



ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EL DÍA 23 DE NOVIEMBRE DE 2015

Sres. asistentes:

alcalde:

Excmo. Sr. D. Antonio Moreno Ferrer

Tenientes de alcalde:

Ilmo. Sr. D. Marcelino Méndez-Trelles Ramos

Ilma. Sra. D.^a Cynthia García Perea

Ilmo. Sr. D. Jesús Carlos Pérez Atencia

Ilmo. Sr. D. Alejandro David Vilches Fernández

Ilma. Sra. D.^a Zoila Martín Núñez

Ilma. Sra. D.^a María José Roberto Serrano

Ilma. Sra. D.^a Ana María Campos García

Concejales no integrantes autorizados:

D.^a María Santana Delgado

Concejal-secretario:

Ilmo. Sr. D. Juan Carlos Márquez Pérez

Interventor general:

D. xxxxxxxx

Jefa de servicio de Secretaría General en funciones de asesora jurídica (Decreto 7532/14, de 15 de septiembre):

D.^a xxxxxxxx

En la Casa Consistorial sita en Plaza de las Carmelitas número doce de esta ciudad de Vélez Málaga, siendo las nueve horas y diez minutos del día veintitrés de noviembre de dos mil quince se reúne la Junta de Gobierno Local con asistencia de los señores arriba expresados, actuando como concejal-secretario, el Ilmo. Sr. D. Juan Carlos Márquez Pérez, en virtud del Decreto de Alcaldía nº 4953/2015, de 16 de junio, y al objeto de celebrar la sesión convocada por Decreto de Alcaldía nº 8584/2015, de fecha veinte de noviembre, una vez vista la relación de asuntos conclusos remitida por el secretario general con fecha diecinueve de noviembre y existiendo quórum para la válida celebración de la sesión.

Preside la sesión, que se celebra con carácter ordinario y en primera convocatoria, el Excmo. Sr. alcalde D. Antonio Moreno Ferrer.

Comparece a la sesión de la Junta de Gobierno Local, el secretario general del Pleno con funciones adscritas de titular del órgano de apoyo al concejal-secretario (Junta Gobierno Local de 28/07/2014), D. xxxxxxxx, a requerimiento del Ilmo. Sr. concejal-secretario y del Excmo. Sr. alcalde en el decreto de convocatoria, para asistir al Ilmo. Sr. concejal-secretario en la redacción del acta.

No asisten a la sesión los concejales no integrantes autorizados, D. José Alarcón Hidalgo y D. Sergio Hijano López.

ORDEN DEL DÍA

1.- SECRETARÍA GENERAL.- APROBACIÓN DE LOS BORRADORES DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES CELEBRADAS LOS DÍAS 9 Y 16 DE NOVIEMBRE DE 2015, CON CARÁCTER ORDINARIO.

2.- SECRETARÍA GENERAL.- DACIÓN DE CUENTA DE RESOLUCIONES DICTADAS POR



DELEGACIÓN DE ESTA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EN VIRTUD DE ACUERDO ADOPTADO EN SESIÓN DE 22.6.2015.

3.- PRESIDENCIA.- PROPUESTA QUE PRESENTA EL ALCALDE-PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VÉLEZ MÁLAGA PARA LA CONCESIÓN DE LOS ESCUDOS DE ORO DE LA CIUDAD, 2015.

4.- ASUNTOS URGENTES.

5.- ESCRITOS Y COMUNICACIONES DE INTERÉS.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

1.- SECRETARÍA GENERAL.- APROBACIÓN DE LOS BORRADORES DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES CELEBRADAS LOS DÍAS 9 Y 16 DE NOVIEMBRE DE 2015, CON CARÁCTER ORDINARIO.- El Ilmo. Sr. concejal-secretario pregunta a los asistentes si tienen alguna objeción que hacer a los borradores de las actas presentados para su aprobación y no formulándose ninguna, la Junta de Gobierno Local, por unanimidad, acuerda aprobar los correspondientes a las actas de las sesiones ordinarias celebradas los días 9 y 16 de noviembre de 2015.

