la sesión antes de la deliberación.

Artículo 13.- Adopción de acuerdos.

1.- Los temas objeto de deliberación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones constarán en el Orden del Día de la convocatoria. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de votos.

2.- De cada sesión que se celebre, se extenderá acta en la que constarán los nombres de los miembros asistentes, asuntos examinados y dictámenes emitidos. Así mismo, se harán constar los votos particulares que se emitan y su motivación.

3.- Cuando se asista a distancia, los acuerdos se entenderán adoptados en el lugar donde tenga la sede el órgano colegiado y, en su defecto, donde esté ubicada la presidencia.

TÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO PRIMERO

Iniciación del Procedimiento

Artículo 14.- Inicio de actuaciones.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Artículo 15.- Iniciación de oficio.

1.- Los procedimientos se iniciarán de oficio por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, bien por propia iniciativa, a petición razonada de otros órganos o por denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 59, 61 y 62 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- Ninguna administración podrá presentar sugerencias y reclamaciones en asuntos de su competencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 16.- Iniciación a instancia de parte.

1.- Podrá dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para presentar sugerencias y reclamaciones toda persona, natural o jurídica, con capacidad para obrar conforme a derecho.

2.- Las sugerencias y reclamaciones a que se hace referencia en el presente Reglamento podrán ser presentadas a elección del interesado, conforme a las normas generales de actuación previstas en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por alguno de los siguientes medios:

a) Mediante escrito dirigido a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, pudiendo utilizar el modelo normalizado que facilitará la Administración y que será presentado en los Registros Oficiales habilitados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16, apartado 4, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) Verbalmente, mediante personación en la unidad Administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, o en cualquiera de las dependencias municipales de registro oficial, general y auxiliares, formulándolas ante un funcionario público, que las deberá recoger fielmente en el modelo normalizado que será suscrito por el interesado una vez cumplimentado a su satisfacción.

c) *Cumplimentando el formulario que, a estos efectos, se ponga a disposición de los ciudadanos en la página web oficial del Ayuntamiento.*

d) *Por correo electrónico o por telefax a la dirección o al número habilitado al efecto.*

e) *Llamando al teléfono habilitado al efecto. De cada llamada se levantará un acta por parte del empleado público que la reciba, y con posterioridad, se valorará su credibilidad. El acta será remitida al correo electrónico de la persona reclamante para su firma o, en su defecto, aquella deberá personarse en las dependencias municipales en el día y hora señalada al efecto.*

3.- *La formulación de sugerencias y reclamaciones a través de las vías señaladas en las letras c) y d) del apartado anterior se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica, así como a los requerimientos técnicos necesarios que se determinen a los efectos que quede acreditada la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.*

4.- *La formulación de sugerencias y reclamaciones por vía telefónica requerirá que el comunicante acepte identificarse personalmente así como que establezca el número de teléfono desde el que se efectúa la llamada como número de contacto. Además, se precisará que, previa advertencia, permita que la conversación sea grabada.*

5.- *Todas las solicitudes de iniciación se ajustarán a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.*

Artículo 17.- Requisitos de la solicitud.

1.- *Con independencia de la forma de presentación que la persona solicitante haya utilizado para trasladar sus sugerencias y reclamaciones, éstas deberán plasmarse en escrito razonado, firmado por el solicitante o persona que lo represente, con indicación de su nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*

2.- Las reclamaciones deberán ser presentadas en un plazo máximo de un año, contando a partir del momento en que el solicitante tuviese conocimiento de los hechos objeto de las mismas, pudiendo acompañar a la reclamación cuantos documentos considere oportuno y los medios de prueba que la fundamenten.

3.- Las sugerencias podrán ser presentadas en cualquier momento, pudiéndose igualmente acompañar cuanta documentación se considere oportuna.

Artículo 18.- Subsanación y mejora de las solicitudes.

1.- Si la sugerencia o reclamación no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento o no reflejase los datos con suficiente claridad, se requerirá al solicitante o a su representante para que subsane, en el plazo de diez días, los defectos advertidos, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándose su archivo con expresión de la causa.

2.- Así mismo, se podrá requerir del solicitante o su representante la aportación de un plazo máximo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance; la no aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.

