AYUNTAMIENTO DE
San Sebastián de los Reyes

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes Secretaría General del Pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

C.I.F.: P-2813400-E

REGLAMENTO ÓRGANICO REGULADOR DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

YOLANDA DUART ROSA (1 de 1)
Secretaría General del Pleno
Fecha de firma: 23/09/2026 9:21:35
Hash: 948FA8D3323FB5B55F52ABCAAB78EBB3245EA79E

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 1/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

C.I.F.: P-2813400-E

Índice

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS 3
Capítulo I. Objeto, composición y organización 5
Artículo 1. Objeto. 5
Art. 2. Miembros. 5
Capítulo II Competencias y Funcionamiento 5
Art. 3. De las funciones. 5
Art. 4. Clases de sesiones. 6
Art. 5. Convocatoria de las sesiones. 6
Art. 6. Quórum. 6
Art. 7. Acta de las sesiones. 6
Art. 8. Carácter de las sesiones. 6
Capítulo III De las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 7
Art. 9. De la legitimación. 7
Art. 10. Del contenido. 7
Art. 11. Exclusiones/Inadmisión. 7
Art. 12. De los efectos. 8
Art. 13. Del órgano competente. 8
Art. 14. De la tramitación. 8
Art. 15. Desistimiento. 9
Capítulo IV Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ..9
Art. 16. Remisión. 9
Art. 17. Acuerdos. 9
Art. 18. Conclusiones. 10
Art. 19. Informe anual. 10
Disposición final 10

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 2/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21 FIRMADO

C.I.F.: P-2813400-E

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, en sesión plenaria celebrada el 17/11/2011, acordó solicitar a la Asamblea de Madrid su inclusión en el Régimen de Organización de los Municipios de Gran Población. Por su parte, el Pleno de la Asamblea de Madrid, en su sesión ordinaria del 01/03/2012, aprobó la inclusión del municipio de San Sebastián de los Reyes en el ámbito de aplicación del Régimen de Organización de los Municipios de Gran Población.

Ello implica que en nuestro municipio se aplica dicho régimen jurídico y organizativo especial y contenido en el título X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (Ley 7/1985).

Por lo que afecta a la iniciativa de aprobación del Reglamento orgánico de que se trata, decir que sistemáticamente integrado en el capítulo II, “Organización y funcionamiento de los órganos municipales necesarios”, del título X, “Régimen de organización de los municipios de Gran Población de la Ley 7/1985”, se encuentra el artículo 132 que bajo el título “Defensa de los derechos de los vecinos” dispone lo siguiente:

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

3. La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

4. Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones es un órgano municipal necesario y plural, en tanto que se compone de representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno, en proporción al número de miembros que tengan en el mismo.

Con el impulso del procedimiento para su aprobación se da un paso más en el camino ya iniciado de facilitar la participación de los vecinos en la actividad municipal. Gran parte de esta labor de comunicación con el ciudadano se ha llevado a cabo hasta el momento con el funcionamiento del Buzón del ciudadano ya que este canal permite a los ciudadanos hacer llegar sus opiniones, experiencias o valoraciones sobre los servicios municipales. Con este servicio el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha contribuido a una administración más cercana, transparente y participativa facilitando la mejora continua de los servicios públicos a través de la colaboración ciudadana.

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 3/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

Por su parte el Reglamento Orgánico del Pleno en el artículo 82 al hablar de las Comisiones prevé:
"2. Son Comisiones especiales de existencia obligatoria la Comisión especial de Cuentas y la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones."

En el artículo 90 hace referencia específicamente a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones y establece en su apartado primero:
"1. Existirá una Comisión especial de sugerencias y reclamaciones para la defensa de los derechos de la vecindad ante la administración municipal y que podrá supervisar la actuación municipal. Todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión en el desarrollo de sus funciones."

Por acuerdo del Pleno de 26 de junio de 2023 se determinó la existencia de la CESYR y se acordó con respecto a la composición y régimen de la misma que se acomodaría al previsto para las Comisiones Informativas Permanentes sin perjuicio de las disposiciones especiales que pudieran ser aprobadas en el seno del Reglamento Orgánico correspondiente.

En los siguientes apartados hace referencia a aspectos de creación, composición, régimen de funcionamiento, etc.

En cuanto a la estructura del Reglamento Orgánico, consta de una exposición de motivos, 19 artículos, cuatro capítulos, primero, "Objeto, composición y organización"; segundo, "Competencias y funcionamiento"; tercero, "Presentación y tramitación de las sugerencias y reclamaciones", y cuarto, "Procedimiento de tramitación ante la Comisión". También existe una disposición final.