2.- SECRETARÍA GENERAL.- DACIÓN DE CUENTA DE RESOLUCIONES DICTADAS POR DELEGACIÓN DE ESTA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EN VIRTUD DE ACUERDO ADOPTADO EN SESIÓN DE 22.6.2015.- La Junta de Gobierno Local queda enterada de las resoluciones registradas entre los días 13 y 20 de noviembre de 2015, ambos inclusive, con números de orden comprendidos entre el 8254 y el 8579, dictadas por los distintos Delegados y por el Excmo. Sr. alcalde, en virtud de delegación de la misma, según relación que obra en el expediente debidamente diligenciada por el Ilmo. Sr. concejal-secretario de esta Junta de Gobierno Local.

3.- PRESIDENCIA.- PROPUESTA QUE PRESENTA EL ALCALDE-PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VÉLEZ MÁLAGA PARA LA CONCESIÓN DE LOS ESCUDOS DE ORO DE LA CIUDAD, 2015.- Por el Excmo. Sr. alcalde se retira la presente propuesta del orden del día.

4.- ASUNTOS URGENTES.-

A) PARTICIPACIÓN CIUDADANA.- PROPUESTA DEL CONCEJAL DELEGADO DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SOBRE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VÉLEZ-MÁLAGA.- Especial y previa declaración de urgencia acordada por unanimidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 del R.D.L. 781/86, de 18 de Abril, y en el art. 83 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, lo que supone el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros que compone la Junta de Gobierno Local.

Dada cuenta de la propuesta que presenta el concejal delegado del



Área de Participación Ciudadana con fecha 19 de noviembre de 2015, del siguiente tenor literal:

“Las distintas Administraciones Públicas y en especial la Administración Local en los últimos años han venido experimentando una redefinición de sus objetivos, situando al ciudadano en el centro de todas sus actuaciones, siendo la participación ciudadana el eje fundamental en donde se sustenta las bases de la democracia local, así se plasmó de forma expresa en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Ley de Bases del Régimen Local, al definir en su art.1, a los municipios como los cauces inmediatos de la participación ciudadana en los asuntos públicos, recogiendo expresamente en su art. 69, la obligación que tienen las Corporaciones Locales de facilitar a los ciudadanos dicha participación en la vida local. Debiendo éstas impulsar la participación en la gestión de los Ayuntamientos a las Asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, tal y como prevé su art. 72.

Si bien, es en la reforma que sufre la referida Ley de Bases del Régimen Local, llevada a cabo por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, donde se hace especial hincapié en el impulso de la participación ciudadana de tal forma que esta sea real, efectiva y palpable por los ciudadanos, recogiendo los principios y criterios previstos en la Carta Europea de la Autonomía Local ratificada por España, el 20 de enero de 1988.

Entre las distintas medidas que se recogieron en la referida norma de Modernización del Gobierno Local, destacamos la obligación para los municipios de grandes poblaciones, como es el caso de Vélez-Málaga de crear en virtud de lo previsto en el art. 132 de la Ley de Bases de Régimen Local una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo objetivo fundamental y prioritario es la defensa de los derechos de los vecinos ante la propia administración municipal.

A la vista de ello y teniendo en cuenta que hoy por hoy no se ha dado cumplimiento a lo previsto en la legislación vigente, consideramos que con la aprobación y desarrollo del presente Reglamento por un lado se da cumplimiento a los compromisos legales contraídos al constituirnos como municipio de gran población y por otro lado se articula un procedimiento que garantiza ante todo la defensa de los derechos de los ciudadanos, corrigiendo los defectos de funcionamiento de esta Administración.

El presente Reglamento incorpora, por su parte como novedad la posibilidad de presentar las quejas y las sugerencias por medios telemáticos, dando de este modo respuesta a la obligación jurídica de las entidades locales de impulsar la utilización de las nuevas tecnologías en su relación con los ciudadanos para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, prevista en la referida norma .

