MEMORIA DE GESTIÓN

12

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

MEMORIA GESTIÓN 12

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

4

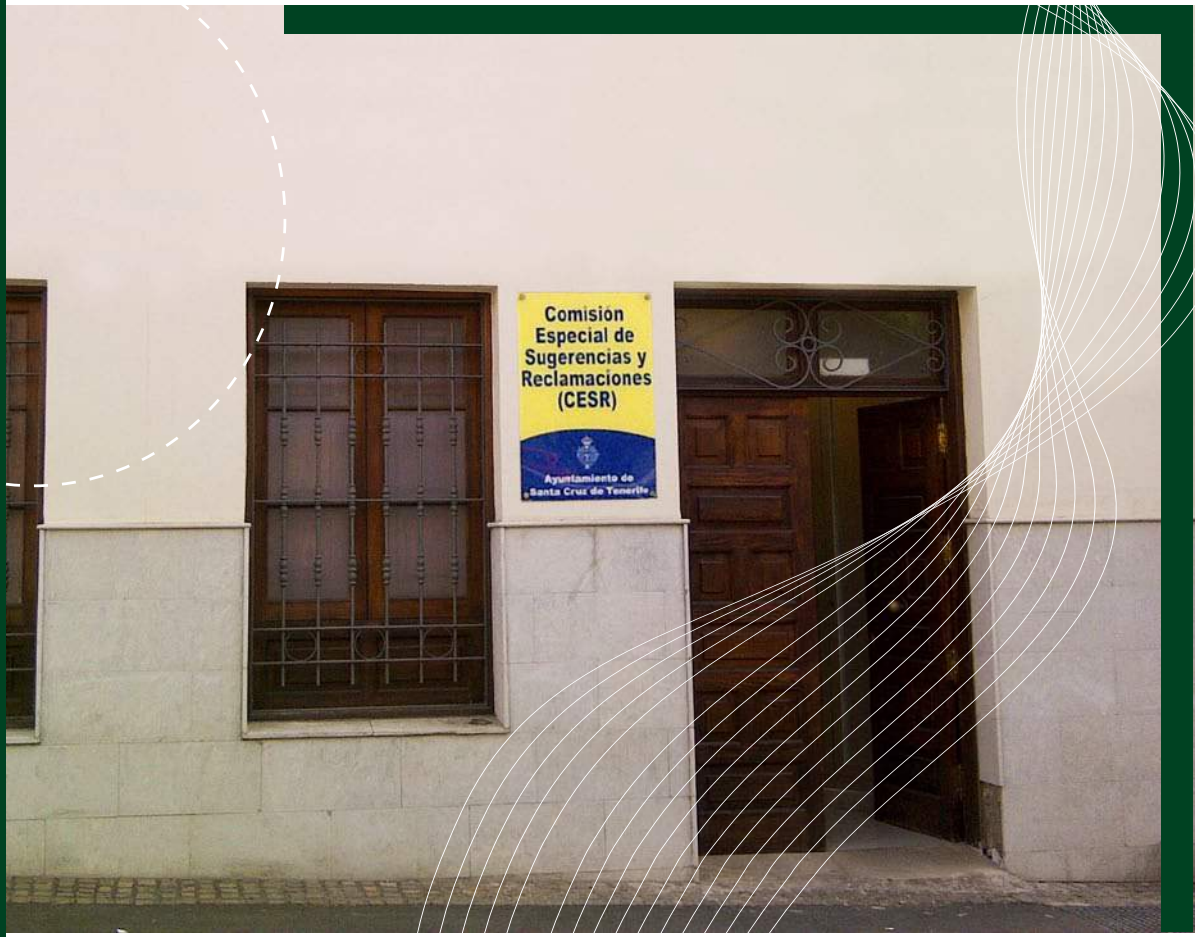
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESR)

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

EXCMO. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

C/ Ni Fú Ni Fá, 48
38003, S/C de Tfe.



cesr@santacruzdetenerife.es

Índice

Presentación del Alcalde 7

10 Presentación del presidente de la CESR

Miembros de la comisión CESR 2012 14

16 Gráficos y relación de expedientes tramitados

Procedimientos para la tramitación de expedientes 20

24 Internet y Redes Sociales

Actividades realizadas durante el año 2012 30

32 Campañas de difusión y publicidad 2012

Reglamento actualizado de la CESR 38

64 Convenio con el Diputado del Común

ANEXO

CESR 12

MEMORIA GESTIÓN 12

Presentación Alcalde

Memoria Gestión 2012

Excmo Sr. Don José Manuel Bermúdez Esparza
Alcalde de Santa cruz de Tenerife

Basándonos en el principio de una sociedad cada vez más participativa, donde la ciudadanía tenga ocasión de contribuir de una forma más directa en el progreso del municipio, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife trabaja en el fortalecimiento de canales que faciliten la recepción de propuestas y sugerencias, al tiempo que atiende sus quejas y reclamaciones. Se trata, en definitiva, de favorecer la relación entre la administración y la sociedad desde la proximidad y la transparencia.

El Gobierno municipal desarrolla en esta línea un modelo de interacción con los vecinos diferente al de otras épocas, cuyos resultados comienzan a ser palpables, tanto desde el área de Participación Ciudadana como desde los órganos de encuentro de cada uno de los cinco distritos. El desarrollo de este nuevo patrón exige, además, un cambio de herramientas, que van de lo tecnológico a lo conceptual, entendiendo que la mejor manera de lograr la eficiencia de las políticas públicas consiste en el perfeccionamiento de los canales de transmisión de la información y de la toma de decisiones entre administración y ciudadanía.

En el Ayuntamiento de Santa Cruz, uno de estos canales es la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que desde su puesta en marcha viene cumpliendo una función esencial para el Consistorio, como vehículo para la defensa de los derechos de los vecinos ante esta administración municipal. Los resultados de su actividad durante el año 2012 quedan recogidos en la presente publicación y han de servirnos para extraer conclusiones, sin duda muy valiosas para reforzar la interacción con los vecinos y la propia gestión municipal.

El incremento de la actividad de esta Comisión, respecto al ejercicio anterior, tanto en lo referido al número de reclamaciones tramitadas como en la cifra de expedientes resueltos, sugiere una primera valoración positiva. Porque ambas circunstancias resultan demostrativas de la utilidad en el desempeño de sus funciones, igual que del grado de implicación de los ciudadanos en la resolución de los asuntos municipales. Es evidente, además, que buena parte de esa actividad conlleva un juicio a la gestión municipal, lo cual nos ayuda a progresar de manera continuada en el cumplimiento de los cometidos correspondientes.

El creciente conocimiento que tiene la ciudadanía acerca de la existencia y funcionamiento de este canal de participación, igual que de sus derechos y deberes con la administración municipal, refuerza la utilidad de este organismo. La eficacia de su actuación, en coordinación con las diferentes áreas y servicios del Ayuntamiento, redundará en una mayor efectividad a la hora de afrontar y resolver los retos a los que se enfrenta nuestra ciudad, que es tanto como decir al bienestar y el progreso de todos.

D. José Manuel Bermúdez Esparza
Alcalde de Santa Cruz de Tenerife

MEMORIA GESTIÓN 12

Presentación del presidente de la CESR

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 132 dela Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de Diciembre, de medidas para la Modificación del Gobierno Local, nace la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz, como órgano necesario pa la defensa de los derechos de l@s vecin@s ante nuestra propia Administración Municipal, y como instrumento imprescindible para dar cauce a la Participación Ciudadana de nuestros ciudadanos ante nuestro Ayuntamiento.

En el octavo año de existencia de esta Comisión, y ante la incidencia de una Crisis Socioeconómica de vital importancia para nuestra ciudad, queremos dar cuenta de la Memoria de Gestión, dejando en primer lugar constancia del importante aumento de demandas que desde la ciudadanía se efectuaron, como de la presencia real de este instrumento de participación, para la consecución de una comunicación más directa y efectiva entre los problemas de los ciudadanos y la búsqueda de respuesta en forma de soluciones, alguna de ellas que consideramos de vital importancia y de impacto en la dinámica de vida de nuestra ciudad.

