



EXCMO. AYUNTAMIENTO XXX  
ILMO. SR. ALCALDE

**Asunto: Horario de atención al público y jornada laboral de la Secretaria municipal**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1549/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

La queja planteaba algunas cuestiones sobre el cumplimiento del horario laboral de la Secretaria del Ayuntamiento y la organización del servicio de atención al público.

Aportaba la copia de una solicitud presentada por el portavoz de un grupo municipal con fecha XXX (números XXX y XXX) para pedir información sobre el horario de los empleados municipales y su control. Manifestaba que la petición no había obtenido respuesta, aunque el Alcalde había dictado un bando XXX según el cual los horarios de atención al público eran los siguientes:

*“De Alcaldía: los martes de 10 a 12 horas.*

*De Secretaría: de lunes a viernes de 12 a 14 horas”.*

*Se debe solicitar cita previa por teléfono”.*

Con fecha XXX los concejales del grupo solicitante pidieron la celebración de un Pleno extraordinario que incluyera, entre otros asuntos, el punto 2º: *“Horario de atención al público de la señora Secretaria, y sin necesidad de cita previa”*. Celebrado el Pleno el día XXX, la Secretaria insistió en que era más eficiente la solicitud de cita previa y se mantuvo el horario de atención al público en la franja establecida sin ser sometido a votación.

Iniciada la investigación oportuna, esta Defensoría solicitó información del Ayuntamiento sobre la cuestión planteada.

El informe recibido señala que no se ha adoptado ningún acuerdo relativo a la jornada y horario laboral del puesto de Secretaría-intervención. Se mantiene un horario flexible considerando que es la mejor forma de gestionar las necesidades del Ayuntamiento, pues a veces la Secretaria continua el trabajo por las tardes, y en ocasiones se llevan a cabo gestiones fuera del edificio ante diversos organismos y también en régimen de teletrabajo.



Añade que el puesto de Secretaria-Intervención tiene sus funciones establecidas en el 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, pero en los pequeños Ayuntamientos, dada la escasez de personal, los Secretarios-Interventores asumen, sin ser retribuidos y sin estar obligados a ello, muchas tareas sin las cuales el Ayuntamiento no podría prestar sus servicios.

Respecto a la respuesta ofrecida al portavoz del grupo a la solicitud XXX, adjunta certificación del XXX del acta de la sesión plenaria XXX donde se da contestación a su petición, además de otras resoluciones anteriores de la Alcaldía en respuesta a solicitudes similares.

En cuanto a los servicios que se presta a los ciudadanos de forma presencial para los que se pide cita previa, informa que la atención presencial a los vecinos no es una función del puesto de Secretaría-Intervención, pero se presta por su titular de forma voluntaria para resolver dudas de los vecinos sobre las más diversas materias, como licencias ambientales, licencias urbanísticas, catastro, etc.

Para una mejor gestión que no interfiera en las funciones propias del puesto con continuas interrupciones, las consultas de los vecinos se concentran en un determinado horario de atención al público, siendo conveniente la cita previa para una mejor distribución del tiempo en función de su complejidad, aunque suele atenderse a todos aunque no hayan solicitado cita.

Tras examinar la información remitida no puede considerarse acreditado ningún incumplimiento de la jornada laboral del funcionario que desempeña el puesto de Secretaría-Intervención, al contrario, más bien se deduce que realiza más de las que legamente le corresponden, con el fin de facilitar a todas las personas que acuden a las dependencias municipales una atención presencial.

No obstante se ha considerado oportuno realizar algunas consideraciones sobre la organización de la oficina por si pudiera ser de utilidad para coordinar las distintas modalidades de atención presencial que los administrados pueden demandar.

El artículo 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluye el derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, las cuales habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; asimismo el artículo 53 letra f) del mismo texto legal reconoce a los interesados en un procedimiento administrativo el derecho a *“obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”*.



Como sucede en muchos municipios de reducido tamaño el titular de la Secretaría realiza la atención al público en la oficina municipal, a pesar de no tener legalmente encomendada esa función, cuando no existe otro personal que pueda realizarla. Le corresponde la superior dirección del Registro, expresamente recogida en el artículo 3.2 1) Real Decreto 128/2018 citado en su informe.

Los motivos que pueden llevar a los ciudadanos a acudir de forma presencial a la oficina municipal son diversos; unas veces lo harán para obtener información o realizar gestiones ante el Ayuntamiento, otras para pedir asistencia en la presentación de escritos ante el Ayuntamiento o incluso ante otras Administraciones públicas.

No se pone en duda que el titular de la Secretaría haga lo posible para atender las demandas de información de la ciudadanía, pero quizá debería valorar si dichas funciones pueden ser realizadas por otro personal, en la medida de lo posible, con el fin realizar un reparto más equitativo del trabajo.

Por otra parte, parece conveniente subrayar que la mera presentación de solicitudes o documentos en la Oficina de asistencia en materia de Registro -dirigidos al Ayuntamiento o a cualquier otra Administración pública- debería permitirse sin necesidad de petición de cita previa. Recuérdese que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce un derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas y a ser asistidas para el uso de esos medios (artículo 13). Por su parte, el artículo 31 del mismo texto legal señala que cada Administración Pública publicará los días y horario en el que deben permanecer abiertas las oficinas que han de prestar asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

El artículo 151 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), se refiere al horario de apertura del Registro, estableciendo que *“el Registro General permanecerá abierto al público todos los días hábiles durante las horas prevenidas en la legislación de procedimiento administrativo común”* (apartado segundo).

Esa remisión a la legislación de procedimiento administrativo común debe entenderse referida a la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la cual contiene algunas previsiones relativas al Registro, únicamente electrónico, cuyo funcionamiento permite la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas mediante la comparecencia en la sede electrónica.



Como se ha apuntado, también los ciudadanos pueden presentar sus escritos en papel acudiendo personalmente a la oficina municipal y tienen derecho -en tanto no se trate de sujetos obligados al uso de medios electrónicos- a obtener asistencia en el uso de tales medios electrónicos, a que los documentos sean digitalizados y a obtener un recibo que acredite su presentación. Cada entidad local tiene libertad para establecer el horario de funcionamiento de la Oficina de asistencia en materia de Registro, siempre y cuando resulten garantizados esos derechos, lo que obliga a la Administración a fijar ese horario con criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Por esa razón parece conveniente que se distinga, a efectos de petición de cita previa, la atención al público para facilitar información y orientación sobre la tramitación de solicitudes, procedimientos u obtención de servicios municipales, en la que puede ser razonable que se exija cita previa, de esa otra atención presencial para presentar escritos en el Registro, en la cual debería eliminar el requisito de obtención de cita previa dentro del horario de la Oficina de asistencia en materia de Registro.

En virtud de 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**:

**ÚNICA: Recomendar a la Alcaldía que establezca, de acuerdo con la Secretaría, el horario de funcionamiento de la Oficina de asistencia en materia de Registro sin exigir a los ciudadanos la obtención de cita previa.**

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

**NOTA IMPORTANTE:** No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).