Por último la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones implica la necesidad de derogar la figura del Defensor del Ciudadano, prevista en los arts. 65 y 66 del Capítulo V, del Título IV, del Reglamento de Participación Ciudadana de Vélez-Málaga aprobado por acuerdo de Pleno de fecha, 29 de octubre de 2009 (BOP Málaga nº 243 de fecha, 22 de diciembre de 2009) y desarrollado por los "Estatutos del Defensor del Ciudadano" aprobados por acuerdo de Pleno de fecha, 31 de enero de 2011 (BOP Málaga nº 84 de fecha, 5 de mayo de 2011), a fin de evitar duplicidad de funciones.

Por todo ello se **PROPONE**:

Que por la Junta de Gobierno Local se apruebe el proyecto de Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Vélez Málaga, dando así cumplimiento a la obligación legal prevista en el art. 132 de la Ley de Bases de Régimen Local, como municipio de gran población.”



Visto el informe jurídico de la jefa de servicio del Área de Participación Ciudadana, de fecha 19 de noviembre de 2015, emitido con carácter favorable.

El secretario general del Pleno indica que no ha podido informar el expediente debido a que le ha sido entregado antes de comenzar la sesión y no ha tenido tiempo material para verlo.

La Junta de Gobierno Local, en virtud de lo establecido en el artículo 127.1.a) LBRL, por unanimidad, acuerda aprobar la propuesta del concejal delegado del Área de Participación Ciudadana y, en consecuencia, adopta los siguientes acuerdos:

PRIMERO.- Aprobar el proyecto de Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del ayuntamiento de Vélez-Málaga.

SEGUNDO: Proponer al Pleno de la Corporación Municipal, previo dictamen de la Comisión de Pleno de Recursos y Acción Administrativa para que, por mayoría absoluta, adopte los siguientes acuerdos:

1º.- Aprobación inicial del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del ayuntamiento de Vélez-Málaga, conforme al texto que se transcribe a continuación:

“REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE VÉLEZ MÁLAGA

Exposición de Motivos

Las distintas Administraciones Públicas y en especial la Administración Local en los últimos años han venido experimentando una redefinición de sus objetivos, situando al ciudadano en el centro de todas sus actuaciones, siendo la participación ciudadana el eje fundamental en donde se sustenta las bases de la democracia local, así se plasmó de forma expresa en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Ley de Bases del Régimen Local, al definir en su art.1, a los municipios como los cauces inmediatos de la participación ciudadana en los asuntos públicos, recogiendo expresamente en su art. 69, la obligación que tienen las Corporaciones Locales de facilitar a los ciudadanos dicha participación en la vida local. Debiendo éstas impulsar la participación en la gestión de los Ayuntamientos a las Asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, tal y como prevé su art. 72.

Si bien, es en la reforma que sufre la referida Ley de Bases del Régimen Local, llevada a cabo por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, donde se hace especial hincapié en el impulso de la participación ciudadana de tal forma que esta sea real, efectiva y palpable por los ciudadanos, recogiendo los principios y criterios previstos en la Carta Europea de la Autonomía Local ratificada por España, el 20 de enero de 1988.

Entre las distintas medidas que se recogieron en la referida norma de Modernización del Gobierno Local, destacamos la obligación para los municipios de



grandes poblaciones, como es el caso de Vélez-Málaga de crear una Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo objetivo fundamental y prioritario es la defensa de los derechos de los vecinos ante la propia administración municipal.

A la vista de ello, el presente Reglamento viene a desarrollar las funciones del Excmo. Ayuntamiento de Vélez Málaga en esta materia siendo el objetivo principal la defensa de los derechos de los ciudadanos y la corrección de los defectos de funcionamiento de esta Administración, articulando para ello, un procedimiento que responda de forma eficaz y satisfactoria a las quejas planteadas por los ciudadanos, garantizando igualmente el estudio e implantación de las sugerencias realizadas.