Durante el ejercicio 2012, se experimentó un aumento del 26,4% en el número de Expedientes tramitados, de un 76,9% de aumento en los Expedientes tramitados conjuntamente con el Diputado del Común, con un 74,4% en el incremento de Expedientes resueltos y de un 55,5% en el número de personas atendidas. El volumen cuantitativo de la asistencia atendida ya indica claramente el aumento de la participación de los vecinos a traves de la Comisión, pero de forma cualitativa quisiéramos destacar la iniciación del Expediente Antidesahucios, diversas situaciones relacionadas con el alumbrado público, la regulación de la actividad de las Asociaciones de Vecinos, y las sugerencias que se recibieron y adoptaron en la

en la modificación de las líneas de Titsa en el Distrito Suroeste, así como la consecución de una dotación de sistemas de cita previa de las OAIC de Añaza y Barranco Grande.

En base a los objetivos propuestos y en función de las responsabilidades que asumimos, realizamos con toda modestia y humildad una evaluación positiva de la actividad desarrollada por la Comisión, y nos sentimos muy satisfechos de la fiscalización que los vecinos han podido realizar acerca de las actuaciones derivadas del Gobierno Municipal y de haber posibilitado una mayor dinámica de participación ciudadana en la toma de decisiones razonables y de acuerdo a la realidad de las necesidades de nuestra ciudad.

El incremento en el grado de conocimiento de la Comisión por parte de los vecinos y un acercamiento más que importante de la gestión diaria a través de la página web Municipal y de las redes sociales , ha permitido un acercamiento más real y efectivo de los administrados a la realidad de nuestro Ayuntamiento.

Para finalizar es de obligada referencia mi agradecimiento al esfuerzo, sacrificio y eficacia de la funcionaria Dª Maria Iraides Rodríguez Gonzalez, sin cuyo trabajo y dedicación hubiera sido imposible prestar este necesario servicio público.

D. Guillermo Guigou Suárez
Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

CESR 12

MEMORIA GESTIÓN 12

Miembros de la Comisión CESR

Miembros de la comisión CESR

Presidente: D. Guillermo Guigou Suárez

Vicepresidente: D. José Manuel Corrales Aznar

Vocal: D. Oscar García González

Vocal: Dña. Zaida Candelaria González Rodríguez

Vocal: D. Carlos Garcinuño Zurita

Vocal: Dña. Carmen Delia Alberto Gómez

Vocal: D. Dámaso Artega Suárez

Vocal: D. Jose Ángel Martín Bethencourt

Vocal: Dña. Yuri Más Expósito

Vocal: Dña. Asunción Frías Huertas

Funcionaria Adscrita a la CESR:
Dña. María Iraides Rodríguez González

MEMORIA GESTIÓN

12

Gráficos y Relación de Expedientes Tramitados

Memoria Gestión 2012

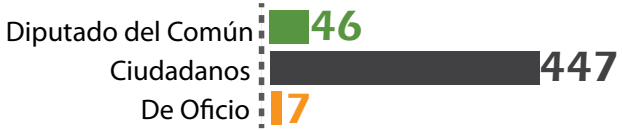
Comparativa con respecto al informe del año 2011:

2011	2012	
345 expedientes tramitados Reclamaciones: **556** Sugerencias: **35**	**436** expedientes tramitados Reclamaciones: **443** Sugerencias: **57**	**+26,4%** Incremento del % de expedientes tramitados
Diputado Común: **26** Oficio: **8**	Diputado Común: **46** Oficio: **7**	**+76,92%** Incremento del % de expedientes del Diputado del Común
Expte. Resueltos: **247** En trámite: **96**	Expte. Resueltos: **372** En trámite: **64**	**+50,60%** Incremento del % de expedientes resueltos
Personas atendidas sin llegar a trámite: **520**	Personas atendidas sin llegar a trámite: **793**	**+55,50%** Incremento del % de personas atendidas

Se han tramitado a día de la fecha un total de 436 expedientes, los cuales, pasamos a desglosar en los siguientes criterios:

Sugerencias: 57
Reclamaciones: 443

Se han acumulado en un mismo expediente aquellas sugerencias y reclamaciones que han tenido un contenido idéntico, es el caso de expediente relativo a la modificación de la línea de guaguas de Titsa en el Bº de Añaza, o los relativos a las sugerencias respecto a la necesidad de dotar la OAIC de Añaza y de Bco. Grande, de un sistema de gestor de colas, y sistema de cita previa, así como el relativo al tiempo de espera y la falta de personal en la OAIC de Ofra, o la problemática del ejercicio de la prostitución en la Avd. Bravo Murillo.

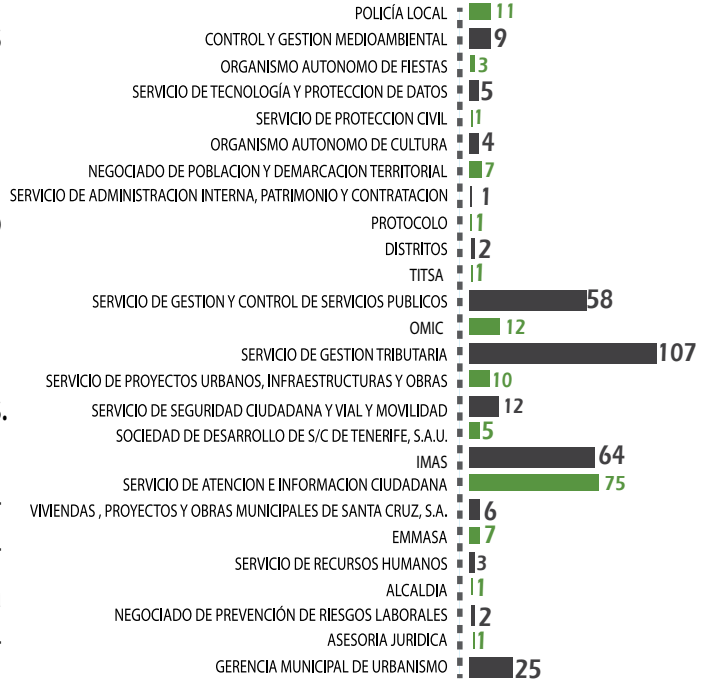


Los expedientes de oficio se corresponden a:

- Las condiciones de trabajo (altas temperaturas) del personal que presta sus servicios en las dependencias de la sede de General Antequera.

- La posibilidad de bonificar en un 50% el importe del IVTM a los vecinos de zona, por las obras que se están ejecutando en Taganana, Roque Las Bodegas, Almáciga y Benijo, las cuales, han provocado desperfectos en sus vehículos, al estar las carreteras en lamentable estado.
- Los afectados por los desahucio hipotecarios.
- La suciedad existente en los bares exteriores del Mercado Ntra. Sra. de África
- Alumbrado público en varias calles de Residencial Anaga.
- La actividad de cantinas en las AAVV.
- Incumplimiento por Bankia del Protocolo Stop Desahucios.

Los servicios municipales que más número de reclamaciones han recibido son: HACIENDA, IMAS, SERVICIOS PUBLICOS y ATENCIÓN CIUDADANA; destacando el problema generado con la expedición del certificado de empadronamiento.



MEMORIA GESTIÓN 12

Procedimiento para la Tramitación de Expedientes

Mediante este trámite cualquier vecino, institución pública o privada puede dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para presentar lo siguiente:

Sugerencias:
Recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulen en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que redunden en beneficio de la comunidad vecinal.

Reclamaciones:
Quejas que se formulen por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales.

Plazo de presentación:
En el supuesto de reclamación el plazo es de un año a partir del momento en el que el solicitante tuviese conocimiento de los hechos objeto de las mismas, y en el supuesto de sugerencias en cualquier momento.

INTERNET:
A través del enlace desde la página web oficial del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por correo electrónico o telefax. La formulación a través de estos medios se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica.
En el supuesto de electrónico o telefax se remitirá al domicilio del interesado en modelo normalizado para su firma y posterior devolución a la CESR.

Documentación necesaria:
Nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

Web:
Santacruzdetenerife.es/áreas/atencionciudadana/sugerencias-y-reclamaciones

Correo electrónico: cesr@santacruzdetenerife.es
Facebook: www.facebook.com/CersSantacruz
Twitter: www.twitter.com-@cesrtenerife

POR TELÉFONO:
A través del teléfono de la CESR 922 60 66 66/67, pueden presentar telefónicamente sus sugerencias y reclamaciones.

De cada llamada se levantará acta y una vez valorada su credibilidad se remitirá al domicilio del interesado en modelo normalizado para su firma y posterior devolución a la CESR.