C.I.F.: P-2813400-E

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 4/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

C.I.F.: P-2813400-E

Capítulo I. Objeto, composición y organización

Artículo 1. Objeto.

Constituye el objeto del presente Reglamento regular el funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Art. 2. Miembros.

2.1. Las personas que componen la misma serán concejales y concejalas de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional. Se establece el voto ponderado. Los integrantes de la Comisión serán 1 por Grupo Municipal.

Los Concejales no adscritos tienen derecho a participar en esta Comisión.

Cada grupo municipal, mediante escrito de su Portavocía, designará las personas componentes de la Comisión en su representación. Podrán ser suplentes indistintamente el resto de componentes del grupo, salvo indicación diferente de su Portavocía.

2.2. Todos los miembros lo son por razón de su cargo perdiendo esta condición al cesar como concejales o al abandonar el grupo al que pertenecen.

2.3. La Presidencia de la Comisión corresponde al Alcalde o Alcaldesa pero podrá delegar en otra integrante de la Corporación, incluso antes de la celebración de la sesión constitutiva de la Comisión. No obstante, si pese haber sido delegada, asistiera a una sesión, le corresponderá su presidencia. Ello no alterará el número de personas que componen la Comisión, pues no desempeñará las funciones de componente de la misma una persona integrante que pertenezca al mismo grupo político municipal que el Alcalde o la Alcaldesa.
En los casos de ausencia, vacante, enfermedad o impedimento de la Presidencia efectiva (delegada), el Alcalde o la Alcaldesa podrán asumir la presidencia o realizar una delegación puntual de la misma.

2.4. Será secretario/a de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el/la titular de la Secretaría General del Pleno o funcionario o funcionaria en quien delegue.

2.5. La Comisión se renovará íntegramente en cada nuevo mandato de la Corporación, cesando los miembros del mandato anterior con efectos del día de la constitución de la nueva Comisión tras la celebración de las elecciones locales y el nombramiento del nuevo Alcalde o Alcaldesa.

Capítulo II Competencias y Funcionamiento

Art. 3. De las funciones.

3.1. Corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones defender los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración municipal, supervisando su actuación y proponiendo acciones de mejora.

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 5/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.
En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

C.I.F.: P-2813400-E

3.2. La Comisión podrá llevar a cabo estudios sobre el funcionamiento de los servicios, dentro del ámbito dispuesto en la legislación vigente y sin perjuicio de las competencias de los órganos de control del propio Ayuntamiento.

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

3.4. La Comisión elaborará un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal.
Del informe se dará cuenta al Pleno en la siguiente sesión que este celebre. El informe no será objeto de votación plenaria, si bien los grupos que lo deseen podrán comentar brevemente lo que consideren oportuno en relación con el mismo. El Ayuntamiento hará público el informe a través de la página web, Portal de Transparencia u otros medios que considere oportunos.

3.5. Asimismo, la Comisión podrá aprobar cuantas recomendaciones y sugerencias estime pertinentes, si bien nunca podrá modificar o anular resoluciones o actos administrativos.

3.6. La Comisión también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

3.7. Igualmente podrá evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

Art. 4. Clases de sesiones.

Todas las sesiones de la Comisión tendrán carácter extraordinario, si bien será obligatoria la celebración de sesión dentro del primer trimestre de cada año, a efectos de aprobar el informe anual mencionado en el punto anterior.

Art. 5. Convocatoria de las sesiones.

Las sesiones se convocarán por la Presidencia con cinco días hábiles de antelación a su fecha de celebración. En el caso de las sesiones extraordinarias y urgentes, cuando los asuntos revistan carácter de urgencia, el presidente/a podrá convocarlas sin respetar dicho plazo, motivando tal decisión e incluyendo, como primer punto del orden del día, la ratificación de la urgencia en la convocatoria.

Art. 6. Quórum.

Para la válida constitución y celebración de la Comisión, se requerirá la asistencia de un tercio del número de miembros de la misma. De no producirse este quórum la Comisión se constituirá media hora después, en segunda convocatoria, cualquiera que sea el número de asistentes. En cualquier caso, será preceptiva la asistencia del Presidente/a y del Secretario/a, o de quienes les sustituyan.

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 6/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21 FIRMADO

C.I.F.: P-2813400-E

Art. 7. Acta de las sesiones.

El/La Secretario/a General del Pleno o funcionario/a en quien delegue la Secretaría elaborará acta de cada una de las sesiones de la Comisión en la que se especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, el lugar y tiempo en el que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

Art. 8. Carácter de las sesiones.

Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no serán públicas. No obstante, podrá acudir a la Comisión, a petición de la presidencia, personal municipal relacionado con las sugerencias y reclamaciones ciudadanas, así como las autoridades que pudieran tener relación con la 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.

Capítulo III De las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Art. 9. De la legitimación.

9.1. Todas las personas físicas o jurídicas tienen derecho a presentar reclamaciones o sugerencias sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

9.2. Para la presentación se utilizarán los formularios tipo de reclamación y sugerencia facilitadas por el Ayuntamiento y la forma de presentación se canalizará a través de diversos medios que, a modo enunciativo, se indican a continuación:

a) Medio presencial:
Los ciudadanos podrán personarse en el SAC o restantes oficinas municipales de atención a la ciudadanía del Municipio para formular las sugerencias y reclamaciones que consideren oportunas, siempre y cuando cumplan con lo establecido en el presente Reglamento.

b) Medio electrónico:
Mediante el procedimiento telemático (buzón de sugerencias y reclamaciones vinculado a la Comisión) creado específicamente por el Ayuntamiento en la Sede Electrónica. Las personas jurídicas deberán relacionarse obligatoriamente por este medio en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

9.3. Las sugerencias y reclamaciones deberán contener como mínimo el nombre, dirección, DNI o equivalente y la firma del reclamante.

Art. 10. Del contenido.

10.1. Se entiende por sugerencia (de carácter tanto general como tributario) cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de índole municipal o la calidad del mismo.

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 7/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.
En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

10.2. Se entenderán como reclamaciones (de carácter tanto general como tributario) aquellas cuyo contenido trate sobre deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de un servicio municipal y cuyo objeto sea la corrección de las mismas.

10.3. También se podrán presentar felicitaciones (de carácter tanto general como tributario) relacionadas con el modo de prestación y desarrollo de los servicios y actividades públicas o actuación de empleados municipales.

Art. 11. Exclusiones/Inadmisión.

11.1. Quedan excluidas todas las reclamaciones que tengan un contenido económico, traten de un procedimiento judicial abierto, tengan por objeto la revisión de un acto municipal, los recursos administrativos, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, las reclamaciones económico-administrativas y demás recursos y reclamaciones previstos en la legislación específica, la tramitación de un procedimiento administrativo con información pública o solicitudes de acceso a información pública.

11.2. El sistema de sugerencias y reclamaciones no tramitará comunicaciones sobre roturas ni averías e incidencias en servicios e instalaciones municipales. Para solucionar este tipo de cuestiones el Ayuntamiento dispone de un canal de incidencias específico.

11.3. Las solicitudes sobre cuestiones que no sean de competencia municipal ni del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes no pueden ser atendidas por éste, por lo que no se admitirán. En el caso de que se dirija a una empresa u organismo municipal desde el servicio de sugerencias y reclamaciones se le dará traslado para que sea atendida debidamente.

11.4. Quedan también 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.

11.5. Si se desea realizar alguna reclamación, denuncia o consulta sobre consumo, conflictos entre un consumidor y comerciantes o empresas el ayuntamiento pone a disposición del ciudadano el portal del consumidor.

11.6. Quedarán también fuera de sus competencias las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001 de 12 de noviembre.

11.7. Tampoco se admitirán las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio o de los representantes sindicales, relacionadas con derechos y deberes laborales dado que ya están previstos cauces específicos para la resolución de controversias de tipo laboral.

11.8. Se rechazará la tramitación de la sugerencia y reclamación cuando se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.

C.I.F.: P-2813400-E

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 8/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.
En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

11.9. Se rechazará cuando se formulen sugerencias y reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas o se estén tramitando en el seno de la propia Comisión.

Art. 12. De los efectos.

12.1. Las sugerencias o reclamaciones no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud en demanda de ningún derecho subjetivo ni de recurso administrativo.

12.2. La presentación de una queja no suspenderá en ningún caso los plazos previstos en las leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado.

Art. 13. Del órgano competente.

13.1. La concejalía competente en materia de Atención a la Ciudadanía a través del SAC que en este caso concreto actuará como Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, es el órgano que recibirá y ante quien se tramitarán las sugerencias y reclamaciones. Este servicio registrará cada sugerencia o reclamación contestándolas en un plazo razonable, que en ningún caso superará los tres meses contados desde el día siguiente al de su presentación. Se creará un registro específico para estos cometidos.

Art. 14. De la tramitación.