El presente Reglamento incorpora como novedad la posibilidad de presentar las quejas y las sugerencias por medios telemáticos, dando de este modo respuesta a la obligación jurídica de las entidades locales de impulsar la utilización de las nuevas tecnologías en su relación con los ciudadanos para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, prevista en la referida norma .

Por último la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones implica la necesidad de derogar la figura del Defensor del Ciudadano, prevista en los arts. 65 y 66 del Capítulo V, del Título IV, del Reglamento de Participación Ciudadana de Vélez-Málaga aprobado por acuerdo de Pleno de fecha, 29 de octubre de 2009 (BOP Málaga nº 243 de fecha, 22 de diciembre de 2009) y desarrollado por los "Estatutos del Defensor del Ciudadano" aprobados por acuerdo de Pleno de fecha, 31 de enero de 2011 (BOP Málaga nº 84 de fecha, 5 de mayo de 2011), a fin de evitar duplicidad de funciones.

Artículo 1.Objeto.

El presente reglamento tiene como objeto regular la composición,organización y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, al amparo de lo establecido en el artículo 132, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

A los efectos del presente reglamento se considerarán **Sugerencias** aquellas propuestas, recomendaciones o iniciativas formuladas por la ciudadanía y destinadas a mejorar el funcionamiento del Ayuntamiento de Vélez Málaga o de las entidades dependientes de él.

Se considerarán **Reclamaciones** aquellas peticiones, demandas o protestas realizadas por la ciudadanía sobre el normal o anormal funcionamiento de los servicios municipales.

Artículo 2.Competencias.

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos el Ayuntamiento en Pleno crea, mediante el presente reglamento, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la cual desarrollará las funciones previstas en el presente artículo.

2. 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 y dictaminar las quejas que, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los vecinos le dirijan.

3. Se reconoce a la Comisión la potestad de 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 Ayuntamiento de Vélez Málaga o a entidades dependientes de este, que pudiera dar información relacionada con el asunto a investigar.

4. Todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

5. La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las reclamaciones presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

6. Quedan fuera de sus competencias las funciones de control político de la actividad municipal, los asuntos en los que no intervenga el Ayuntamiento por acción u omisión, los problemas entre particulares y aquellos que estén siendo objeto de procedimientos jurisdiccionales.

Artículo 3.Composición.

1. La Comisión Especial Sugerencias y Reclamaciones estará constituida por **el alcalde y concejales** de todos los Grupos Políticos que integren el Pleno; estos últimos en proporción al número de miembros que tengan en el mismo. Como mínimo estará integrada por un **concejal** de cada Grupo Municipal. El conjunto de los concejales no adscritos cuando sean dos o más, podrán designar a un solo representante.

2. La presidencia de dicha Comisión la ostentará el alcalde.

3. El presidente designará, un vicepresidente **entre los miembros de la Comisión** que lo sustituirá en los supuestos de ausencia, vacante o enfermedad.

4. Será secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el jefe de Servicio de la Unidad Administrativa de apoyo a la Comisión o cualquier técnico de Administración General (funcionario de carrera) designado por el alcalde.

Artículo 4.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. No pudiendo superarse el plazo máximo de tres meses, para la designación de los nuevos miembros, después de la constitución de la nueva corporación.

Artículo 5.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 muerte, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.
- d) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de la obligaciones y deberes del cargo y no guardar la reserva y el sigilo debido, lo que deberá ser apreciado



por el Pleno.

- e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme por delitos dolosos.
- f) Por remoción, a propuesta del Grupo Político al que representen.

2. La vacante en el cargo se declarará a propuesta del presidente de la Comisión en los casos relacionados en los apartados a), b), c), e) y f).

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, el grupo político que designó al representante, a través de sus portavoces y en un plazo no superior a diez días propondrá al sustituto.