Costes: Servicios sin tarificación añadida (dependerá del operador de telefonía con quien se realice la llamada).

Documentación necesaria: nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

PRESENCIAL:
Personándose en las dependencias de la CESR: C/ NiFú NiFá, 48 Santa Cruz de Tenerife, o en cualquiera de las oficinas de Atención e Información Ciudadana o de Distrito del Ayuntamiento, donde se le entregará el modelo normalizado, el cual deberá presentarse debidamente cumplimentado.

Documentación necesaria: nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

Coste del trámite: Gratuito.

CESR 12

MEMORIA GESTIÓN 12

Internet y Redes sociales

Memoria Gestión 2012

Como no podría ser de otra forma, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, también está presente en las Redes Sociales, para brindar a los ciudadanos la posibilidad de exponer en ellas las opiniones, sugerencias, así como todo lo que estime oportuno en relación a los servicios y prestaciones del Ayuntamiento, e interactuar tanto con la Comisión como con todos los usuarios de la red interesados en estos contenidos.

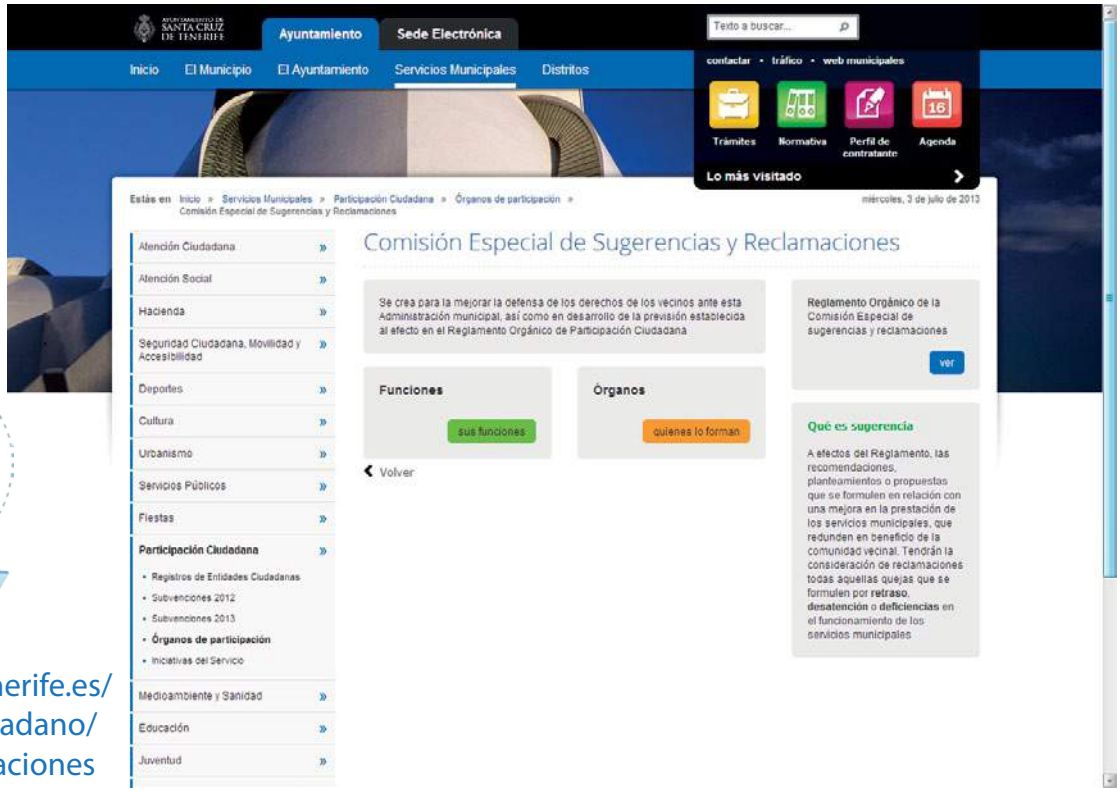
La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones puede encontrarla en Facebook, Twitter y también en Youtube, además de en su propia página web donde puede realizar sus reclamaciones y sugerencias simplemente siguiendo los pasos que se le indican al efecto.

