



### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE BURGOS

#### PROTOCOLO, RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Aprobado definitivamente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burgos, adoptado por el Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada el día 15 de junio de 2012, una vez atendida la reclamación o sugerencia a su texto presentada por don Juan Carlos Sebastián Moncalvillo, se procede en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, a la publicación del texto íntegro del Reglamento.

#### REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- I -

La Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, aborda toda una serie de medidas que modifican y reforman el Régimen Local, según la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Destaca de esta Ley, la introducción de un nuevo título concerniente al régimen de organización de los municipios de gran población.

El Capítulo II del Título X aborda la organización y el funcionamiento de los municipios destinatarios de dicho régimen, regulando sus órganos necesarios –Pleno, las Comisiones de Pleno, el Alcalde, los Tenientes de Alcalde y la Junta de Gobierno Local–, así como la división territorial en distritos, los órganos superiores y directivos, la Asesoría Jurídica, los mecanismos de participación ciudadana, el Consejo Social de la Ciudad y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

- II -

Aun teniendo en cuenta que la Ley 57/2003 de 16 de diciembre entró en vigor el 1 de enero de 2004, su Disposición Transitoria Primera establece:

Los Plenos de los Ayuntamientos a los que resulte de aplicación del régimen previsto en el Título X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por esta Ley, dispondrán de un plazo de seis meses desde su entrada en vigor para aprobar las normas orgánicas necesarias para la adaptación de su organización a lo previsto en dicho Título. En tanto se aprueben tales normas, continuarán en vigor las normas que regulen estas materias en el momento de entrada en vigor de esta Ley. El título mencionado hace mención expresa a la necesidad de normas orgánicas municipales, a través de las cuales el Pleno podrá expresar su voluntad respecto del modelo particular de desarrollo de la participación ciudadana.



La referencia expresa al artículo 123.1.C de la Ley RBRL (conforme añadido por la Ley 57/2003 de 16 de diciembre) atribuye al Pleno la competencia para la aprobación y modificación de Reglamentos de naturaleza orgánica y determinando, en todo caso, esta naturaleza para la regulación del Pleno, del Consejo Social de la Ciudad, de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, de los órganos complementarios, las normas de participación ciudadana, de los Distritos, la determinación de los niveles esenciales de la organización municipal y la regulación del órgano para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas. La aprobación de estas normas orgánicas requerirá el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros del Pleno.

Como competencia del Sr. Alcalde (artículo 124) se determina la organización y estructura de la Administración ejecutiva.

– III –

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burgos surge con una voluntad de impulsar los derechos de participación de los vecinos y vecinas, así como de las asociaciones y organizaciones legalmente constituidas e inscritas en los registros correspondientes, en relación con la búsqueda de la eficacia en la gestión de los recursos públicos. Se configura como un órgano de supervisión de la actividad municipal, sin que pueda servir como revisor de los actos municipales. Del mismo modo, tampoco podrá actuar sobre procedimientos abiertos o en curso ni acerca de reclamaciones de contenido económico.

El acceso a la Comisión se abre todo lo posible con el fin de respetar e incluso alimentar la participación con un nuevo canal, una nueva vía de participación ciudadana.

En cuanto a la estructura y sistemática del Reglamento, esta se desarrolla en cuatro Títulos, dos Disposiciones Adicionales y una Disposición Final, abarcando desde las Disposiciones Generales, la composición y competencias, la tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones y el Funcionamiento de la Comisión.

#### TÍTULO PRELIMINAR

##### DISPOSICIONES GENERALES. –

##### *Artículo 1. –*

El presente Reglamento, que tiene el carácter de Orgánico, tiene por objeto regular, al amparo de lo establecido en la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Burgos, creada para la participación de la ciudadanía, la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal, y para incrementar la implicación de los ciudadanos en la vida pública local.

Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la defensa de los derechos de los vecinos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisando la acción de ésta, proponiendo acciones de mejora e informado de las quejas que, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los vecinos le dirijan.



*Artículo 2. –*

El Ayuntamiento de Burgos pretende conseguir los siguientes objetivos, que actuarán como criterios reguladores:

- Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- Recibir y canalizar las sugerencias y las reclamaciones vecinales.
- Estudiar las iniciativas y alternativas propuestas por los ciudadanos.
- Detectar las posibles deficiencias que presente la Administración Municipal y formular propuestas para su adecuada corrección en el ámbito de la defensa de los derechos de los ciudadanos.
- Impulsar, promover y facilitar el pleno desarrollo de los derechos de participación de los ciudadanos que vayan encaminados a velar por los intereses generales de la ciudad de Burgos.
- Promover el logro de la eficacia en la gestión de los recursos públicos.