Artículo 6. Periodicidad de las sesiones y cuórum.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá en sesión ordinaria, una vez al trimestre.

No obstante, el presidente podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión cuando la gravedad o urgencia de los asuntos a tratar así lo requieran, o lo soliciten los representantes de al menos, la mitad de los Grupos Políticos.

2. Entre las convocatorias y la celebración de las sesiones no podrán transcurrir menos de cuatro días hábiles, salvo las convocadas con carácter de urgencia.

3. Para la válida constitución y la celebración de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se requerirá la asistencia de un tercio del número de miembros de la misma. De no producirse este cuórum, 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 del presidente y del secretario, o de quienes legalmente les sustituyan.

Artículo 7. Sesiones.

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 el presidente:

a.- Las autoridades, funcionarios o empleados públicos que puedan tener relación con la sugerencia, queja 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 la reunión.

b.- Igualmente, al objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por mayoría, los vecinos o entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando.

Artículo 8. Votación y acta.

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 simple.



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.

Artículo 9. Unidad Administrativa de apoyo a la Comisión

1. El Ayuntamiento de Vélez Málaga, de acuerdo con su régimen organizativo, podrá adscribir a una unidad administrativa que, coordinada por el jefe del Servicio correspondiente, prestará apoyo técnico y administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el desempeño de las funciones que tenga encomendadas.

2. Esta unidad administrativa debidamente dotada de medios, tendrá como funciones:

- La tramitación administrativa de las quejas y sugerencias tal y como se recoge en los arts 11 y ss. del presente Reglamento.

- Las de comunicación, por orden de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a través de su Presidente, con todos los Órganos de Gobierno y Administración Municipal, en la tramitación de los asuntos de la competencia de la Comisión, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.

- La elaboración de los informes y propuestas que le encomiende la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A dichos fines, y cuando la especial dificultad técnica así lo requiera, con la conformidad de la Comisión, se podrá contar con el apoyo de especialistas en la materia o materias objeto del estudio.

- Ejercer las funciones propias de la Secretaría de la Comisión.

- Así como las demás funciones técnico-administrativas que de forma expresa se le encomiende.

Artículo 10. Interesados y formas de inicio del procedimiento.

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

2. Podrá dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para presentar quejas o reclamaciones, toda persona, natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a derecho, que invoque un interés legítimo, y tenga su vecindad administrativa en el Municipio. Excepcionalmente, también podrán dirigirse a la Comisión aquellas personas que, aun no teniendo la condición de vecinos, sean usuarios de servicios públicos municipales.

3. Podrá dirigirse para presentar sugerencias las mismas personas, tengan o no relación con las cuestiones a que aquéllas se refieran.

4. Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas o reclamaciones ante la citada Comisión en asuntos de su competencia.

Artículo 11. Presentación quejas y sugerencias.



1. Las quejas o reclamaciones y sugerencias, a que se hace referencia en el presente reglamento, podrán ser presentadas, a elección del interesado:

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 cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC).

b) Verbalmente, mediante personación en la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, 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 Sede Electrónica del Ayuntamiento, en estos casos se adecuarán a lo previsto en la Ordenanza Municipal reguladora de la Administración Electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Vélez Málaga (B.O.P. Málaga nº 198 de fecha, 16 de octubre de 2013).

d) Por correo electrónico o por telefax, al número o dirección que aparezca en la página Web Municipal a dichos efectos.

2. Todas las quejas o reclamaciones y sugerencias que se formulen en soporte papel deberán ser registradas en el Registro General de documentos del Ayuntamiento de Vélez Málaga de conformidad con lo dispuesto en el art. 38 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Así mismo, serán registradas, de acuerdo con este procedimiento, las recibidas por telefax o por correo electrónico. Sin perjuicio de que a posteriori se requiera al interesado a fin de que verifique la autenticidad de la firma, **para lo que será de aplicación lo dispuesto en el artículo 14 de este Reglamento.**

4. Las formuladas verbalmente, es decir, las realizadas presencialmente en la unidad administrativa de apoyo a la Comisión, una vez reproducidas en el modelo normalizado, seguirán el trámite de registro ordinario de documentos en soporte papel.