www.facebook.com/CesrSantaCruz

www.twitter.com/CesrSantaCruz

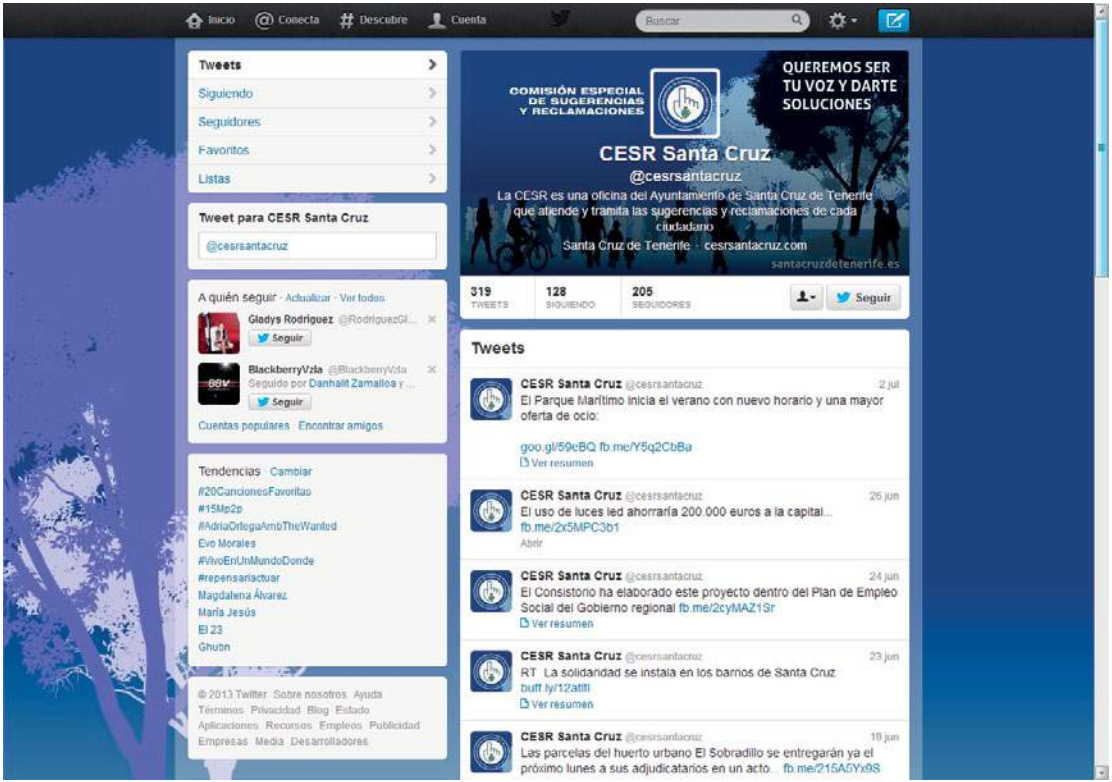
www.youtube.com/user/CesrSantaCruz

www.santacruzdetenerife.es/areas/atencionalciudadano/sugerencia-y-reclamaciones

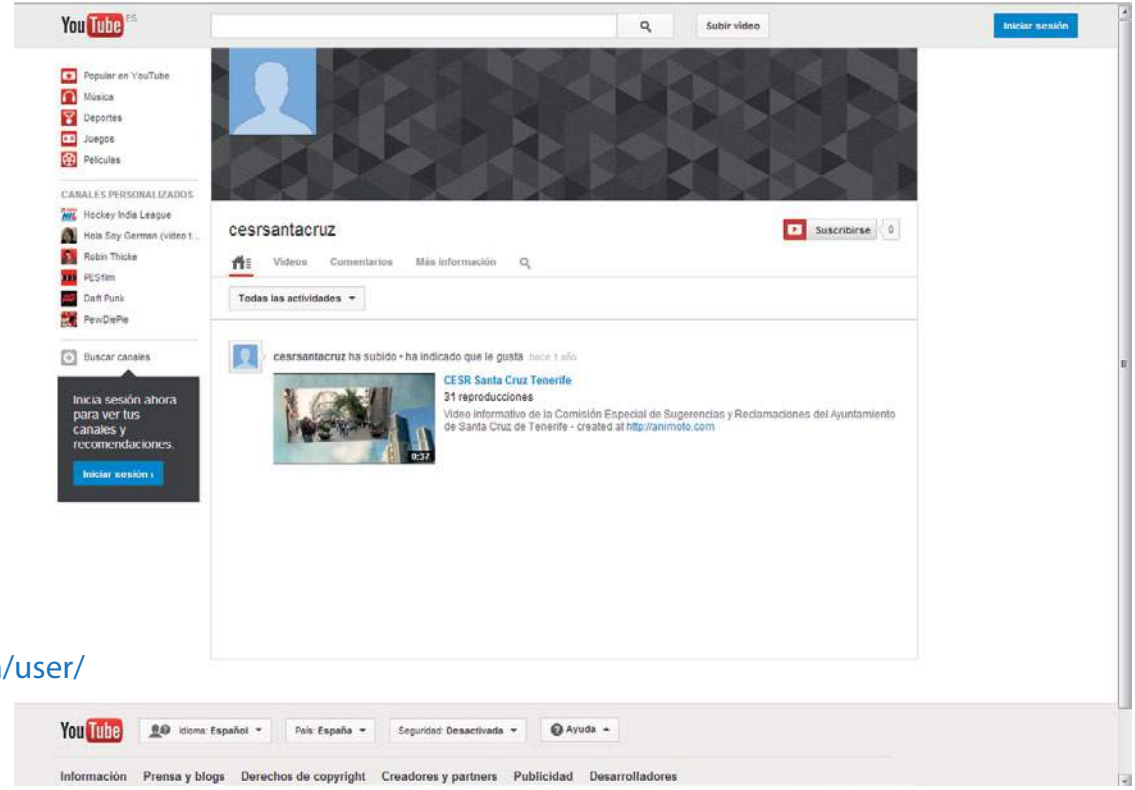


www.santacruzdetenerife.es/areas/atencionalciudadano/sugerencia-y-reclamaciones

www.facebook.com/
CesrSantaCruz



www.twitter.com/
Cesrsantacruz



www.youtube.com/user/
CesrSantaCruz

MEMORIA GESTIÓN 12

Actividades realizadas durante el año 2012

Durante los días 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de Mayo de 2012 en el Parque García Sanabria, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ilustre Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife realizó una serie de actividades innovadoras lúdicas y espectáculos con el objetivo de garantizar un espacio de ocio y tiempo libre que fomente la seguridad de menores, padre/madre y familiares en su entorno más cercano.

Los objetivos generales de este programa fueron el fomentar actividades que promueven el dinamismo y la alegría de un pueblo con actividades dinámicas, desarrollando en sus participantes capacidades sociales, artísticas, emocionales, etc, al igual que informar al usuario sobre la disponibilidad que tiene para hacer uso de un punto de reclamaciones creado por el Organismo Público para y por el vecino de Santa Cruz de Tenerife.

Talleres, carpas, animaciones y actuaciones, hicieron de esta actividad un pintó encuentro entre vecinos y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, haciendo llegar a éstos nuestra única y primera tarea, que no es otra que la de poner a su disposición todas las herramientas de que disponemos para velar entre todos por buen hacer de nuestra corporación, así como la de todas las empresas que de una u otra manera intervienen en la prestación de los servicios ciudadanos de Santa Cruz.

MEMORIA GESTIÓN 12

Campañas de Difusión y publicidad 2012

Objetivo de Comunicación:

El objetivo de la campaña que se propone es dar a conocer la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz entre la población de la ciudad, así como potenciar la web de recogida de Sugerencias y Reclamaciones.

Radio Cuñas de 20 seg y entrevistas

Presencia en las desconexiones de las emisoras nacionales con mayor número de radioyentes en Tenerife (Público en general).

SOPORTE	DURACIÓN (SG.)	SECCIÓN/ PROGRAMA	HORA	CANTIDAD	TARIFA x SEGUNDO	PRECIO UNITARIO	PRECIO BRUTO	Total Euros
CADENA SER	20	Hoy por Hoy	7:00 A 9:00 H	18	2,35 €	47,00 €	846,00 €	380,70 €
	20	TAJARASTE	11:00 A 14:00 H	0	3,21 €	64,20 €	0,00 €	0,00 €
	20	PROG. GRAL	RESTO DÍA	30	2,14 €	42,80 €	1.284,00 €	577,80 €
	20	MICRO HOY X HOY	7:00 A 9:00 H	2		200,00 €	400,00 €	180,00 €
	1	PRODUCCIÓN MICROESPACIO	7:00 A 9:00 H	2		45,00 €	90,00 €	90,00 €
m80 radio	20	MORNING 80	6:00 A 9:00	45	1,11 €	22,20 €	999,00 €	449,55 €
Teide Radio / Onda Cero	20	PROG. GRAL	6:00 A 9:00	60	1,11 €	22,20 €	1.332,00 €	500,00 €
	5 MIN	MICROESPACIO	6:00 A 9:00	0		200,00 €	0,00 €	0,00 €
esRadioPulso	20	A TODO TENERIFE	11:00 A 13:00 H	75	0,60 €	12,00 €	900,00 €	360,00 €
	20	LA GAVETA	13:00 H a 15:00 H	40	0,60 €	12,00 €	480,00 €	192,00 €
				#¡REF!			#¡REF!	2.730,05 €

SUBTOTAL	2.730,05 €
IGIC	136,50 €
TOTAL	2.866,55 €

Memoria Gestión 2012

Planificación "Octubre"

EMISORA	PROGRAMA	NOVIEMBRE																														Nº INS.
		J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
CADENA SER	Hoy por Hoy												2	1	2	1	2			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		18
	TAJARASTE																																0
	PROG. GRAL												2	2	2	2	2			2	2	2	2	2			2	2	2	2	2		30
	MICRO HOY X HOY														1													1					2
m80 radio	MORNING 80												3	3	3	3	3			3	3	3	3	3			3	3	3	3	3		45
Radio Nacional ONDA CERO	HERRERA EN LA ONDA												4	4	4	4	4			4	4	4	4	4			4	4	4	4	4		60
	MICROESPACIO																																0
esRadioPulso	A TODO TENERIFE												5	5	5	5	5			5	5	5	5	5			5	5	5	5	5		75
	LA GAVETA												3	3	3	3	3			3	3	3	3	3			2	2	2	2	2		40
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	18	20	18	19	0	0	18	18	18	18	18	0	0	17	18	17	17	17	0	270

CESR 12

MEMORIA GESTIÓN 12

ANEXOS

MEMORIA GESTIÓN 12

Anexo

Reglamento actualizado de la CESR

APROBADO MEDIANTE DECRETO DEL EXMO.SR.ALCALDE DE FECHA 12 DE FEBRERO DE 2010 Y PUBLICADO EN EL BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE Nº44 DE 5 DE MARZO DE 2010

Disposición transitoria. De las entidades ya inscritas en el Registro. (Nueva redacción introducida por acuerdo plenario de 18 de septiembre de 2009).

El Ayuntamiento, a través del órgano directivo municipal que ostente las competencias en materia de Participación Ciudadana, realizará los ajustes administrativos oportunos para actualizar y ordenar, en función de su naturaleza y características, las inscripciones de Entidades producidas con anterioridad a la creación del Registro Municipal Complementario de Otras Entidades Ciudadanas.

Disposición transitoria segunda.-(Derogada por acuerdo plenario de 18 de septiembre de 2009).

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango relacionadas con la materia objeto del presente Reglamento, y en especial las contenidas en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado en sesión plenaria de 13 de diciembre de 2002, derogado en su totalidad por la Disposición derogatoria del vigente Reglamento Orgánico del Pleno de este Excmo. Ayuntamiento.
Sexto.- Texto Refundido del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
(El texto contempla las modificaciones acordadas por acuerdo plenario de 23 de junio de 2008).
Exposición de motivos.

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia y es también uno de los criterios a través de los cuales los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos.

nos. Esta vinculación entre la participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno al que los ciudadanos asocian con mayor intensidad el valor de la participación y a que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

Por otra parte, el desarrollo de la participación contribuye a potenciar otros valores básicos de la democracia local. Así permite impulsar la rendición de cuentas, de modo que una participación amplia, plural, equitativa y equilibrada es uno de los mecanismos de control más poderosos con el que cuenta la ciudadanía, resultando así un estímulo eficaz para impulsar la transparencia en la gestión pública. La participación propicia la receptividad de los gobiernos, pues los intercambios entre ciudadanos y autoridades locales permiten ajustar mejor las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos. La participación, incluso, ha sido considerada como una especie de escuela democrática tanto para los gobernantes y a los distintos grupos de interés, sectoriales, territoriales, llegando a acuerdos entre las partes y estableciendo equilibrios y controles mutuos. La participación, se convierte así, de instrumento para la resolución de los problemas que plantea el ejercicio del gobierno, facilita la toma de decisiones, favorece el consenso y evita conflictos. Es también un factor de racionalización y de modernización en el funcionamiento de la Administración Pública, potenciando la eficiencia en la gestión municipal e incrementando así el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos.