TÍTULO PRIMERO

COMPOSICIÓN Y COMPETENCIAS. –

*Artículo 3. –*

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por Concejales representantes de todos los Grupos Políticos que integren el Pleno del Ayuntamiento de Burgos, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

La adscripción concreta a la Comisión de los miembros de la Corporación que deban formar parte de la misma en representación de cada Grupo, se realizará mediante escrito del Portavoz del mismo dirigido al Alcalde o Presidente, y del que se dará cuenta al Pleno, siendo su funcionamiento y régimen de sustitución de los Corporativos titulares similar al de otras comisiones de este Ayuntamiento.

El Secretario de la Comisión será el Secretario General del Pleno, quien podrá delegar su ejercicio en otros funcionarios del Ayuntamiento en casos excepcionales.

El Presidente de la Comisión será el Alcalde de la Ciudad, quien podrá delegar en un Concejal.

*Artículo 4. –*

1. Será competencia de esta Comisión el estudio, dictamen, análisis y/o evaluación de cualquier sugerencia o reclamación, debidamente fundamentada, que verse acerca de un asunto de competencia municipal en cualquiera de sus áreas de trabajo, y se haga llegar a la Administración Municipal a través de:

- Persona física o jurídica, empadronada o con domicilio social en Burgos.
- Una Entidad Ciudadana debidamente registrada en el correspondiente Registro de Entidades del Ayuntamiento de Burgos.
- Los Consejos de Barrio y los Consejos Sectoriales.
- El Consejo Social de la ciudad.



2. Se entiende por sugerencia cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de índole municipal o la calidad del mismo.

3. Se entiende por reclamación la notificación de cualquier disfunción de un servicio municipal que tenga por objeto la corrección de la misma, estando excluidas todas aquellas que pretendan un resarcimiento económico, versen sobre cuestiones relativas a la Hacienda Municipal que tengan un procedimiento reglado, bien por exposición pública para formular alegaciones, bien por existir un procedimiento administrativo para formular los pertinentes recursos. También quedarán excluidas las que se refieran a un procedimiento abierto o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

4. La presentación de una reclamación o sugerencia no suspenderá, en ningún caso, los plazos previstos por la Ley para recurrir tanto en vía administrativa como en la jurisdiccional, ni supondrán la supresión de la ejecución de la resolución o acto afectado por la queja o reclamación.

*Artículo 5. –*

1. La Comisión en el ejercicio de sus competencias supervisará la actividad de la Administración Municipal. Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2. En el ejercicio de sus funciones, la Comisión aprobará y difundirá las recomendaciones o sugerencias pertinentes, si bien no podrá modificar ni anular resoluciones o actos administrativos.

3. La Comisión Especial efectuará el seguimiento del tratamiento dado a las sugerencias y reclamaciones, en la rapidez de su respuesta al ciudadano, la calidad de las respuestas así como aquellas sugerencias o reclamaciones no respondidas por el propio servicio afectado.

4. En los términos establecidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, el/la ciudadano/a que presente sugerencias o reclamaciones tendrá derecho a conocer en todo momento su estado de tramitación, y a obtener adecuada respuesta, que se le comunicará en la forma que haya elegido, o, en su defecto, a la dirección o domicilio que consten en el documento presentado.

TÍTULO SEGUNDO

TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. –

*Artículo 6. –*

1. Los ciudadanos y entidades a que hace referencia el artículo 4 podrán presentar sus sugerencias y reclamaciones en cualquiera de las oficinas de atención al ciudadano, así como en el Registro General del Ayuntamiento de Burgos, en donde se les facilitará el impreso correspondiente. También podrá hacerse a través de los medios informáticos, electrónicos o telemáticos que se habiliten al efecto.



En cualquier caso, deberá contener como mínimo los datos identificativos de la persona y/o entidad: Nombre y apellidos, dirección y DNI o equivalente, así como determinar el objeto de su sugerencia o reclamación.

2. Aquellas quejas o sugerencias que no contengan tales datos identificativos o en las que se observe mala fe o carencia de fundamento serán inadmitidas a trámite.

3. En el plazo de cinco días desde la entrada en el Registro de la Oficina Técnica receptora de la sugerencia o reclamación, se podrá requerir al interesado para que, en el plazo de diez días, proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de los que adolezca, o la admitirá a trámite. De no proceder a su admisión se lo comunicará al reclamante.

4. Una vez admitida a trámite la Oficina Técnica remitirá una copia al área competente del Ayuntamiento para que sea informada por quien corresponda. Este informe deberá realizarse en un plazo no superior a quince días.

5. La Presidencia de la Comisión incluirá en el orden del día de la siguiente Comisión que se celebre tres apartados, con la relación de las sugerencias y reclamaciones que hayan sido debidamente informadas, las que se encuentren en tramitación y las que no hayan sido admitidas.