5. Las quejas o reclamaciones y sugerencias presentadas en reiteración de otras anteriores, serán también objeto de registro, sin perjuicio de la acumulación de expedientes en la forma regulada en la Ley 30/92 de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 12. Régimen jurídico de la quejas, reclamaciones y sugerencias.

1. Las quejas o reclamaciones y sugerencias, formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento, no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni de reclamaciones bien sean previas a las vías judiciales, civil o laboral, económico-administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública, ni su presentación paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente, para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

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



Artículo 13. Requisitos y Admisión a trámite.

1. Toda sugerencia, queja o reclamación se presentará firmada por el interesado o persona que lo represente, con indicación de su nombre y apellidos o razón social, N.I.F. y domicilio a efectos de notificaciones, en escrito razonado, en el plazo máximo de un año (1 año), contado a partir del momento en que tuviese conocimiento de los hechos objeto de la misma. Así mismo, podrá acompañarse de cuantos documentos considere oportuno, y medios de prueba que la fundamenten. Lo cual dará lugar a la apertura de un expediente administrativo en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen.

2. Recibida por la Unidad Administrativa adscrita a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, las quejas o reclamaciones, serán objeto de una valoración preliminar encaminada a resolver su admisibilidad. En el caso de que no se admitan, se hará mediante resolución motivada de la alcaldía o concejal en quien delegue, siendo notificado al interesado, pudiendo informarle, así mismo, sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, si a su entender hubiese alguna, y sin perjuicio de que el interesado pudiera utilizar las que considere más pertinente.

3. Las sugerencias, quejas o reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- a) No se aprecie interés legítimo.
- b) Se trate de sugerencias, quejas o reclamaciones anónimas.
- c) Se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
- d) Aquellas cuya tramitación provoque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
- e) Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.
- f) No se relacionen con su ámbito de competencias.
- g) Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si iniciada una actuación, se interpusiere por personas interesadas demandas o recursos ante los tribunales ordinarios o ante el Tribunal Constitucional, se suspenderá de forma inmediata.
- h) Cuando exista identidad de objeto y sujeto en la queja o reclamación presentada ante la Comisión Especial de Sugerencias o Reclamaciones y ante el Defensor del Pueblo. Si iniciada una actuación se interpusiere queja ante el Defensor del Pueblo y fuera admitida a trámite, se suspenderán las actuaciones de forma inmediata a resultas de la decisión tomada por el Defensor del Pueblo.

Artículo 14. Subsanación y/o mejora.

1. Admitida a trámite la sugerencia, queja o reclamación, si esta no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento, o no reflejasen los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que subsane los defectos en el plazo de diez días, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándosele su archivo con expresión de su causa.

2. Así mismo, se podrá requerir al interesado la aportación, en 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.



Artículo 15. Tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias por la Unidad Administrativa apoyo a la Comisión.

1. La unidad administrativa de apoyo a la Comisión, una vez admitida a trámite, remitirá la reclamación o sugerencia al servicio municipal competente por razón de la materia, a fin de que por el jefe del mismo, emita informe al respecto, en el cual deberá constar de forma clara y precisa la solución prevista.

2. El servicio reclamado estudiará la reclamación, queja o sugerencia remitiendo el referido informe en el plazo máximo de quince días a la unidad administrativa de apoyo, quedando igualmente obligado a notificar expresamente, la solución adoptada a la persona que presentó la reclamación o sugerencia, en dicho plazo.

3. En los supuestos que el responsable del departamento considere que la reclamación o la sugerencia carece de fundamento y no deba ser tomada en consideración, en todo o en parte, deberá emitir informe al respecto, el cual será remitido a la unidad de apoyo a fin de que se dé traslado al ciudadano para que en el plazo máximo de quince días presente alegaciones, tras lo cual el expediente se elevará a la Comisión a fin de que adopte la decisión que considere oportuna.

