



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS



CENTRO DE ESTUDIOS LOCALES Y TERRITORIALES

Ejemplar facilitado por:



MESA DE DEBATE: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Impreso en papel reciclado

Integrantes del Grupo:

Juan Carlos Martínez Muñiz del Ayuntamiento de A Coruña

Francisco Javier Calvo García del Ayuntamiento de Madrid

Valentín Merino Estrada del Ayuntamiento de Valladolid

Coordinador: Alfonso Ceballos León del Ayuntamiento de Córdoba

LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Comisión Especial de SUGERENCIAS y RECLAMACIONES se configura en el Art. 132 del nuevo TÍTULO X de la Ley 7/85 reguladora de las Bases del Régimen Local de forma un tanto contradictoria:

En cuanto a su definición y funciones:

Aparece como las propias de un “**Defensor del Vecino**”.

Así el artículo 132 responde al epígrafe “Defensa de los derechos de los vecinos” y el apartado 3º define su función como la de “supervisar la actividad de la Administración Municipal”, dando cuenta al Pleno en un INFORME ANUAL. También puede realizar informes extraordinarios cuando lo estime oportuno.

El Art. 54 de la C.E. encomienda al Defensor del Pueblo “la defensa de los derechos..... a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales”.

El contenido del Informe Anual referido en el citado Art. 132 resulta prácticamente idéntico al señalado para el Informe Anual del Defensor del Pueblo en el Art. 33.1 de la Ley Orgánica 3/81. La obligación de colaborar con la Comisión, que el apartado 4 del citado artículo impone a todos los órganos de gobierno y administración municipales, coincide plenamente con la del Art. 19 de la Ley Orgánica 3/81.

La función que se atribuye a la Comisión parece pues la propia de un Defensor Vecinal, institución con autoridad, pero no con potestad administrativa, encargada de defender los derechos vecinales, vigilando el funcionamiento de la Administración y formulando las recomendaciones de mejora oportunas.

En cuanto a su composición:

La Ley resulta inequívoca; pues la define como **Comisión especial del Pleno, integrada por representantes de todos los grupos en forma proporcional**. La mayoría de gobierno será mayoría en la Comisión y no puede ser de otra manera.

Ésta es la voluntad del legislador y corresponde a los Reglamentos de naturaleza orgánica **regular el funcionamiento de la Comisión**, tratando de resolver de la mejor manera posible la contradicción.

Sobre la composición el Reglamento debe limitarse a reproducir la Ley con algunas aclaraciones. La presidencia corresponde al Alcalde, quien podrá delegar. La delegación deberá preferentemente efectuarse en un Concejal que no tenga un papel destacado en la gestión administrativa. La secretaría corresponde al Secretario General del Ayuntamiento Pleno.

La reglamentación deberá favorecer una posición de **objetividad y máxima independencia**, dentro de lo posible, dada su composición.

La Comisión debe tener poderes para ordenar inspecciones y comparencias, que su Presidente pueda ejecutar por conducto del Secretario y con la obligación de cooperar de **toda** la Administración. Es preciso dar la máxima relevancia a las Recomendaciones y Dictámenes que la Comisión apruebe para la mejora de la Administración. Pero debe dejarse absolutamente claro que nunca podrá anular o rectificar decisiones administrativas.

La **Comisión** debe disponer de medios y **apoyarse en un trabajo profesional y técnico previo**, para que sus recomendaciones estén objetivamente fundamentadas y muy documentadas. Ello no significa que deba disponer de mucho personal, sino de poderes funcionales que vinculen, de forma especial al Servicio u Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

La **Comisión no puede trabajar estudiando una por una las sugerencias y reclamaciones**. Su función es detectar las deficiencias de funcionamiento y oportunidades de mejora, por lo que **debe trabajar con instrumentos como: Series de quejas**; por tipos, servicios, etc. **Datos de Indicadores de gestión y cumplimiento de objetivos**; **Cuadros de medida de Indicadores**; **Compromisos de Cartas de Servicios u otros sistemas de calidad**, etc.

Pero también **debe vigilar que las quejas y sugerencias de los ciudadanos se contesten y sean tenidas en cuenta de forma razonable**. No

debe impedirse el acceso de los ciudadanos a la Comisión. Lo mejor es establecer una especie de “segunda instancia” y que lleguen a la Comisión las quejas de los ciudadanos que no hayan tenido contestación o no lo sean de forma correcta en el sistema general. De esta forma, la Comisión podrá investigar y no sólo dar satisfacción al ciudadano sino también extraer conclusiones, para la mejora del sistema ordinario y del funcionamiento administrativo.

