



**Santa Cruz de Tenerife**  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIA GENERAL DEL PLENO  
COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS  
Y RECLAMACIONES

### **INFORME-PROPUESTA**

**ASUNTO. INFORME-PROPUESTA RELATIVO A LA MODIFICACIÓN DEL APARTADO SEGUNDO DEL ARTÍCULO 20 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**1.-** Con fecha 2 de noviembre de 2017 la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en sesión celebrada ese mismo día, acordó modificar el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife aprobado mediante Decreto del Excmo. Alcalde de fecha 12 de febrero de 2010 y publicado en el boletín oficial de la provincia de Santa Cruz de Tenerife nº44 de 5 de marzo de 2009, con el objetivo de lograr una tramitación más ágil de las sugerencias planteadas al funcionamiento de los servicios administrativos, así como en aplicación de los principios de eficacia y eficiencia que rigen el funcionamiento de las Administraciones Públicas.

**2.-** Se modifica concretamente el apartado segundo del artículo 20 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en el siguiente sentido:

Redacción original:

#### **Artículo 20.**

(...)

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

Modificación propuesta:

#### **Artículo 20.**

Código Seguro De Verificación	pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Enrique Ernesto Rosales	Firmado	29/05/2018 15:05:54	
	Francisco Clavijo Rodriguez	Firmado	29/05/2018 10:00:57	
Observaciones		Página	1/5	
Url De Verificación	<a href="https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA">https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA</a>			

(...)

**2. Los Servicios y Organismos responsables deberán emitir un comunicado trimestral en el que se dé respuesta a las sugerencias y contemplen tanto las sugerencias admitidas como las rechazadas, motivando la causa de las inadmitidas. De este comunicado deberá darse traslado a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a los efectos oportunos.**

**3.-** Asimismo, en la señalada sesión de fecha 2 de noviembre de 2017 se propone, desde la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones que se inicien los trámites administrativos necesarios para la modificación del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en el sentido que se indica con anterioridad y se aprobó por unanimidad.

**4.-** Con fecha 9 de noviembre de 2017, se emite certificación del secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones relativo a la propuesta de modificación del art.20 párrafo segundo del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la cual acompaña a este informe Propuesta.


**5.-** Con fecha 11 de diciembre de 2017 se emite informe propuesta relativo a la modificación del apartado 2º del artículo 20 del reglamento orgánico de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones.

**6.-** Con fecha 12 de diciembre de 2017 se remite el expediente a la Dirección de Organización y Régimen Interno considerando lo dispuesto en la Instrucción del Excmo. Sr. alcalde de fecha 8 de noviembre de 2012, relativa a la tramitación de proyectos y propuestas de disposiciones de carácter general entre la que se encuentran encuadrados los Reglamentos municipales.

**7.-** Con fecha 28 de diciembre de 2017 la Dirección General de Organización y Régimen Interno en el ejercicio de las atribuciones conferidas en virtud del Decreto Organizativo del Excmo. Sr. Alcalde de fecha 1 de marzo de 2017 y de conformidad con el procedimiento establecido en virtud de la Instrucción del Excmo. Sr. Alcalde de 8 de noviembre de 2012, en materia de tramitación de proyectos y propuestas de disposiciones de carácter general, dispone su publicación en la Intranet Municipal para general conocimiento.

**8.-** Con fecha 15 de marzo de 2018 se remiten a los servicios de Orden del Director General de Organización y Régimen Interno, el "Proyecto de modificación del Reglamento Orgánico de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, apartado 2º del Artículo 20, a efectos de efectuar las alegaciones que se consideren oportunas al texto propuesto.

**9.-** Con fechas 16 y 20 de marzo de 2018 se reciben en la Dirección General de Organización y Régimen Interno las alegaciones por parte de la Sección de Recaudación Tributaria, la Subdirección de Prevención de Riesgos Laborales y de la Vicesecretaria, directora de la oficina del secretario de la junta de Gobierno de la Ciudad de Santa Cruz de Tenerife, en contestación a

Código Seguro De Verificación	pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Enrique Ernesto Rosales	Firmado	29/05/2018 15:05:54	
	Francisco Clavijo Rodriguez	Firmado	29/05/2018 10:00:57	
Observaciones		Página	2/5	
Url De Verificación	<a href="https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA">https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA</a>			

la remisión del texto de la modificación del Reglamento a los efectos de aportar sugerencias o alternativas al mismo.


**10.-** Con fecha 10 de mayo de 2018 es recibido en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones oficio de la Dirección General de Organización y Régimen Interno y a efectos de continuar con el procedimiento. Se adjuntan al presente oficio las sugerencias formuladas por la Sección de Recaudación, la Subdirección General de Riesgos laborales y por la Dirección de la oficina del secretario de la Junta de Gobierno de la Ciudad para que sean contestadas por esta Comisión y en respuesta a las alegaciones recibidas:

- Respecto a la 1ª alegación de la Sección de Recaudación y en contestación a la pregunta de ¿si la comunicación trimestral sustituiría la respuesta individual de cada reclamación? En este 2º párrafo del art 20 solo se habla de las sugerencias que se presentan en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y que se amplía el plazo para su contestación en tres meses tratándose de forma individual cada una de ellas.
- En contestación a la 2ª alegación de la Subdirección de la Prevención de Riesgos laborales y en referencia a la indicación de que la ampliación de tres meses es demasiado amplia. Esto es debido a que los servicios se han quejado de que no tienen tiempo para poder dar una contestación motivada a las sugerencias de los ciudadanos dado el trabajo que tienen, pero solo se hace referencia en este 2º párrafo modificado a las sugerencias. Por último, se plantea la posibilidad de incluir un calendario establecido para contestar las sugerencias que se va a considerar por parte de la Comisión.
- Respecto a la 3ª alegación por parte de la Vicesecretaria, directora de la oficina del secretario de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Santa Cruz de Tenerife y en referencia a la sugerencia de revisión de todo el Texto Refundido del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, no procede estimar en estos momentos esta sugerencia porque contraviene lo acordado por la Comisión que es dotar de mayor agilidad su proposición de modificar puntualmente este artículo 20 párrafo 2º, referente a las sugerencias, dada la insistencia por parte de los servicios del poco tiempo que tienen para poder contestar la sugerencias de los ciudadanos.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**I.-** El Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Santiago de Tenerife modificado por acuerdo plenario de 23 de junio de 2008 establece en su art 2 en su primer apartado la definición de sugerencia y en el art 3 se refiere a las funciones de la Comisión en su apartado 1. C) y en el art 9 la adopción de acuerdos de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones apartado 1 y 2.

**II.-**El artículo 55 de del Texto Refundido de las Disposiciones Legales Vigentes en Materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo

<b>Código Seguro De Verificación</b>	pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Enrique Ernesto Rosales	Firmado	29/05/2018 15:05:54	
	Francisco Clavijo Rodriguez	Firmado	29/05/2018 10:00:57	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/5	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA">https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA</a>			

781/1986, de 18 de abril, establece que: "En la esfera de su competencia, las Entidades Locales podrán aprobar Ordenanzas y Reglamentos, y los alcaldes dictar Bandos..."

**III.-** El art. 7 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955, establece que "las disposiciones acordadas por las Corporaciones Locales para regir con carácter general revestirán la forma de Ordenanza o Reglamento."

**IV.-** El art. 56 del citado Decreto Legislativo 781/1986 dispone que "la aprobación de las Ordenanzas y Reglamentos se ajustará al procedimiento establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril (en adelante LBRL)".

Así, dispone el art. 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local: "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."

**V.-** El art. 127.1.a) de la citada Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local dispone, en su redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local atribuye a la Junta de Gobierno Local la competencia para 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".

**VI.-** El órgano competente para la aprobación de la modificación reglamentaria propuesta es el Pleno de la Corporación según el art. 123.1.d) de la citada Ley 7/1985, que atribuye al Pleno la competencia para la "aprobación y modificación de las Ordenanzas y Reglamentos municipales.", previa la aprobación del proyecto por la Junta de Gobierno.

**VII.-** Resultan de aplicación a la tramitación del expediente las disposiciones que se contienen en el reglamento de procedimientos sobre materias de competencia del Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (BOP nº74, de 19 de mayo de 2006).

**VIII.-** En cumplimiento de lo previsto en el artículo 13.1c) del Reglamento del Servicio Jurídico del Excmo. Ayuntamiento la presente modificación del Reglamento debe ser informado, con carácter preceptivo, por la Asesoría Jurídica.

Código Seguro De Verificación	pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Enrique Ernesto Rosales	Firmado	29/05/2018 15:05:54	
	Francisco Clavijo Rodriguez	Firmado	29/05/2018 10:00:57	
Observaciones		Página	4/5	
Url De Verificación	<a href="https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA">https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA</a>			

**IX.-** Considerando lo dispuesto en la Instrucción del Ilmo. Sr. Alcalde de fecha 08 de noviembre de 2012, relativa a la tramitación de proyectos y propuestas de disposiciones de carácter general, entre las que se encuentran encuadrados los Reglamentos municipales, en cuyo Punto Segundo se dispone que: *"Las Áreas, órganos, organismos y unidades promotoras de estas disposiciones generales, ya sea con motivo de su aprobación, modificación y/o derogación, anunciarán el inicio de la tramitación del proyecto en la Intranet municipal"*.

Punto Tercero se dispone que:

*"Las Áreas, órganos, organismos y unidades promotoras de estas disposiciones generales, una vez dispongan del proyecto de regulación, modificación y/o derogación, lo remitirán a la Alcaldía, por conducto del órgano que se determine en el Decreto Organizativo vigente"*.

A la vista de los antecedentes de hecho y fundamentos jurídicos anteriormente expuestos, se propone, previo informe de la Asesoría Jurídica:

### **PROPUESTA DE RESOLUCIÓN**

**PRIMERO.** -Se acuerda iniciar y tramitar el expediente de modificación del segundo apartado del artículo 20 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, así como anunciar el inicio de la tramitación del referido expediente en la Intranet Municipal.

**SEGUNDO.** -Eleva a la Junta de Gobierno de la Ciudad la siguiente propuesta de modificación del Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, concretamente el apartado segundo del artículo 20 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, a efectos de su aprobación y posterior remisión al Pleno:

La nueva redacción del apartado segundo del art. 20 del reglamento de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en el siguiente sentido:

(...)

**2. Los Servicios y Organismos responsables deberán emitir un comunicado trimestral en el que se dé respuesta a las sugerencias y contemplen tanto las sugerencias admitidas como las rechazadas, motivando la causa de las inadmitidas. De este comunicado deberá darse traslado a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a los efectos oportunos.**


Es todo cuanto se ha de informar y proponer a la fecha de la firma

**EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN**

Francisco Clavijo Rodríguez

**EL PRESIDENTE DE LA  
COMISIÓN ESPECIAL DE  
SUGERENCIAS Y  
RECLAMACIONES**

Enrique Ernesto Rosales

Código Seguro De Verificación	pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Enrique Ernesto Rosales	Firmado	29/05/2018 15:05:54	
Observaciones	Francisco Clavijo Rodríguez	Firmado	29/05/2018 10:00:57	
Url De Verificación	https://sede.santacruzdetenerife.es/verifirma/code/pHnRp1nkZr/aG0d7ESGAzA	Página	5/5	