



**Excmo. Ayuntamiento de XXX**  
**Ilmo. Sr. Alcalde**  
**(Salamanca)**

**Asunto: Falta de respuesta a escrito de 18 de octubre de 2021 / denuncia**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita con el número **17/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en dicho expediente se hacía alusión a la **falta de respuesta** al escrito presentado por XXX con fecha **18 de octubre de 2021**, en el que se ponía en conocimiento de ese Ayuntamiento un supuesto “incidente” que tuvo lugar el pasado 8 de octubre de 2021 en las oficinas municipales (a las que acudió XXX para interesarse sobre la problemática que afecta al edificio sito en la calle XXX, número XXX, de esa localidad).

En dicho escrito se referían los hechos, y se solicitaba *“Se sirva admitir el presente escrito de queja por el comportamiento del Secretario del Ayuntamiento, que pudiera constituir alguna de las faltas disciplinarias previstas en la legislación sobre el asunto, por haber tratado a quien suscribe con falta de atención y respeto debido a los ciudadanos, y que, tras los trámites oportunos, se comuniquen a quien suscribe la decisión adoptada”*.

En consecuencia, con fechas 9 de febrero, 22 de marzo y 22 de abril de 2022 nos dirigimos a ese Ayuntamiento solicitando información sobre la problemática planteada. Dicho trámite se cumplimentó mediante una comunicación registrada de entrada el pasado 10 de mayo de 2022, a la que se adjunta una copia del escrito de 29 de abril de 2022, remitido por la Alcaldía a XXX en contestación al suyo de fecha 8 de octubre de 2021. En dicho escrito de 29 de abril de 2022 se pone de manifiesto que *“realizadas las averiguaciones pertinentes por mi persona, considero (...) que los hechos ocurridos no fueron más que una discusión acalorada entre dos personas, Ud. y el Sr. Secretario, con un carácter fuerte ambos, en los que, quizá, se utilizó por el Sr. Secretario un tono de voz más alto de lo normal. Pero no considero que estos hechos sean merecedores de la apertura de un expediente disciplinario al Sr. Secretario (...), funcionario que lleva ejerciendo más de veinte años sin ninguna falta o expediente disciplinario incoado*



*contra él. Tanto el Secretario, como yo personalmente (...), le pedimos disculpas si en algún momento se ha sentido ofendido por nuestra actuación (...)*”.

A la vista de lo informado, así como de la restante documentación que obra en poder de esta Institución, procede realizar las siguientes consideraciones.

El artículo 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce el derecho de quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas “a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.

Por otro lado, el artículo 63 del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, señala que las faltas disciplinarias pueden ser muy graves, graves y leves, añadiendo que las faltas graves y leves serán las mismas que las establecidas para el personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma. Por lo tanto, y, por remisión a los artículos 82 y 83 de la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León, se considera falta grave “*La grave falta de consideración con el ciudadano dentro del servicio encomendado*”, y falta leve “*La leve incorrección hacia el público*”.

No obstante, tampoco podemos obviar los plazos de prescripción de las faltas, cuestión respecto a la cual el artículo 66 del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, se remite al Estatuto Básico del Empleado Público, cuyo artículo 97 señala que las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses, y que el plazo de prescripción de las faltas comenzará a contarse desde que se hubieran cometido.

Sin embargo, el escrito presentado por XXX con fecha **18 de octubre de 2021**, y en el que se ponía en conocimiento de ese Ayuntamiento el supuesto “incidente” que tuvo lugar el pasado 8 de octubre de 2021 en las oficinas municipales, fue objeto de respuesta mediante otro de la Alcaldía de fecha **29 de abril de 2022**. Por lo tanto, y sin que esta Institución pueda prejuzgar la existencia de la falta, lo cierto es que en el hipotético caso de tratarse de una falta leve (“*La leve incorrección hacia el público*”), la misma se encontraba ya prescrita en la fecha del escrito de la Alcaldía de 29 de abril de 2022, emitido en respuesta a la denuncia presentada por XXX con fecha 18 de octubre de 2021.

Por lo tanto, y en actuaciones sucesivas, entendemos que debe extremarse la diligencia en la tramitación de las denuncias relativas a la falta de consideración con los ciudadanos, procediendo, antes del plazo de prescripción de las infracciones, a la adopción del correspondiente acuerdo (de incoación o no del procedimiento disciplinario, previa,



en su caso, la apertura de una información reservada), así como a la notificación de dicho acuerdo al denunciante.

En otro orden de cosas, también debe tenerse en cuenta que el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, reconoce el “derecho a una buena administración”, y que en relación con el precitado “derecho a una buena administración”, el Síndic de Greuges de Catalunya, mediante la Resolución de 2 de septiembre de 2009, acordó “Aprobar el Código de Buenas Prácticas Administrativas”.

En dicho Código de Buenas Prácticas Administrativas, y en relación con la cuestión que constituye el objeto del presente expediente, se señala lo siguiente:

*“CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS*

*VI. CORTESÍA Y BUEN TRATO*

*La Administración, en sus relaciones con las personas, deberá ser diligente, correcta y accesible, y deberá tratarlas con cortesía”.*

*(...)*

*“RECOPIACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS SUGERIDAS POR EL SÍNDIC A LAS ADMINISTRACIONES*

*VI. CORTESÍA Y BUEN TRATO*

*1. Buenas prácticas en el trato a las personas que se dirijan a la Administración.*

*Los empleados públicos deberán tratar respetuosamente a las personas, tanto en las comunicaciones presenciales como en las que se realicen por escrito.*

*La Administración deberá pedir disculpas cuando trata de manera errónea a las personas, o les causa perjuicios con su actividad, en garantía del derecho a recibir servicios públicos de calidad.*

*Para atender correctamente las preguntas que les formula la persona, los empleados de la administración responsable de atenderla deben tener un nivel de formación y de información adecuado.*

*Los empleados públicos, cuando presten servicios de atención al público, deberán estar identificados de forma clara y visible”.*

Sin embargo, y si bien es cierto que en el escrito de 29 de abril de 2022, remitido a XXX en contestación al suyo de fecha 8 de octubre de 2021, se señala “*Tanto el*



*Secretario, como yo como personalmente (...), le pedimos disculpas si en algún momento se ha sentido ofendido por nuestra actuación”, el mismo solamente está firmado por la Alcaldía (no por el secretario), y fechado más de 6 meses después del escrito-denuncia de XXX.*

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

**1.- Que por parte de ese Ayuntamiento se impartan instrucciones sobre el derecho de los administrados “a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.**

**2.- Que se extreme la diligencia en la tramitación de las denuncias relativas a la falta de consideración con los ciudadanos, procediendo, antes del plazo de prescripción de las infracciones, a la adopción del correspondiente acuerdo (de incoación o no del procedimiento disciplinario, previa, en su caso, la apertura de una información reservada), así como a la notificación de dicho acuerdo al denunciante.**

**3.- Que en todos aquellos supuestos en que “la Administración deba pedir disculpas en garantía del derecho a recibir servicios públicos de calidad”, dicha petición se lleve a cabo en el plazo de tiempo más breve posible.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López