Es importante concretar el alcance del **INFORME ANUAL** al Pleno, determinar que se haga público y pueda existir un debate sobre el mismo, al tiempo que se mantengan los derechos de las personas afectadas, sin que sus datos consten en el mismo.

Por lo demás la regulación de la Comisión, en todo caso de naturaleza orgánica, puede efectuarse en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento Pleno, como una Comisión del Pleno que es o de forma independiente. Es posible igualmente una solución mixta; una regulación básica en el Reglamento y otra más detallada de normas internas de funcionamiento. Si la primera contiene los elementos esenciales que afecten a los ciudadanos, la segunda no tendría carácter orgánico, sino de régimen interior.

Sobre la base de estas consideraciones, presentamos un texto con el objeto de que pueda servir de base, orientativa, para la reglamentación de esta Comisión Especial:

COMPOSICIÓN Y ORGANIZACIÓN

- Para la defensa de los derechos de los vecinos, el Ayuntamiento Pleno creará la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, integrada por representantes de todos los grupos políticos presentes en el mismo, de forma proporcional.
- La determinación del número de miembros, designación, comunicación y efectiva constitución responderá a las mismas reglas que las Comisiones ordinarias del Pleno, reguladas en este Reglamento.
- La Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones corresponde al Alcalde, quien podrá delegarla en un Concejal.

- Será secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario General del Pleno.

CAPACIDAD Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN

- Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones defender los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisar la actuación de ésta, proponiendo acciones de mejora e informar las quejas que de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento los vecinos le dirijan.
- Se reconocen a la Comisión la potestad para ordenar y hacer cumplir a través de su Presidente: investigaciones sobre el funcionamiento de los servicios, inspecciones a las distintas unidades administrativas, así como requerir la comparecencia de cualquier persona perteneciente al colectivo de la Administración Municipal que pudiera dar información relacionada con el asunto a investigar.
- Todos los Órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
- En el ejercicio de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, sin bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS O RECLAMACIONES.-

- Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar reclamaciones en queja y sugerencias sobre materias de competencia municipal y el funcionamiento de los servicios.
- Este derecho puede ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia de lugar de residencia o nacionalidad.
- Para facilitar las mismas, existirá una hoja de reclamación-sugerencia y, en la medida de lo posible, se habilitarán buzones de

sugerencias, así como aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

- Las sugerencias o reclamaciones deberán contener como mínimo nombre y dirección, DNI o equivalente. Igualmente deberá determinar el objeto de la sugerencia o reclamación.
- Las sugerencias o reclamaciones en queja, no requerirán acreditar la condición de interesado, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de de este procedimiento la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso. No obstante el interesado podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.
- Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendiente de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta.

TRAMITACIÓN ORDINARIA.-

- Se establecerá una oficina receptora que registrará la reclamación o sugerencia y entregará copia al interesado. Así mismo, registrará las reclamaciones o sugerencias depositadas en los buzones. En el plazo de diez días, contados desde la fecha de entrada en el registro de dicha oficina, la oficina receptora examinará la sugerencia o reclamación y podrá requerir al interesado para que en el plazo de diez días proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca, o la admitirá a tramite. De no proceder su admisión lo comunicará la reclamante.
- El centro receptor remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal correspondiente.
- El servicio reclamado estudia la reclamación o sugerencia emitiendo informe a la oficina receptora, quedando obligado a dar cuenta de la solución adoptada. La oficina receptora deberá comunicarla a la persona que presentó la reclamación o sugerencia.

- Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades, o personal municipal, tendrán carácter reservado, se comunicarán a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En estos casos dicha Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.
- El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida a la oficina receptora, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto el funcionario responsable de la oficina archivará el expediente, dando cuenta a la Comisión y al servicio reclamado.

TRAMITACIÓN ANTE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.-

- El servicio receptor remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones listado mensual de reclamaciones y sugerencias, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada. Dicho listado se remitirá, además, desglosado por áreas para conocimiento de la jefatura de área y el concejal delegado.
- La Comisión, de oficio, podrá requerir información complementaria y conocer de las que no se hayan resuelto satisfactoriamente.
- Con independencia de lo anterior, el ciudadano que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- La Comisión estudiará las quejas procedentes, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma.
- La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.
- Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de informe no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las

medidas a adoptar, que será remitido al órgano municipal competente, que queda obligado a resolver, dando cuenta a la Comisión, que deberá notificar la misma al reclamante.

- La Comisión en su informe anual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en Cartas de Servicios u otros sistemas, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.
- En el Informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
- Un resumen del Informe será expuesto por el Presidente de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar su postura. El Informe hará público, en la forma que en cada Ayuntamiento se determine.