



REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

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. Esta vinculación entre 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 al 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 los 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 como para la ciudadanía. Hoy nadie discute que la democracia participativa es un complemento necesario de nuestro sistema representativo. La participación permite converger en la elaboración de las políticas municipales a los distintos grupos de interés, sectoriales y territoriales, llegando a acuerdos entre las partes y estableciendo equilibrios y controles mutuos. La participación, se convierte así, en un 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 del ciudadano.

El modelo que se pretende desarrollar comprende los siguientes aspectos:

- Lograr una comunicación eficaz entre administración y ciudadanos de modo que éstos estén informados de las actuaciones municipales, y que las autoridades conozcan las necesidades y demandas de los ciudadanos.
- Perfeccionar las instituciones, procedimientos y normas que permitan que la ciudadanía fiscalice el ejercicio del gobierno.
- La promoción entre las autoridades y los 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 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y en el artículo 132 del Título X de la citada Ley 57/2003 de 16 de diciembre.

TÍTULO I DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO I Principios Generales

Artículo 1. CREACIÓN

Se crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en el 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, 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 entienden 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

1. 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 perjuicio de las competencias que en esta materia tienen atribuidas el Tribunal Económico-administrativo municipal en su reglamento.

b) Recabar la información necesaria acerca de las reclamaciones recibidas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia y, posteriormente, formular advertencias, propuestas de resolución, recomendaciones o recordatorios de deberes legales para la adopción de las medidas pertinentes; incluyendo, en caso de que sea preceptivo, 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 o memoria anual en la que 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 el informe anual al Pleno municipal adquirirá el carácter de público.

e) 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 responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objeto de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.

f) 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 Ayuntamiento por acción u omisión.

c) Los problemas entre particulares.

d) Aquellos que estén siendo objeto de procedimientos judiciales.

CAPÍTULO II

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 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 Presidente, 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 Presidente 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 el plazo de cuarenta y ocho horas 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.

6. La Presidencia y la Vicepresidencia no son delegables. Las actuaciones a ejercer por la Vicepresidencia en virtud de la encomienda prevista en el apartado 4 del presente artículo no responderán, en ningún caso, al supuesto de delegación competencial.

Artículo 5. DURACIÓN DEL MANDATO

Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones serán designados por el mismo periodo 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 a su elección.
- c) Por muerte, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.
- d) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme por delitos dolosos.
- g) Por remoción, a propuesta del grupo político al que representen.
- h) Por pasar a la situación de no adscripción a algún grupo político de la Corporación.

2. La vacante en el cargo se declarará a través del 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 sustituto, cuando así proceda.

CAPÍTULO 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 Presidente podrá convocar reuniones extraordinarias de la Comisión cuando la gravedad o la urgencia de los asuntos a tratar así lo requieran o lo soliciten 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 les 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, podrán asistir, 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, al 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 de la sesión 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 PROCIMIENTO 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 o a instancia de parte.

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:

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 habilitados sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38 apartado 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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 un funcionario público, que las deberá recoger fielmente en el modelo normalizado, que será suscrito por el interesado una vez cumplimentado a su satisfacción.

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 firma 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 desde el que efectúa la llamada como número de contacto. Además, se precisará que, previa advertencia, permita que la conversación sea grabada.

5. Todas las solicitudes de iniciación se ajustarán a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.

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 máximo de un año, contado a partir del momento en 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 que la fundamenten.

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 su 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 no aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio 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 Registros 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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 30/1992, 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 Especial de Sugerencias y Reclamaciones; 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 ello 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 concurren algunas 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) Aquellas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
- d) Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.
- e) Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de Justicia.

2. La no admisión a trámite de una sugerencia o reclamación por alguna de las causas establecidas en los apartados b), c), d) y e) del apartado 1 del presente artículo, se comunicará 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 DE EXPEDIENTE INFORMATIVO

Toda sugerencia o reclamación admitida a trámite, motivará la apertura de un expediente informativo 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 asumen la superior responsabilidad de los servicios municipales afectados.

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 inicia.

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 realizará las investigaciones pertinentes en las dependencias de los Servicios y Organismos del Ayuntamiento para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsará la actividad de aquéllos 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 apoyo a 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 habrán de producirse las comunicaciones de cualquier naturaleza por parte de los Servicios y Organismos 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 hiciera, se le tendrá por desistido, notificándosele su archivo con expresión de su causa.

Artículo 21. DEBER DE COLABORACIÓN

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 con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 22. 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, considerara que 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 del 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 Administración Municipal, podrá dar lugar a la exigencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria. Así mismo, el hecho podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la memoria anual.

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 o conducta investigada.

Artículo 23. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Si durante las actuaciones de investigación que realizare la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se observaren indicios de infracciones disciplinarias o la producción de conductas constitutivas de delito, su Presidente lo comunicará al Alcalde para su conocimiento y efectos.

CAPÍTULO IV Finalización del Procedimiento

Artículo 24. TERMINACIÓN

Pondrán fin al procedimiento la solución comunicada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al solicitante o el desistimiento por parte éste.

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 en 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 y a las autoridades, funcionarios o trabajadores afectados.

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 interés 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 señalados.

2. La presentación de sugerencias y reclamaciones no condicionará, en modo alguno, 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.

TÍTULO V DE LAS RELACIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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 7/2001, 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 Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el Diputado del Común, la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones a resultas de la decisión que adopte este último.

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 conformidad con lo establecido por la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.
2. Así mismo, la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones cuando exista identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el Defensor del Pueblo, quedando a resultas de la decisión que éste último adopte.

TÍTULO VI DEL INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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 o 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 municipales, a través de sus portavoces, podrán intervenir para fijar sus posiciones.

5. Las intervenciones realizadas figurarán en la correspondiente acta.

6. El portavoz de cada grupo municipal finalizará su intervención trasladando la conclusión de su grupo político en relación con el contenido de la memoria anual.

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 hubieran 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.

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, Organismos 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.

DISPOSICIONES ADICIONALES

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 competará 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 funciones, de conformidad con lo prevenido en los reglamentos aplicables y en la Relación de Puestos de Trabajo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Tercera. La tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el periodo comprendido entre el cese de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por expiración del plazo de su nombramiento y la nueva constitución de la Comisión en los términos que determina el presente Reglamento, responderá al siguiente procedimiento:

1. La dirección de las funciones y de los trámites procedimentales que se definen en los siguientes apartados competará, 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 Comisiones del Pleno, en la misma sesión plenaria celebrada al efecto.
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 objeto de la reclamación deberán remitir a la unidad administrativa o puestos específicos que tengan atribuidas las funciones de apoyo administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de quince días contados a partir del siguiente a 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, a efectos de que pueda disponer lo necesario en relación con su tramitación y resolución. 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 Especial de Sugerencias y Reclamaciones guarden identidad de sujeto y objeto, total o parcialmente en este segundo caso, con asuntos que están siendo tramitados por la Audiencia de Cuentas de Canarias o por el Tribunal Económico-Administrativo Municipal, la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones y quedará a resultas de la decisión que estos órganos adopten.

Quinta. En todo lo no previsto en este Reglamento en relación con la regulación procedimental que en él se establece, se estará a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”