



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE



secretaría general del pleno

## **COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Sesión constitutiva: 1/2020

31- Julio- 2020

Sala de Sesiones de la Casa Consistorial

---

### **ACTA DE LA SESIÓN**

#### **ASISTENTES:**

Presidente: D. Antonio Vicente Peral Villar(Grupo Popular)

Vocales: D<sup>a</sup>. Lara López Pérez (Grupo Socialista)  
D. Manuel Marín Bernal (Grupo Socialista)  
D. José Luis Berenguer Serrano (Grupo ciudadanos)  
D. Xavier López Díez (Grupo Unidos Podem)  
D. Natxo Bellido Suay (Grupo Compromís)  
D. Mario Ortolá Martínez (Grupo Vox)

Secretario: Don Francisco Joaquín Montava Moltó.

Otros asistentes: D. Javier Gallego Merino, Jefe del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía.

En Alicante, en el lugar y fecha indicados, a las nueve horas y treinta y ocho minutos, se reúnen las personas referidas, previamente convocadas al efecto, existiendo quórum para la celebración de la sesión.

La Comisión está asistida por el Sr. Secretario, que actúa, además, como fedatario.

Falta a la sesión, a quien el Presidente considera excusados, D. Manuel Jiménez Ortiz, del Grupo Popular y D. Antonio Joaquín Manresa Balboa, del Grupo Ciudadanos.

**El Sr. Presidente** declara abierta la sesión, que se desarrolla conforme al siguiente ORDEN DEL DIA:

### **1.-CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

**El Secretario** informa de la aprobación de la representación en esta Comisión Especial del Pleno, creada en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local, de los distintos Grupos Municipales que conforman la Corporación Municipal para el período 2019-2023, por acuerdo del Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Alicante adoptado en la sesión extraordinaria celebrada el 11 de julio de 2019, así como de la actualización de sus miembros conforme a las designaciones de los correspondientes grupos políticos municipales, de las que se ha dado cumplida cuenta al Pleno.

Por consiguiente, se deja constancia de la constitución formal de la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones en la presente sesión.

### **2.- MEMORIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SAIC) AÑO 2019 Y PRIMER SEMESTRE DE 2020.**

**El Presidente** cede el uso de la palabra al Jefe del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, quien efectúa una exposición explicativa de la Memoria del SAIC del período indicado, referida de manera desglosada a la Oficina de Atención Ciudadana, la atención telefónica 010 y las redes sociales del espacio web, cuyo texto se facilitó a los miembros de la Comisión junto a la notificación de la convocatoria y que se incorpora como anexo a este acta. En el transcurso de la exposición se plantean por los Concejales cuestiones procedimentales que son aclaradas por el referido técnico, sin que se origine ningún debate. Asimismo, se informa de la implementación de una oficina adicional del SAIC en el edificio de Séneca-Autobuses, que se complementarán, más adelante, con otras tres oficinas más, citando como posibles ubicaciones, atendiendo al mayor grado de necesidad de atención presencial, en las zonas de la EDUSI, Norte y Florida y Ciudad de Asís. Adicionalmente, **el Presidente** informa de que cuando venza el contrato administrativo del servicio informativo telefónico del 010, se ampliará el objeto, extendiendo la cobertura horaria y el número de operadores, para cubrir la demanda efectiva de este servicio cuya utilización va progresivamente en aumento constante, citando que se ha pasado de atender diariamente 500 llamadas a 1200 llamadas, y plantea que, en todo caso, se tiene que fomentar el incremento de uso de la firma electrónica por la ciudadanía para efectuar el mayor número de trámites posibles ante el Ayuntamiento, y se compromete a hacer una campaña y cursos formativos en ese sentido, y el Jefe del departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía apela a la interoperabilidad entre las Administraciones para evitar trasladar cargas documentales a los ciudadanos cuando por Ley los datos están disponibles para las distintas Administraciones. Por otro lado, en cuanto a las críticas manifestadas respecto al funcionamiento de 010 respecto de la OMES en el período del confinamiento, el referido técnico puntualiza que el 010 es un servicio de atención primaria, la misma que se puede encontrar en la página web, correspondiéndole a cada servicio concreto tener una línea secundaria para información específica y especializada, y que esto se ha evidenciado, por desgracia, con ocasión de la pandemia.

### **3.- BORRADOR DE NUEVO REGLAMENTO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

El Jefe del departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía informa que las dos diferencias más importantes respecto del actual reglamento se refieren, por un lado, a ampliar el objeto de la Comisión en lo referente a controlar y supervisar todos los asuntos relacionados con el Plan de Calidad, y, en segundo lugar, aclarar los distintos conceptos del ámbito de actuación de la Comisión, que también tienen repercusión en el procedimiento a seguir.

El **Secretario** informa que de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo, concretamente lo dispuesto en su artículo 133.4, al tratarse de una norma organizativa interna no resulta preceptivo sustanciar una consulta pública con carácter previo a la tramitación de la aprobación del reglamento, pero dado que tiene un componente clarísimo enfocado a la participación ciudadana, se estima muy oportuno y saludable someter el borrador del proyecto normativo, antes de su tramitación y aprobación como tal por la Junta de Gobierno Local, a exposición pública. Asimismo, informa que si en esta Comisión se consensúa el texto reglamentario, dado que están representados todos los grupos políticos municipales, una vez aprobado por la Junta de Gobierno Local y remitido a la Comisión Permanente del Pleno de Presidencia, devendría innecesario el trámite de enmiendas, lo que agilizaría los plazos para su dictamen y posterior aprobación por el Pleno.

**El Presidente** propone que los miembros de la Comisión estudien este borrador de nuevo reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y que comuniquen al Secretario las aportaciones y las modificaciones que consideren oportunas antes del 15 de septiembre, con la finalidad de poder convocar de nuevo a la Comisión para su debate y votación, siendo aceptada unánimemente la propuesta.

### **4.- RUEGOS Y PREGUNTAS.**

No se formularon.

Cumplido el objeto de la reunión, a las diez horas y treinta y cuatro minutos, se levanta la sesión. De ella se extiende la presente acta que, con el visto bueno del Sr. Presiente, autorizo con mi firma, como Secretario que doy fe.

Vº Bº  
El Presidente,

Antonio Vicente Peral Villar

Francisco Joaquín Montava Moltó