3. La persona solicitante o su representante podrá presentar nuevas alegaciones y/o documentos relativos a su sugerencia o reclamación inicial, y tendrán que ser tomadas en consideración por la Comisión siempre y cuando no se hubiera ya resuelto de forma expresa.

Artículo 19.- Del registro de las sugerencias y reclamaciones.

1.- Las sugerencias y reclamaciones, cualquiera que sea su forma de presentación, deberán ser registradas en el Registro Electrónico General, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas en reiteración de otras anteriores serán también objeto de recepción o registro, sin perjuicio de la

acumulación de expedientes en la forma regulada en el artículo 57 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

CAPÍTULO SEGUNDO

Ordenación del Procedimiento

Artículo 20.- Acuse de recibo y valoración preliminar.

1.- De las sugerencias y reclamaciones admitidas se despachará la notificación del acuse de recibo dentro del plazo de diez días, a contar desde la fecha en que ésta hubiese tenido entrada en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. El acuse de recibo contendrá la fecha de entrada de la solicitud en la Comisión y la identificación del número de expediente que le ha sido asignado.

2.- Las sugerencias y reclamaciones recibidas por la Comisión serán valoradas en cuanto a su admisibilidad, disponiéndose para ello de un plazo de diez días, de conformidad con lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 21.- Inadmisibilidad de las sugerencias y reclamaciones.

1.- Las sugerencias y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:

a) Cuando el interesado no se haya dirigido con anterioridad a los Servicios Municipales objeto de su queja o reclamación.

b) Se trate de sugerencias y reclamaciones anónimas.

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

d) Aquellas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.

e) Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.

f) Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de Justicia.

g) No se aprecie interés legítimo.

h) Versen sobre quejas que estén siendo tramitadas por el Defensor del Pueblo o por la Diputación del Común.

i) En general, cuando versen sobre aquellas cuestiones que no resulten competencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en el art. 3.2. de este Reglamento.

2.- La no admisión a trámite de una sugerencia o reclamación por alguna de las causas citadas en los anteriores apartados, se comunicará a la persona solicitante o a su representante, mediante escrito motivado, en que la Comisión podrá informar, en su caso, de las vías más adecuadas para ejercer su pretensión, sin perjuicio de que pueda ejercitar además o en su lugar cualquier otra que considere procedente.

3.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su acción, se interpusiese por personas interesadas demandas o recursos ante los Tribunales de Justicia.

CAPÍTULO TERCERO

Instrucción del Procedimiento

Artículo 22.- Apertura de expediente informativo.

Toda sugerencia o reclamación admitida a trámite, motivará la apertura de un expediente informativo en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación a ella, así como los documentos que sobre la misma se generen. La tramitación interna de las sugerencias y reclamaciones seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios municipales afectados.

Artículo 23.- Comunicación de admisibilidad.

Cuando las sugerencias o reclamaciones hayan sido declaradas admisibles a trámite por la Presidencia de la Comisión, se notificará a la persona solicitante dicha circunstancia, con indicación del número de expediente y el procedimiento que se inicia.

Artículo 24.- Informes.

1.- *En el plazo de diez días a contar desde la comunicación de la admisibilidad de la sugerencia o reclamación por parte de la Presidencia de la Comisión, la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones recabará la información precisa y realizará las investigaciones pertinentes en las dependencias de los Servicios y Organismos del Ayuntamiento para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsará la actividad de aquellos a efectos de la verificación de los informes y adopción de las soluciones relativos a la materia objeto de la sugerencia o reclamación.*

2.- *Los Servicios y Organismos responsables deberán dar respuesta en un plazo máximo de quince días, a contar desde la primera comunicación recibida desde la unidad administrativa de apoyo a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, comunicando la solución adoptada o informando de cuantos extremos resulten procedentes.*

3.- *La Presidencia de la Comisión, en el curso de la instrucción del procedimiento, podrá determinar la necesidad de requerir al solicitante o a su representante la aportación de documentación que se considere esencial para la tramitación o solución de la sugerencia o reclamación. En este caso, se concederá al solicitante un plazo de quince días para que aporte dicha documentación, con el apercibimiento de su carácter esencial y de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándose su archivo con expresión de su causa.*

Artículo 25.- Deber de colaboración.