Con el presente Reglamento se pretende construir un marco jurídico adecuado a los objetivos que se persiguen, pero el modelo que se quiere implantar en el ámbito público tiene que ir más allá del establecimiento de unas normas. Esto implica que el gobierno local tiene que favorecer las condiciones, mecanismos y espacios

para un ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio ciudadano.
El modelo que se pretende desarrollar comprende los siguientes aspectos:

- Perfeccionar las instituciones, procedimientos y normas que permitan que la ciudadanía fiscalice el ejercicio del gobierno.
- La promoción entre las autoridades y funcionarios municipales de un estilo de gestión participativa.

El presente Reglamento toma como base el principio de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, tal y como se establece en la Carta Europea de la Autonomía Local y en la Constitución de 1978.

En su elaboración se ha tenido en cuenta la nueva regulación que en materia de participación ciudadana establece la Ley 111985, de 2 de abril.

Título I. De la comisión especial de sugerencias y reclamaciones.

Artículo I. Creación.
Se crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en el 132 de la Ley 711985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57 12003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para la mejor defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración municipal.

Artículo 2. Definiciones.
Sugerencia: Se entiende por sugerencia, a efectos del presente Reglamento, las recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulen en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que redunden en

beneficio de la comunidad vecinal.
Reclamación: A efectos del presente Reglamento, tendrán la consideración de reclamaciones todas aquellas quejas que se formulen por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales.

Artículo 3. Funciones.
I. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:
a) Recibir las sugerencias y reclamaciones relacionadas con los servicios municipales prestados por el propio Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entidades Públicas Empresariales y sociedades Mercantiles; sin prejuicio.

b) Recabar la información necesaria acerca de las reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular advertencias, propuestas en resolución, recordadaciones o recordatorios de deberes legales para la adopción de las medidas pertinentes; incluyendo, en caso de que sea perceptivo, el informe del Tribunal Económico Administrativo Municipal.

c) Recibir las sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, así como, con carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y para la consecución de los fines asignados al mismo.

d) Dar cuenta al Pleno municipal mediante la elaboración de un informe en la que se quede reflejado el resumen de sus actuaciones a lo largo del año y se sugieran aquellas medidas

procedimentales, normativas o de cualquier otra índole, que se consideren convenientes para evitar la reiteración fundada de reclamaciones. Una vez presentado adquirirá el carácter de público.
Analizar las causas que pudieran motivar la acumulación de las sugerencias y reclamaciones en relación con un mismo ámbito de actuación administrativo, a fin de determinar si responde a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objetivo de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.

e) Supervisar la actividad de la Administración Municipal.

2. Quedan fuera de sus competencias:
a) Las funciones de control político de la actividad municipal.

b) Los asuntos en los que no intervenga el Ayto.

c) Aquellos que estén siendo objeto de procedimientos judiciales.
Capitulo I.- De los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 4. Composición.
1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará constituida por representantes de todos los grupos políticos que integren el Pleno, en proporción al número de miembros que tengan en el mismo. Como mínimo estará integrada por un representante de cada grupo municipal.

2. Cada grupo político con representación en el Pleno podrá designar, de entre sus concejales, a sus representantes en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones designará, de entre sus miembros, un

un Presidente y un Vicepresidente. La designación se realizará en sesión especial convocada al efecto, siendo necesario el voto favorable de, al menos, las tres quintas partes de sus miembros. El cargo deberá ser aceptado con carácter previo a su ejercicio.

4. Ni el Presidente ni el Vicepresidente podrán ostentar responsabilidades de gobierno municipal, no recibirán instrucciones de ninguna Autoridad y desempeñarán sus funciones con plena autonomía.
El Presiente, en el ejercicio de su cargo, tendrá todas las facultades propias de programación, dirección y supervisión de la actividad de la Comisión y del personal de apoyo específicamente adscrito a ella.
El Vicepresidente tendrá las facultades propias de sustitución legal del Presiente en los casos de ausencia o enfermedad. En el caso de vacante de la Presidencia se estará a lo previsto en el artículo 6.3 del presente Reglamento; en este caso, el Vicepresidente vendrá obligado a impulsar el procedimiento de nombramiento del nuevo Presidente en 48 horas máximo. desde que se produjo la vacante, limitándose en dicho período a la tramitación de asuntos ordinarios de competencia de la presidencia que no permitan aplazamiento. Además, el Vicepresidente podrá ejercer funciones concretas de cooperación que le encomiende expresamente el Presidente en el marco de sus facultades de programación, dirección y supervisión; tal encomienda expresa habrá de formalizarse en cuanto a su contenido y límites y vendrá materialmente referida a las funciones que se concretan en el artículo 3 del presente Reglamento.

5. Será Secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario General del Pleno o funcionario en quien delegue.

Artículo 5. Duración del mandato.
Los miembros de la Comisión Especial de Suge-

rencias y Reclamaciones serán designados por el mismo período de mandato de la Corporación municipal.

Artículo 6. Causas del cese.

1. Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cesarán por alguna de las siguientes causas:

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 su elección.

c) Por muerte, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.

d) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme por delitos dolosos.

e) Por remoción, a propuesta del grupo político al que representen.

f) Por pasar a la situación de no adscripción a algún grupo político de la Corporación.

2. La Vacante en rango se encargará el Presidente de la Comisión.

3. Cuando los cargos vacantes sean el Presidente y el Vicepresidente deberá seguirse el procedimiento establecido para su nombramiento una vez cubierta la vacante en la Comisión.

4. Una vez producida la vacante, el grupo político que designó al representante a través de su portavoz y en un plazo no superior a diez días propondrá al sustituirlo, cuando así proceda.

Capitulo III. De las Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 7. Régimen de sesiones.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá periódicamente y, al menos, una vez al trimestre. No obstante, el Presiente podrá convocar reuniones extraordinarias de los

representantes de, al menos, dos Grupos Políticos.

2. Entre la convocatoria y la celebración de las sesiones no podrán transcurrir menos de dos 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 quórum, 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 le sustituyan.

Artículo 8. Publicidad de las sesiones.

1. Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones no serán públicas.
No Obstante lo dispuesto anteriormente, podrá, a efectos de información y debidamente convocadas por el Presidente, las personas integrantes de la unidad administrativa de apoyo.
También, podrán asistir para que comparezcan ante la misma las autoridades, funcionarios o empleados públicos que puedan tener relación con la sugerencia o reclamación que se esté estudiando, que deberán abandonar el lugar de celebración de la sesión antes de iniciarse la deliberación.

2. Igualmente, ante en el objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por mayoría, los vecinos o representantes de las entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando que, tras ser oídos por la Comisión, deberán proceder igualmente a abandonar el lugar de celebración antes de iniciarse la deliberación.

Artículo 9. Adopción de acuerdos.
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.

Título II.- Del procedimiento de las sugerencias y reclamaciones.

Capítulo I.- Iniciación del Procedimiento.

Artículo 10. Clases de iniciación.
La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá iniciar sus actuaciones de oficio.

Artículo 11. Iniciación de oficio.
1. Los procedimientos se iniciarán de oficio por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, bien por propia iniciativa, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.
2. Ninguna autoridad administrativa podrá presentar sugerencias y reclamaciones en asuntos de su competencia ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 12. Solicitudes de iniciación.
1. Podrá dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para presentar sugerencias y reclamaciones toda persona, natural o jurídica, con capacidad de obrar conforme a derecho.