4. Los interesados podrán manifestar en el plazo de quince días disconformidad con la solución que se les comunique, en escrito dirigido a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Si transcurrido dicho plazo el interesado no hubiera rechazado de forma expresa y motivada la solución propuesta por la Administración se entenderá aceptada, procediéndose a la terminación y archivo del expediente, dándose cuenta del mismo a la Comisión en la primera sesión que se celebre.

5. En los supuestos en que los interesados hubieran manifestado su disconformidad con la solución planteada, el expediente completo se elevará a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones a fin de que adopte la solución que considere oportuna.

6. Las reclamaciones que afecten al comportamiento de autoridades, o personal municipal, tendrán carácter reservado, comunicándolo a la persona aludida, que podrá pedir audiencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En estos casos la Comisión podrá requerir informe del superior jerárquico.

7. Igualmente se elevará a la Comisión aquellos supuestos en que se planteen conflictos de competencias entre departamentos, siendo la Comisión la que decida, a la vista de los documentos obrantes en el expediente.

8. También se elevarán aquellos supuestos en los que habiéndose remitido la reclamación, queja o sugerencia al Departamento competente, éste no hubiera dado solución alguna conforme a lo previsto y en los plazos establecidos en los apartados anteriores del presente artículo, a los efectos previstos en el art.17.3 del presente Reglamento.

9. Mientras dure la investigación la unidad administrativa de apoyo a la Comisión recabará toda la información que precise y realizará cuantas actuaciones e investigaciones sean pertinentes para el adecuado conocimiento del problema, dichas investigaciones se llevarán a cabo con la más absoluta reserva.

Artículo 16.Desistimiento.



Los interesados podrán desistir de sus quejas, reclamaciones o sugerencias en cualquier momento. El desistimiento el cual deberá ser por escrito, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acuerde la continuación del mismo, por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

Artículo 17. Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La unidad administrativa de apoyo, remitirá a la Secretaría de la Comisión, todos los expedientes de reclamaciones, quejas y/o sugerencias con propuesta de dictamen, que se hayan ultimado y/o tramitado, así como una estadística mensual de todas las presentadas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada.

2. La Comisión, a la vista de la documentación remitida, podrá requerir la información complementaria que precise para alcanzar el mayor grado de conocimiento sobre los temas y conocer de las que se hayan resuelto por el servicio afectado.

4. La Comisión estudiará las quejas y sugerencias, adoptando las medidas pertinentes. En todo caso informará de sus actuaciones al interesado en el plazo máximo de tres meses (3 meses), contados a partir de la fecha de registro de la misma.

5. La Comisión adoptará las decisiones que proceda en relación a todos los expedientes de quejas o reclamaciones y sugerencias que no hubieran sido satisfechos de forma previa o no hubieran sido atendidos en los plazos establecidos en el presente Reglamento.

6. La Comisión, por acuerdo mayoritario, podrá requerir la presencia de los empleados responsables del Servicio objeto de la sugerencia o reclamación.

7. Las conclusiones a que llegue la Comisión, revestirán la forma de dictamen no vinculante y contendrán la propuesta concreta y las medidas a adoptar.

8. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones comunicará sus decisiones a quien hubiese formulado la queja o reclamación y sugerencia, a las autoridades y funcionarios o trabajadores afectados.

Artículo 18. Deber de Colaboración.

1. Durante la comprobación e investigación de una queja o 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.

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, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la memoria anual.

Artículo 19.

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 delictivas, se comunicará al órgano competente o al Ministerio Fiscal.

Artículo 20. Memoria Anual.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta al Pleno de la gestión realizada, en una sesión extraordinaria convocada al efecto.

A través del Presidente de la referida Comisión se presentará el informe o memoria anual y, verbalmente, hará una exposición resumida de su contenido.