Durante la comprobación e investigación de una reclamación, todos los Órganos de Gobierno y de la Administración Municipal, así como sus empleados, están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 26.- Medidas de control.

1.- *En la fase de comprobación e investigación de una reclamación o durante la tramitación de un expediente iniciado de oficio, la Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, para verificar o comprobar cuantos datos fueren menester y que no hayan quedado clarificados suficientemente con la documentación o informes recabados, solicitará al responsable del departamento u*

organismo que corresponda del Ayuntamiento la autorización para la personación en dicha dependencia, con el objeto de proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria que estén relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación. No obstante, si el superior jerárquico de la dependencia u organismo al que se haya solicitado la personación, acceso a documentación o la realización de entrevistas personales, considerara que este acceso pudiera vulnerar alguno de los límites al ejercicio de este derecho, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en las leyes de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno o en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, emitirá el correspondiente informe y lo pondrá en conocimiento del responsable político del Área en que se integre el Departamento u Organismo en cuestión, quien, a la vista del referido informe, resolverá de forma motivada la petición de autorización.

2.- La persistencia en una actitud adversa o entorpecedora de la labor de investigación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por parte de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal, podrá dar lugar a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria. Así mismo, el hecho podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la Memoria Anual.

3.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en tanto se sustancia la investigación, velará porque se mantenga la más absoluta reserva en los trámites procedimentales que afecten tanto a particulares como a las autoridades, funcionarios, empleados públicos y dependencias administrativas que guarden relación con el acto o conducta investigada.

Artículo 27.- Medidas disciplinarias.

Si durante las actuaciones de investigación que realizare la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se observaren indicios de infracciones disciplinarias o la producción de conductas constitutivas de delito, la Presidencia lo comunicará al Alcalde para su conocimiento y efecto.

CAPÍTULO CUARTO

Finalización del Procedimiento

Artículo 28.- Terminación.

Pondrá fin al procedimiento la solución comunicada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al solicitante o el desistimiento por parte de éste.

Artículo 29.- Respuesta con adopción de solución.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del registro de la reclamación o sugerencia en la unidad tramitadora, informará al solicitante o su representante de las medidas adoptadas para la atención de la misma, así como de aquellas que se prevean adoptar en el futuro o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de su aplicación inmediata. Así mismo, comunicará el resultado de sus investigaciones al solicitante y a las autoridades, funcionarios o trabajadores afectados.

2.- Si de la complejidad de la investigación o por cualquier otra causa motivada aquella no estuviera completamente concluida dentro del plazo fijado, la Comisión podrá ampliar el plazo por periodos consecutivos de un mes, por un máximo de tres meses adicionales, a propuesta de las personas de la Comisión de la Unidad auxiliar que se estén encargando de dicha investigación.

3.- Si se acordara por parte del órgano competente no tomar en consideración, en todo o en parte, la reclamación o sugerencia, se contestará en el mismo plazo de tres meses mediante escrito motivado.

Artículo 30.- Desistimiento

El solicitante podrá desistir en cualquier momento de su pretensión. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acuerde la prosecución del mismo, por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

***TÍTULO III
RÉGIMEN JURÍDICO***

Artículo 31.- Naturaleza jurídica.

1.- Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni de reclamaciones en vía judicial de cualquier naturaleza ni de reclamaciones de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública. Su presentación, en ningún caso, paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los procedimientos derivados de los recursos y reclamaciones señalados.

2.- La presentación de sugerencias y reclamaciones no condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

3.- Las contestaciones o decisiones emanadas de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán susceptibles de recurso alguno.

TÍTULO IV

DE LAS ACCIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 32.- Acciones complementarias de la Comisión.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de sugerencias y reclamaciones, formulando las recomendaciones que estime pertinentes sin que, en ningún caso, anulen actos o resoluciones de la Administración.

2.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá proponer a los Organismos y Autoridades afectadas, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las sugerencias y reclamaciones.

TÍTULO V

DE LAS RELACIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Artículo 33.- Relaciones con la Diputación del Común.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá una estrecha colaboración con la Diputación del Común, alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los Derechos Fundamentales y Las Libertades Públicas, encargado a estos efectos de supervisar la actividad de las Administraciones Públicas Canarias, de acuerdo con la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, en todos aquellos asuntos que sean de interés común.