2. Las sugerencias y reclamaciones a que se hace referencia en el presente Reglamento podrán ser presentadas, a elección del interesado, por alguno de los siguientes medios:

podrán ser presentadas, a elección del interesado, por alguno de los siguientes medios:

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 los Registros Oficiales habilitado sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38 apartado 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

b) Verbalmente, mediante personación en la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones o en cualesquiera dependencias municipales de registro oficial, general y auxiliares, formulándolas ante funcionario público, que las deberá recoger fielmente en el modelo normalizado.

c) Cumplimentando el formulario que, a estos efectos, se ponga a disposición de los ciudadanos en la página Web oficial del Ayuntamiento.

d) Por correo electrónico o por telefax, a la dirección o al número habilitados al efecto.

e) Llamando al teléfono habilitado al efecto; de cada llamada se levantará un acta por parte de la persona que la reciba y con posterioridad se valorará su credibilidad.

3. La formulación de sugerencias y reclamaciones a través de las vías señaladas en las letras c) y d) del apartado anterior se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la forma electrónica, así como a los requerimientos técnicos necesarios que se determinen a los efectos que quede acreditada la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

4. La formulación de sugerencias y reclamaciones por vía telefónica requerirá que el comunicante acepte identificarse personalmente así como que establezca el número de teléfono

como que establezca el número de teléfono desde el que efectúa la llamada como número de contacto. Además, se precisará que, precia advertencia, permita que la conversación sea grabada siempre respetando la política de privacidad.

Artículo 13. Requisitos de la solicitud.

1. Con independencia de la forma de presentación que el solicitante haya utilizado para trasladar sus sugerencias y reclamaciones, éstas deberán plasmarse en escrito razonado, firmado por el solicitante o persona que lo represente, con indicación de su nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF y lugar o medio preferente a efectos de notificaciones.

2. Las reclamaciones deberán ser presentadas en el plazo de máximo de un año, contado a partir del momento en el que el solicitante tuviese conocimiento de los hechos objeto de las mismas, pudiendo acompañar a la reclamación cuantos documentos considere oportuno y los medios de prueba.

3. Las sugerencias podrán ser presentadas en cualquier momento, pudiéndose igualmente acompañar cuanta documentación se considere oportuna.

Artículo 14. Subsanación y mejora de la solicitud.

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

2. Así mismo, se podrá requerir del solicitante o de su representante 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 aportación de tales datos y documentos no

impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin prejuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.

Artículo 15. Del registro de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las sugerencias y reclamaciones, cualquiera que sea su forma de presentación, deberán ser registradas en el Registro General o en los Registro Auxiliares de las unidades administrativas. A estos efectos, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dispondrá de un Registro Auxiliar del Registro General, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

2. Las sugerencias y reclamaciones presentadas en reiteración de otras anteriores, serán también objeto de recepción o registro, sin perjuicio de la acumulación de expedientes en la forma regulada en la Ley 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Capítulo II.- Ordenación del Procedimiento.

Artículo 16. Acuse de recibo y valoración preliminar.

1. De las sugerencias y reclamaciones admitidas se despachará la notificación del acuse de recibo dentro del plazo de diez días, a contar desde la fecha en que ésta hubiese tenido entrada en la Comisión; el acuse de recibo contendrá la fecha de entrada de la solicitud en la Comisión y la identificación del número de expediente que le ha sido asignado.

2. Las sugerencias y reclamaciones recibidas por la Comisión serán valoradas en cuanto a su admisibilidad por su Presidente, que dispondrá para ellos de un plazo de diez días a contar desde la fecha de entrada en el Registro Auxiliar

de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 17. Inadmisibilidad de las solicitudes y reclamaciones.

1. Las sugerencias y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias:

a) Se trate de sugerencias y reclamaciones anónimas.

b) Se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.

c) Aquéllas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.

d) Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.

2. La no admisión a trámite una reclamacion por alguna de las causas establecida en los apartados del apartado I del presente artículo, se comunicará al al solicitante o a su representante, mediante escrito motivado en el que la Comisión podrá informarle, en su caso, de las vías más oportunas para ejercitar su acción, sin perjuicio de que pudiera ejercitar cualquier otra que estime procedente.

3.La comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial, y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por personas interesadas demandas o recursos ante los Tribunales de Justicia.

Capítulo III.- Instrucción del Procedimiento.

Artículo 18. Apertura del expediente informativo.

Toda sugerencia o reclamación admitida a trámite, motivará la apertura de un expediente infor-

mativo en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen. La tramitación interna de las sugerencias y reclamaciones, seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que sumen la superior responsabilidad.

Artículo 19. Comunicación de admisibilidad.
Cuando las sugerencias o reclamaciones hayan sido declaradas admisibles a trámite por el Presidente de la Comisión, se notificará al solicitante dicha circunstancia, con indicación del número de expediente y el procedimiento que indica.

Artículo 20. Informes.
1. En el plazo de diez días a contar desde la comunicación de la admisibilidad de la sugerencia por parte del Presidente de la Comisión, la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones recabará la información precisa y para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsará la actividad de aquellos a efectos de la verificación de los informes y adopción de las soluciones relativos a la materia objeto de la sugerencia o reclamación.

2. Los Servicios y Organismos responsables deberán dar respuesta en el plazo máximo de quince días, a contar desde la primera comunicación recibida desde la unidad administrativa de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, comunicando la solución adoptada o informando de cuantos extremos resulten procedentes.

3. El Presidente de la Comisión podrá determinar, motivadamente, fórmulas alternativas y específicas en que harán de producirse las comunicaciones de cualquier naturaleza por parte de los Servicios y Organismo responsables.

4. El Presidente de la Comisión, en el curso de la instrucción del procedimiento, podrá determinar la necesidad de requerir al solicitante o a su representante la aportación de documentación que se considere esencial para la tramitación o solución de la sugerencia o reclamación. En este caso, se concederá al solicitante un plazo de quince días para que aporte dicha documentación, con el apercibimiento de su carácter esencial y de que, si así no lo lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándosele su archivo con expresión de causa.

Durante la comprobación e investigación de una reclamación, todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal, así como sus empleados, están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente .

Artículo 21. Medidas de control.

1. En la fase de comprobación e investigación de una reclamación o durante la tramitación de un expediente iniciado de oficio, el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, para verificar o comprobar cuantos datos fueren menester y que no hayan quedado clarificados suficientemente con la documentación o informes recabados, solicitará al responsable del departamento u organismo que corresponda del Ayuntamiento la autorización para la personación en dicha dependencia, con el objeto de proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria que estén relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación. No obstante, si el superior jerárquico de la dependencia u organismo al que se le haya solicitado la personación, acceso a la documentación o la realización de entrevistas personales, considerará que en este acceso pudiera vulnerar alguno de los límites al ejercicio de este derecho, recogidos en el artículo 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, emitirá el

correspondiente informe y lo pondrá en conocimiento del responsable político de Área en que se integre el Departamento u Organismo en cuestión, quién, a la vista del referido informe, resolverá de forma motivada la petición de autorización.

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 la Administración Municipal, podrá dar lugar a la existencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria. Así mismo, el hecho podrá ser objeto de un informe especial.

3.La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en tanto se sustancia la investigación, velará porque se mantenga la más absoluta reserva en los trámites procedimentales que afecten tanto a los particulares como a las autoridades, funcionarios, empleados públicos y dependencias administrativas que guarden relación con el acto.

Artículo 22. Medias disciplinarias.
Si durante las actuaciones de investigación que realizase la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se observasen indicios de infracciones disciplinarias o la producción de conductas constitutivas de delito, su su Presiente lo comunicará al Alcalde para su conocimiento y efectos.

Capítulo IV.- Finalización del Procedimiento.

Artículo 23. Terminación.
Podrán fin al procedimiento la solución comunicada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al solicitante o el desistimiento por parte de éste.
Si se acordara por parte del órgano competente no tomar en consideración, en todo o en parte, la reclamación o sugerencia, se contestará en el mismo plazo de tres meses mediante escrito motivado.

Artículo 24. Respuesta con adopción de solución.
1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del registro de la reclamación o sugerencia en la unidad tramitadora, informará al solicitante o a su representante las medidas adoptadas para la atención de la misma, así como aquéllas que se prevean de adoptar en el futuro o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de su aplicación inmediata. Así mismo, comunicará el resultado de sus investigaciones al solicitante y a los demás afectados

2. Si se acordara por parte del órgano competente no tomar en consideración, la reclamación o sugerencia, se contestará en el mismo plazo de tres meses mediante escrito motivado.