14.1. La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones examinará la sugerencia o reclamación en el plazo de diez días desde su presentación y podrá requerir al ciudadano/a para que en caso de existir subsane los defectos u omisiones de que adolezca, o directamente la inadmitirá o la admitirá a trámite.

14.2. Las reclamaciones que afecte al comportamiento de autoridades o personal municipal tendrán carácter reservado. Se comunicarán a la persona aludida, que podrá presentar en el plazo de diez días alegación ante el SAC en relación con su asunto. En estos casos dicho servicio podrá requerir informe al puesto de superior jerarquía, que deberá responderse en el mismo plazo.

14.3. Una vez sean admitidas, la persona responsable de la Oficina remitirá la reclamación o sugerencia al Servicio Municipal correspondiente que, previo su estudio, emitirá obligatoriamente en el plazo de diez días hábiles el preceptivo informe que incluya una contestación razonada y que se remitirá a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

14.4. La Oficina contestará al ciudadano/a mediante la remisión de los informes que hubieran sido emitidos por los servicios municipales en un plazo no superior a tres meses.

14.5. De no proceder la admisión del escrito presentado por el ciudadano/a se le comunicará al reclamante mediante escrito razonado, informándole si fuera posible de las vías más oportunas para hacer valer sus pretensiones.

C.I.F.: P-2813400-E

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 9/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.
En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

14.6. Las contestaciones que lleve a cabo la Concejalía de Atención directa a la Ciudadanía les serán comunicadas al ciudadano en la forma elegida por el mismo y, en caso de que no hubiera ejercido opción al respecto, mediante escrito dirigido al domicilio que conste en la presentación.

14.7. Al tener las sugerencias o reclamaciones la consideración de propuestas o iniciativas destinadas a promover la mejora de los servicios públicos municipales, las decisiones que adopte el órgano competente sobre el particular no tienen la condición de acto administrativo y, en consecuencia, no pueden ser objeto de recurso administrativo o contencioso administrativo en cuanto al fondo.

Art. 15. Desistimiento.

El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación remitida por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este caso la Concejalía archivará el expediente dando cuenta a la Comisión y al Servicio reclamado.

Capítulo IV Tramitación ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Art. 16. Remisión.

La concejalía de Atención Directa a la Ciudadanía remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones un listado semestral de las reclamaciones y sugerencias recibidas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada. El Presidente/a de la comisión podrá convocar sesión a los efectos de informar a la Comisión del listado semestral.

Art. 17. Acuerdos.

17.1. La Comisión, a la vista de la documentación remitida por la oficina, podrá requerir la información complementaria que precise para alcanzar un mayor grado de conocimiento sobre los temas. El acuerdo para requerir esta información deberá ser alcanzado por mayoría simple de los miembros de la Comisión.

17.2. La Comisión podrá igualmente acordar por mayoría simple de sus miembros solicitar la presencia de los responsables del servicio objeto de la sugerencia o reclamación, para tener un conocimiento más directo de los temas objeto de estudio o para resolver dudas acerca del mismo. Los responsables estarán obligados a asistir y prestar su colaboración.

Art. 18. Conclusiones.

Las conclusiones a las que llegue la Comisión revestirán la forma de informe no vinculante. Dichas conclusiones o informes se adoptarán por mayoría simple y podrán contener advertencias, recomendaciones, recordatorios legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas que redunden en una mayor eficacia del servicio, las cuales se dirigirán al órgano o servicio que la propia Comisión considere oportuno.

C.I.F.: P-2813400-E

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 10/11

DILIGENCIA.- Reglamento orgánico regulador de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones aprobado inicialmente por el Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 17 de septiembre de 2026.

En San Sebastián de los Reyes, a fecha y firma electrónica.

La Secretaria General del pleno

23/09/2026 09:21
FIRMADO

Art. 19. Informe anual.

La Comisión presentará al Pleno el informe anual dentro del primer semestre.

Disposición final

De conformidad con los dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado por el Pleno de la Corporación y transcurridos quince días hábiles desde su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y su comunicación simultánea a la Administración del Estado y de la Comunidad de Madrid.

Contra el precedente acuerdo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de 26 de noviembre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 10 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en caso de disconformidad puede interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de la publicación como previene el artículo 46 de la última de las leyes citadas, o cualquier otro que se estime procedente.

C.I.F.: P-2813400-E

Diligencia
Código para validación: 52S68-RMLXA-N78AO
Verificación: https://sede.ssreyes.es/verificador/?idioma=1
Documento generado desde la Plataforma Firmadoc | Página 11/11