2.- Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, cuando exista identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y la Diputación del Común, la Comisión se abstendrá de continuar sus acciones a resultas de la decisión que adopte este último.

3.- Elaboración de un Convenio de Colaboración entre la Diputación del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, reforzando la comunicación interadministrativa.

Artículo 34.- Relaciones con el Defensor del Pueblo.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá la misma relación interadministrativa que la establecida para la Diputación del Común con el Defensor del Pueblo, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

2.- Así mismo, la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones cuando exista identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el Defensor del Pueblo, quedando a resultas de la decisión que este último adopte.

***TÍTULO VI
DEL INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y
RECLAMACIONES***

Artículo 35.- Sesión anual extraordinaria.

1.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta al Pleno de la gestión realizada en una Sesión Anual Extraordinaria, convocada al efecto.

2.- La convocatoria se realizará con, al menos, quince días de antelación a la celebración, a la que se adjuntará copia del informe o memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, para el conocimiento de los integrantes del Pleno.

3.- A través del Presidente/a de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se presentará el informe o memoria anual ante el Pleno Municipal, quien expondrá, de forma verbal y de manera resumida su contenido.

4.- La sesión se celebrará según lo previsto en los artículos 60 y siguientes del Reglamento Orgánico del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Artículo 36.- Contenido de la memoria anual.

1.- En relación con las reclamaciones, en el informe o memoria anual, se hará constar el número y tipo de reclamaciones presentadas, aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueren objeto de investigación y el resultado de la misma. Igualmente, expresará el área, sección o servicio municipal contra el que se haya dirigido la reclamación, cuando esta hubiera sido admitida. No obstante, en ningún caso, se publicará el nombre de la persona que ostenta el cargo público o el puesto de trabajo contra el que se haya dirigido la queja, si ésta hubiera sido nominativa.

2.- Por lo que respecta a las sugerencias, el informe especificará aquellas que hubiesen sido admitidas.

3.- Así mismo, se hará constar por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las deficiencias observadas en el funcionamiento de los Servicios Municipales.

4.- En el Informe Anual no constarán datos que permitan la identificación de quien formula la reclamación. No obstante, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá hacer público los departamentos, Organismos o Entidades dependientes del Ayuntamiento que obstaculicen el ejercicio de sus funciones, con

las limitaciones previstas en las leyes de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno o en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales,

Artículo 37.- Publicidad de la memoria anual.

El Ayuntamiento hará público el informe o memoria anual a través de los medios que permitan su conocimiento por parte de la ciudadanía del municipio y, en todo caso, a través de la web municipal.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Se establecerá un sistema informático que soporte la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, así como el registro de entrada y salida de los documentos, que deberá estar operativo en el plazo de seis meses, desde la entrada en vigor del presente Reglamento. Preferentemente, será un sistema integrado (no equipos individuales), dotado de un programa de gestión conjunto, accesible a todos los miembros de la Comisión y de la Unidad Administrativa de Apoyo que se encuentren autorizadas como usuarios del propio sistema.

Segunda. Los órganos competentes del Ayuntamiento adoptarán las medidas oportunas y, en concreto, modificarán, en su caso, la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo (RPT) para poner en funcionamiento la Unidad Administrativa de Apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera.- Conforme a lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, el acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a la Administración del Estado y a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Transcurrido el plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y la Ordenanza se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife y entrará en vigor al día siguiente de su publicación."

Segunda. En lo no previsto en este Reglamento se estará a lo dispuesto en la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la Ley 39/2015 de

Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del Reglamento Orgánico Municipal (ROM) del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Segundo.- Una vez aprobado el citado Proyecto de Reglamento Orgánico por la Junta de Gobierno Local, continuar con la tramitación del expediente, y someter al Pleno de la Corporación la aprobación del mismo.

El Secretario de la Junta.
Fdo.: José Manuel Hernández Díaz.

CÚMPLASE.
EL ALCALDE-PRESIDENTE,
Fdo.: Luis Yeray Gutiérrez Pérez.