Al final de la sesión, los Grupos Políticos Municipales, podrán intervenir para fijar sus posiciones.

2. En el informe o memoria anual, se hará constar el número y tipo de quejas o reclamaciones presentadas; de aquéllas que hubieran sido rechazadas y sus causas; así como de las que fueren objeto de la investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias y recomendaciones que han sido admitidas, así como las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

No constarán datos que permitan la identificación de quien formula la queja. No obstante ello, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá hacer público el nombre de las personas y de los departamentos, organismos o entidades dependientes del Ayuntamiento que obstaculicen el ejercicio de sus funciones.

3. El Ayuntamiento hará público el informe o memoria anual, a través de su Web u otros medios que considere oportunos, debiendo existir un ejemplar, al menos, en cada de las Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano (OAC)

4. En cualquier momento, la Comisión Especial de Sugerencias o Reclamaciones, podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen. De los mismos se dará cuenta al Pleno Municipal.

Disposición Transitoria.

1. Deberá incorporarse en la web y en la Sede Electrónica los modelos normalizados de solicitud para presentar sugerencias y/o quejas.

2. Los órganos competentes del Ayuntamiento, adoptarán todas las medidas legales oportunas, y en concreto, modificarán, en su caso, la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo para poner en funcionamiento la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Disposición Derogatoria.

El presente Reglamento deroga la figura del Defensor del Ciudadano, prevista en los arts. 65 y 66 del Capítulo V, del Título IV, del Reglamento de Participación Ciudadana de Vélez Málaga aprobado por acuerdo de Pleno de fecha, 29 de octubre de 2009 (BOP Málaga nº 243 de fecha, 22 de diciembre de 2009), así como los "Estatutos del Defensor del Ciudadano" aprobados por acuerdo de Pleno de fecha, 31 de enero de 2011 (BOP Málaga nº84 de fecha, 5 de mayo de 2011), a fin de evitar duplicidad de funciones, así como cualquier norma de ámbito local que contradiga y se oponga a lo previsto en el presente Reglamento.



Disposición Final.

El presente Reglamento, una vez aprobado definitivamente se publicará en el BOP de Málaga y no entrará en vigor hasta que no haya transcurrido el plazo previsto en el art. 65,2 de la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local.”

2º.- Someter a información pública y audiencia a los interesados el citado reglamento, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47.2.f) y 49.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril RBRL por un plazo de treinta días, para la presentación de reclamaciones y sugerencias, que serán resueltas por el Pleno en el acuerdo de aprobación definitiva. En el caso de que no se hubiese presentado ninguna reclamación o alegación a dicho acuerdo, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional.

Una vez aprobado de forma definitiva, se procederá a la publicación íntegra del texto del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Vélez-Málaga en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga, entrando en vigor conforme a lo previsto en la Disposición Final del referido reglamento.

5.- ESCRITOS Y COMUNICACIONES DE INTERÉS.- La Junta de Gobierno Local queda enterada de:

a) Resolución de 3 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, publicada en el B.O.E. núm. 276, de 28 de noviembre, por la que se establece el calendario de días inhábiles en el ámbito de la Administración General del Estado para el año 2016, a efectos de cómputo de plazos.

b) Anuncio del Área de Servicios Generales, Medio Ambiente, Agricultura y Pesca, del ayuntamiento de Vélez-Málaga, publicado en el B.O.P. núm. 223, de 19 de noviembre, por el que se somete a información pública la aprobación inicial del Reglamento de Funcionamiento de Vivero de Empresas de Vélez-Málaga “El Ingenio, Trapiche”, acordada en sesión plenaria celebrada el día 28 de agosto de 2015.

No habiendo más asuntos que tratar, el Excmo. Sr. alcalde da por finalizada la sesión siendo las nueve horas y treinta y cinco minutos del día al principio expresado, de todo lo cual, como concejal-secretario certifico.