Artículo 25 Respuesta con adopción de solución.
1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del registro de la reclamación o sugerencia la unidad tramitadora, informará al solicitante o a su representante de las medidas adoptadas para la atención de la misma, así como aquéllas que se prevean adoptar en el futuro o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de su aplicación inmediata. Así mismo, comunicará el resultado de sus investigaciones al solicitante .

2. Si se acordara por parte del órgano competente no tomar en consideración, en todo o en parte, la reclamación o sugerencia, se contestará en el mismo plazo de tres meses mediante escrito motivado.

Artículo 26. Desistimiento.
El solicitante podrá desistir en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acuerde la prosecución del mismo, por entender la existencia de un inte-

rés general en las cuestiones planteadas.

Título III.- Régimen jurídico.

Artículo 27. Naturaleza jurídica.

1. Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni de reclamaciones en vía judicial de cualquier naturaleza ni de reclamaciones de responsabilidad patrimonial de la Administración pública. Su presentación, en ningún caso, paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los procedimientos derivados de los recursos y reclamaciones.
.

2. La presentación de sugerencias y reclamaciones no condicionará, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

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

Título IV.- De las acciones complementarias.

Artículo 28. Acciones complementarias de la comisión.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de sugerencias y reclamaciones, formulando las recomendaciones que estime pertinentes sin que, en ningún caso, anulen actos o resoluciones de la Administración.

2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá proponer a los Organismos y Autoridades afectadas, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de

acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las sugerencias y reclamaciones expuestas anteriormente.

Artículo 29. Relaciones con el diputado del común.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá una estrecha colaboración con el Diputado del Común, alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los Derechos Fundamentales y las Libertades Públicas, encargado a estos efectos de supervisar la actividad de las Administraciones Públicas Canarias, de acuerdo con la Ley 7 12001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en todos aquellos asuntos que sean de interés común.

2. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, cuando exista identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión y el Diputado del Común.

Artículo 30. Relaciones con el defensor del pueblo.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá idéntica relación que la establecida para el Diputado del Común, con el Defensor del Pueblo, de de conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica 311981, de 6 de abril.

2. Así mismo, la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones cuando exista la identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el Defensor del Pueblo, quedando a resueltas de la decisión que éste último adopte.

Título VL. Del informe de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones.

Ver el artículo 31 expuesto a continuación.

Artículo 31. Sesión anual extraordinaria.

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

2. La convocatoria se realizará con, al menos, quince días de antelación a su celebración, a la que se adjuntará copia del informe memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, para el conocimiento de los integrantes del Pleno.

3. A través del Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se presentará el informe o memoria anual ante el Pleno municipal, quien expondrá, de forma verbal y de manera resumida su contenido.

4. Concluida la exposición por parte del Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del resumen de la memoria anual, los grupos políticos podrían intervenir para fijar sus posiciones.

5. Las intervenciones realizadas figurarán en la correspondiente acta.

Artículo 32. Contenido de la memoria anual.

1. En relación con las reclamaciones, en el informe o memoria anual se hará constar el número y tipo de reclamaciones presentadas; aquéllas que hubieran sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueren objeto de investigación y el resultado de la misma.

2. Por lo que respecta a las sugerencias, el informe especificará aquellas que hubieren sido admitidas.

3. Así mismo se hará constar por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales a todos los miembros implicados en la misma con el fin de que se encuentren informados.

4. En el informe anual no constarán datos que permitan la identificación de quien formula la reclamación. No obstante, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá hacer público el nombre de las personas y de los departamentos, Organismo o Entidades dependientes del Ayuntamiento que obstaculicen el ejercicio de sus funciones.

Artículo 33. Publicidad de la memoria anual.
El ayuntamiento hará público el informe o memoria anual a través de los medios que permitan su conocimiento por parte de la ciudadanía del municipio y, en todo caso, a través de la web municipal.

Artículo 34. Informes extraordinarios.
La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá realizar, en cualquier momento, informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen, dando cuenta al Pleno municipal de su contenido.
Disposiciónes adicionales a tener en cuenta.

Primera. Las dependencias municipales de registro oficial, general y auxiliares, actuarán de conformidad con el procedimiento contemplado en las normas establecidas al efecto respecto de los trámites de recepción y traslado de documentación que resulte de la competencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones conforme a lo previsto en el presente Reglamento. La gestión de las sugerencias y reclamaciones operará a través de un sistema informático de soporte cuya administración y mantenimiento competerá a la unidad administrativa que se determine expresamente en el Decreto de Estructura vigente en cada momento.

Segunda. El Decreto de Estructura vigente en cada momento habrá de determinar expresamente el órgano, unidad administrativa o puestos específicos que prestarán el apoyo administrativo necesario a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para el desarrollo de sus

reglamentos aplicables y en la Relación de Puestos de Trabajo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

1. La dirección de las funciones y de los trámites procedimentales que se definen en los siguientes apartados competerá, durante el período transitorio al que se refiere esta disposición, al Alcalde-Presidente, salvo delegación o encomienda en otro órgano unipersonal. En todo caso, la constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones habrá de producirse, una vez iniciado el nuevo mandato corporativo, conjuntamente con la constitución de las restantes.

2. En este período, la unidad administrativa o puestos específicos que tengan atribuidas en la Estructura las funciones de apoyo administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, remitirán copia de todas las sugerencias y reclamaciones a los órganos directivos, unidades administrativas y restantes entidades competentes por razón de la materia objeto de la reclamación.

3. Los órganos directivos, unidades administrativas y restantes entidades competentes por razón de la materia de objeto de reclamación deberán remitir a quien corresponda que tengan atribuidas las funciones de apoyo administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo de quince días contados a partir de la recepción de las copias de las sugerencias y reclamaciones que les competen, las medidas adoptadas para atender a la misma, las que se prevean adoptar en el futuro, o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de aplicación de solución inmediata.

4. Una vez constituida formalmente la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la unidad administrativa o puestos específicos que tengan atribuidas las funciones de apoyo

administrativo a la Comisión pondrá a disposición de su Presidencia todos los antecedentes relacionados con las reclamaciones y sugerencias presentadas durante el período transitorio. Si la Presidencia de la Comisión observara que durante dicho período transitorio pueden haberse producido actitudes adversas o entorpecedoras por parte de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal, se estará a lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de este Reglamento.

5. Podrán regularse por Decreto del Alcalde, a propuesta de la Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, las adaptaciones de los trámites que se regulan en los apartados 2 y 3 anteriores a efectos de su tratamiento informatizado.

Cuarta. Cuando las reclamaciones de naturaleza tributaria que sean presentadas a la Comisión guarden identidad de sujeto y objeto, total o parcialmente la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones y quedará a resultas de la decisión que estos órganos adopten.

Quinta. En todo lo previsto en este Reglamento en relación con la regulación procedimental que en él se establece, se estará a lo dispuesto en la Ley 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento de Administración Común.

Sexta.- Texto Refundido del Reglamento del Servicio Jurídico del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
Exposición de Motivos.
Las funciones y competencias atribuidas por la Ley 711985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, en su redacción dada por la Ley 5712003, de 26 de diciembre, a la Asesoría Jurídica de los Municipios de gran población, exige la adopción de las oportunas medidas de

organización y funcionamiento de este importante Órgano Municipal tendentes a dotarlo de una estructura eficaz para el mejor desempeño de sus atribuciones.

Entre otras medidas, parece lógico adecuar la Asesoría Jurídica a la propia estructura organizativa del Ayuntamiento, adoptando las medidas convenientes para que la descentralización, tanto funcional como territorial, operada en los últimos años en esta Administración pueda adquirir plena virtualidad, sin olvidar por ello las funciones que por su propia naturaleza han de ser ejercidas de, forma centralizada, proyectándose sobre todas las Áreas y Servicios Municipales, teniendo en cuenta los siguientes criterios básicos:

a) Desconcentración horizontal y gradual de la función consultiva y asistencia a órganos colegiados en servicios adscritos orgánicamente a los diversos Sectores funcionales, con el fin de lograr una mayor inmediación y especialización.

b) Mantenimiento de la función de representación y defensa en la Dirección del Servicio Jurídico, como corolario de la actuación procesal unitaria y coordinada que ha de revestir la posición de la Administración Municipal en el proceso y desconcentración de la función de bastanteo en las distintas jefaturas de Servicio que, por su propio contenido competencial, tienen mayor incidencia dicha función.