6. El reclamante podrá desistir en cualquier momento mediante comunicación a la oficina receptora, por cualquier medio admitido para su presentación, en cuyo caso se procederá al archivo del expediente dando cuenta al servicio reclamado.

### TÍTULO TERCERO

FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN. –

*Artículo 7. –*

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesiones ordinarias de carácter trimestral, en los días y horas que establezca el Pleno, que podrá convocar sesiones extraordinarias y/o urgentes.

La Presidencia, por iniciativa propia o a solicitud de la cuarta parte de los miembros de la Comisión podrá convocar sesiones extraordinarias y/o urgentes. La solicitud habrá de hacerse por escrito en el que se razone el asunto o asuntos que la motiven, firmado personalmente por todos los que la suscriben. En ellas no podrán tratarse otros asuntos que los que figuren en el orden del día que propongan los solicitantes.

La convocatoria se realizará con una antelación mínima de dos días, salvo las urgentes, en cuyo caso únicamente deberá respetarse el mínimo plazo necesario para convocar a los miembros de la Comisión.

*Artículo 8. –*

La válida celebración de las sesiones requiere la presencia de la mayoría absoluta de los componentes de la Comisión, ya sean titulares o suplentes, en primera convocatoria y un mínimo de tres miembros en segunda convocatoria una hora más tarde. En cualquier caso, será preceptiva la asistencia de la Presidencia y de la Secretaría, o de quienes legalmente les sustituyan.



Las sesiones se iniciarán con la aprobación si procede del acta de la sesión anterior y seguidamente con la presentación del resumen del informe de las sugerencias o reclamaciones planteadas desde la celebración de la Comisión anterior.

La Presidencia dirige y ordena, a su prudente arbitrio, las exposiciones y debates de la Comisión.

Las propuestas de acuerdo se aprobarán siempre por mayoría simple de los miembros presentes, decidiendo los empates el voto de calidad del Presidente.

*Artículo 9. –*

La Presidencia podrá requerir la presencia en las sesiones de la Comisión, de personal técnico para informar o asistir en el debate, o de otros Corporativos a efectos informativos. Todos los órganos de Gobierno y dependencias de la Administración Municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

*Artículo 10. –*

De cada sesión el Secretario extenderá acta en la que constará:

- Fecha y hora de comienzo y finalización de la sesión.
- Carácter ordinario, extraordinario o urgente de la sesión y si se celebra en primera o segunda convocatoria.
- Identidad de los miembros de la Comisión asistentes y ausentes.
- Asuntos que se dictaminen, con indicación de si ha sido derivado por el Consejo Social de la Ciudad, por del Consejo de Barrio o Consejo Sectorial, o por iniciativa de persona física o colectivo, con opiniones sintetizadas de los miembros de la Corporación que hubiesen intervenido en las deliberaciones e incidencias de estas.
- El resultado de las votaciones, indicándose los afirmativos, los negativos y las abstenciones.
- Parte dispositiva de los acuerdos tomados.

En caso de no celebrarse sesión por cualquier motivo, el Secretario suplirá el acta con una diligencia autorizada con su firma en la que consignará la causa y nombre de los concurrentes y de los que hubieran excusado su asistencia.

*Artículo 11. –*

1. El acuerdo que se tome revestirá la forma de informe no vinculante y contendrá una propuesta concreta y las medidas a adoptar. Se remitirá al órgano municipal competente que resolverá, dando traslado de esa Resolución en un plazo máximo de dos meses a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

2. Recibida la Resolución, la Presidencia dará cuenta de la misma en la primera sesión que celebre la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y, seguidamente, se dará traslado al interesado.



*Artículo 12. –*

1. La Comisión elaborará un informe anual para dar 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 asimismo formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

No obstante, podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de los reclamantes.

3. Un resumen del informe será expuesto por la Presidencia de la Comisión ante el Ayuntamiento Pleno, pudiendo intervenir los grupos municipales a efectos de fijar postura.

4. El informe será publicado íntegramente en la página web municipal.

DISPOSICIONES ADICIONALES

*Primera. –*

Las dudas que suscite la interpretación y aplicación de este Reglamento serán resueltas por la Alcaldía, previo informe de la Concejalía Delegada y de la Oficina Técnica, sin perjuicio de los asesoramientos jurídicos pertinentes y siempre de conformidad con lo establecido en la legislación local.

*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 Bases de Régimen Local y la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado en el «Boletín Oficial» de la provincia y transcurrido el plazo a que hace referencia el artículo 65.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el citado texto se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, dentro del plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de la presente publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia, de conformidad con lo establecido en los artículos 10.1 b) y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Burgos, 6 de julio de 2012.

La Titular del Área de Seguridad Personal,  
Emergencias y Régimen Interior  
Carolina Blasco Delgado