Todo ello naturalmente, sin perjuicio de la necesaria consecución de los principios de la unidad y coordinación de la Asesoría Jurídica, garantizando la coordinación entre dicho Órgano y los restantes de la Administración Municipal.

CESR12

MEMORIA GESTIÓN 12

Anexo

Convenio del Diputado Común

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL DIPUTADO DEL COMÚN Y LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

En Santa Cruz de Tenerife, a 23 de octubre de 2008.

REUNIDOS

De una parte, el Excmo. Sr. D. Manuel Alcaide Alonso, Diputado del Común. De otra parte, el Excmo. Sr. D. Miguel Zerolo Aguilar, Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Cada uno de ellos en representación de las instituciones citadas y reconociéndose la capacidad legal necesaria en la representación en la cual intervienen para suscribir este documento.

EXPONEN

La Constitución española de 1978 introdujo en nuestro ordenamiento jurídico una nueva figura en el panorama institucional español, la del Defensor del Pueblo. Originaria de los países escandinavos bajo la denominación de Ombudsman, la institución del Defensor del Pueblo se define en el texto constitucional como un Alto Comisionado de las Cortes Generales, para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de dicha norma, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales. El Título I de la Constitución, como es sabido, se denomina *De los derechos y deberes fundamentales*, y comprende cinco capítulos, de los que los tres primeros establecen un amplio elenco de derechos y libertades, distribuidos entre dichos capítulos en función del grado de protección que el constituyente decidió otorgarles.

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

Con posterioridad a la aprobación de la Constitución, la mayoría de las Comunidades Autónomas incluyeron en sus respectivos Estatutos de Autonomía instituciones similares a la del Defensor del Pueblo, si bien se diferenciaban de ésta en el nivel territorial e institucional en el que habían de desarrollar su tarea, atendiendo al reparto competencial diseñado en el llamado bloque de la constitucionalidad.

El Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, contempló la existencia de un «Diputado del Común» para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos, que supervisaría las actividades de la Administración de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

En desarrollo de esta previsión estatutaria, la Ley 1/1985, de 12 de febrero, creó la institución del Diputado del Común. Con posterioridad, la reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias operada por Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, aumentó la densidad de regulación del Diputado del Común en la referida norma. Finalmente, mediante Ley 7/2001, de 31 de julio, el Parlamento de Canarias abordó una nueva regulación del Diputado del Común, como Alto Comisionado de la Cámara regional. El artículo 18.3 de esta ley dispone que el Diputado del Común podrá establecer relaciones de colaboración con instituciones nacionales e internacionales cuyo ámbito de función se extienda a la protección de las libertades públicas y los derechos fundamentales

En el ámbito local, la modificación de la Ley 7/1985, de 25 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, efectuada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, ha introducido, para la defensa de los derechos de los vecinos, las Comisiones Especiales de Sugerencias y Reclamaciones en los municipios de

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

gran población, así como en aquellos otros municipios en los que el Pleno así lo acuerde.

De esta manera, la Ley de Bases de Régimen Local viene a reconocer y extender a todos los grandes municipios, la existencia de un movimiento local de protección de los derechos de los vecinos, que venía articulándose a través de fórmulas diversas, como defensorías municipales. La propia Ley señala que la 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, y que podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen. Igualmente la Ley de Bases establece la obligación de colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones que recae en todos los órganos de Gobierno y en la Administración municipal.

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, mediante acuerdo adoptado en sesión plenaria celebrada el 15 de mayo de 2006, aprobó el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. La exposición de motivos del mismo señala que dicho Reglamento toma como base el principio de participación ciudadana en los asuntos públicos, tal como se establece en la Carta Europea de la Autonomía Local y en la Constitución de 1978.

En su artículo 29, el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, dispone que dicha Comisión mantendrá una estrecha colaboración con el Diputado del Común, Alto Comisionado del Parlamento de Canarias para al defensa de los Derechos Fundamentales y las Libertades Públicas, encargado a estos efectos de supervisar la actividad de las Administraciones Públicas

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

Canarias, de acuerdo con la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en todos aquellos asuntos que sean de interés común.

Bajo estas premisas, el Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife,

ACUERDAN

Primero.

El presente Convenio tiene por objeto establecer las bases de la colaboración entre el Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, con el fin de impulsar el máximo grado de desarrollo y protección de los derechos y libertades ciudadanas, mejorando la eficacia en la gestión de los recursos públicos en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones.

Segundo.

El Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife mantendrán una estrecha relación con el fin de asegurar la protección efectiva de los derechos de la ciudadanía en el ejercicio de sus respectivas competencias. Estas relaciones estarán presididas por los principios generales de cooperación, colaboración, coordinación, eficiencia en el uso de los recursos públicos y lealtad institucional.

La colaboración que supone este convenio y los acuerdos que lo desarrollen no afectarán a la autonomía funcional y competencial que el Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

Santa Cruz de Tenerife tienen atribuidas, respectivamente, ni supone merma de la capacidad de supervisión del Diputado del Común sobre todos los organismos municipales, incluyendo la propia Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Tercero.

El Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, observarán los siguientes principios en el desarrollo de su actividad:

a) Ambas instituciones se comprometen a informar a los ciudadanos de la posibilidad de realizar sus consultas o presentar sus quejas ante el Diputado del Común o ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
b) La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se compromete a remitir al Diputado del Común las quejas o reclamaciones que le hayan sido presentadas y que afecten a administraciones públicas que no sean de su competencia y que estén sometidas al ámbito de actuación del Diputado del Común, previa autorización expresa de la persona interesada . El Diputado del Común remitirá a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el resultado final de su intervención.
c) Ambas instituciones se comprometen a respetar la voluntad de la ciudadanía en su decisión de presentar una queja o reclamación ante el Diputado del Común o ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife contra alguna actuación del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

d) En caso de que una persona hubiera presentado la misma queja o reclamación ante las dos instituciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se abstendrá de continuar sus actuaciones a resultas de la decisión que adopte el Diputado del Común. El Diputado del Común, por su parte, podrá solicitar la colaboración de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para la tramitación de la queja.
e) El Diputado del Común podrá solicitar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que canalice las solicitudes de informe que dirija a los distintos departamentos del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, así como que reciba y remita al Diputado del Común las respuestas recibidas.
f) Ambas instituciones se remitirán quincenalmente una relación de las quejas recibidas contra el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o sus organismos dependientes, para poder subsanar posibles duplicidades en sus actuaciones.
g) El Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife realizarán reuniones periódicas para evaluar el desarrollo de la colaboración y armonizar el ejercicio de las funciones respectivas.

Cuarto.

El Diputado del Común, en el marco de la colaboración que establece el presente convenio, asume los siguientes compromisos:

a) Facilitar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el acceso a las bases de datos

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

de carácter público y a las publicaciones relativas a los derechos de la ciudadanía de que disponga.

b) Prestar asesoramiento técnico en relación con las funciones de la defensa de los derechos de las personas, y promover la coordinación entre el Diputado del Común, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y cualquier otra institución análoga que exista o pueda crearse en la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Remitir a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife una copia de los Informes Anuales y de los Informes Extraordinarios que presente ante el Parlamento de Canarias.

d) Hacer referencia expresa al desarrollo de este Convenio en el Informe Anual que rinde ante el Parlamento de Canarias.

Quinto.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en el marco de la colaboración que establece el presente convenio, asume los siguientes compromisos:

a) Facilitar al Diputado del Común el acceso a las bases de datos de carácter público y a las publicaciones relativas a los derechos de la ciudadanía de que disponga.

b) Participar en las actuaciones de coordinación con el Diputado del Común y otras otra instituciones análogas que existan o puedan crearse en la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Remitir al Diputado del Común una copia de los Informes Anuales y de los Informes Extraordinarios que presente ante el Pleno del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

El Diputado del Común
PARLAMENTO DE CANARIAS

Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

d) Hacer referencia expresa al desarrollo de este Convenio en el Informe Anual que rinde ante el Pleno del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Sexto.

Este convenio entrará en vigor el día siguiente de la fecha de su firma, manteniendo su vigencia, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes, con una anticipación mínima de treinta días.

EL DIPUTADO DEL COMÚN

Manuel Alcaide Alonso

EL ALCALDE PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Miguel Zerolo Aguilar.

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

TU Ayuntamiento TE ESCUCHA

Queremos ser tu voz y darte soluciones

922 606 666

cesrsantacruzdetenerife.es

Ayuntamiento de
Santa Cruz de Tenerife