



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SANTA CRUZ DE TENERIFE

DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN,
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y RÉGIMEN INTERNO

DECRETO DEL EXCMO. SR. DON MIGUEL ZEROLO AGUILAR, ALCALDE PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, POR EL QUE SE ACTUALIZA LA RELACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DE REGISTRO, SU LOCALIZACIÓN Y HORARIOS, ASÍ COMO LAS NORMAS RELATIVAS A SU FUNCIONAMIENTO; DISTRIBUCIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN; ACUALIZACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS Y ACTUALIZACIÓN DESTINADA AL LIBRE ACCESO A LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO Y SU EJERCICIO/// SANTA CRUZ DE TENERIFE, A TREINTA DE JULIO DE DOS MIL DIEZ.

“I.- ANTECEDENTES

I.- Por Decreto de esta Alcaldía, de fecha 30 de agosto de 2006, (BOP nº 156, de 8 de noviembre de 2006), se establecieron las normas relativas al funcionamiento y coordinación del Registro General y Registros Auxiliares del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife; asimismo, dicho Decreto reguló la relación de los Registros con los programas informáticos de “Gestión de Incidencias” y de “Participación Ciudadana” y se establecieron las oportunas instrucciones para la distribución de documentación.

Posteriormente, por Decreto de esta Alcaldía de fecha 8 de julio de 2008, (BOP nº 157, de 8 de agosto de 2008), a instancia de la Dirección General de Cohesión y Bienestar Social, Mujer y Participación Ciudadana –actual Dirección General de Participación Ciudadana y Mujer- y previo informe propuesta de la Dirección General de Organización Administrativa y Desconcentración –actual Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno-, se habilitó el registro oficial de entrada y salida de documentos en el Centro Municipal de la Mujer, teniendo éste el carácter de Registro Auxiliar y estableciéndose, en el mismo Decreto, su localización, horario de atención y tipología de documentos admisibles en el mencionado registro.

Finalmente, en lo que al estudio de la regulación existente se refiere, por Decreto de esta Alcaldía de fecha 5 de febrero de 2010, fueron dispuestas medidas organizativas relativas al funcionamiento de los registros municipales con motivo de la tramitación de solicitudes de ayudas y subvenciones derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, modificándose parcialmente el precitado Decreto de 30 de agosto de 2006. Dicha modificación parcial consistió en adicionar un párrafo a la Norma 2ª (relación de oficinas de registro, carácter, localización y horario de atención a la ciudadanía de los registros del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife) y otro párrafo a la Norma 3ª (tipología de documentos admisibles en cada Registro); en ambos casos, relacionados con la presentación de escritos, documentos o solicitudes, ayudas o subvenciones, derivadas de situaciones de emergencia o de supervivencia relacionadas con circunstancias o hechos de naturaleza catastrófica, debidamente declaradas.

II.- Sin perjuicio de lo anterior, según informa la Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno, al día de la fecha se mantienen pendientes de

tramitación determinados expedientes relacionados con la habilitación de nuevos centros de registro. En concreto, por parte del Servicio de Gestión Tributaria se planteó y justificó la necesidad de incorporar la Oficina de Atención al Contribuyente a la relación de Oficinas de registro oficial de entrada y salida de documentos, complementando las que ya incluía el Decreto del 30 de Agosto de 2006; por otra parte, la Dirección General de Participación Ciudadana y Mujer, ha solicitado y justificado igualmente la necesidad de la creación de un Registro Auxiliar en la Oficina de Atención del Servicio para el fomento de la Participación Ciudadana, Cooperación al Desarrollo y Nueva vecindad, especificando su carácter, localización, horario y tipología de documentos admisibles. Esta última necesidad se justifica, fundamentalmente, en el hecho de que el órgano y unidad administrativa mencionados han sido trasladados a una nueva sede municipal en la que no existen dependencias de registro municipal.

Además de los supuestos mencionados ha de tenerse en cuenta que, en términos generales, los traslados que han venido produciéndose de distintas unidades administrativas a diferentes edificios municipales trae consigo la inmediata consecuencia de afrontar la modificación del Decreto de 30 de agosto de 2006; de la misma forma, debe tomarse en consideración el hecho de que existen dependencias de registro que, por diversas circunstancias, han visto de hecho modificado el horario de atención a la ciudadanía.

III.- Por otra parte, ha tomarse en consideración que, como se avanzó en el antecedente I, el inicial Decreto de 30 de agosto de 2006 regulaba también la relación de los Registros con los programas informáticos de “Gestión de Incidencias” y de “Participación Ciudadana” y el establecimiento de las oportunas instrucciones para la distribución de documentación. También estos aspectos, en su conjunto, deben ser objeto de nueva regulación por dos motivos fundamentales: porque los citados programas informáticos de gestión se encuentran actualmente sin operatividad (recuérdese que se encuentra en proceso de implantación la aplicación de gestión informatizada de expedientes en el ámbito de esta Administración municipal) y porque, precisamente por este motivo, el actual proceso de distribución de documentación debe ser, en un primer momento, revisado y, con posterioridad, rediseñado y adaptado al resultado final de la definitiva implantación.

IV.- Es también un aspecto de especial relevancia el contenido de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. Debe recordarse que, siendo el objetivo final de la Directiva la eliminación de obstáculos innecesarios y desproporcionados para la prestación de servicios de carácter económico, con el fin de permitir la reducción de cargas administrativas, otorgar mayor seguridad jurídica a los prestadores, suponer un incremento de las posibilidades de elección de los destinatarios y una mejora de la calidad de los servicios tanto para los consumidores como para las empresas usuarias de los mismos, tanto su propio cumplimiento como el de la legislación que ya ha sido promulgada en el Estado español, obliga a este Ayuntamiento, a desarrollar tres líneas de actuación: La adaptación de la normativa municipal a los principios y criterios contenidos en la Directiva y a lo dispuesto en la legislación vigente; la simplificación de los procedimientos y trámites administrativos necesarios para el desarrollo de los servicios de carácter económico en nuestro Municipio y la incorporación a la Ventanilla Única Electrónica.

En efecto, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, ha incorporado parcialmente al Derecho español la Directiva 2006/123/CE, poniendo énfasis en que los instrumentos de intervención de las Administraciones públicas en este sector deben ser analizados pormenorizadamente y ser conformes con los principios de no discriminación, de justificación por razones imperiosas de interés general y de proporcionalidad para atender esas razones, exigiendo que se simplifiquen los procedimientos, evitando dilaciones innecesarias y reduciendo las cargas administrativas a los prestadores de servicios. Por su parte, la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, modifica determinadas disposiciones de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases

del Régimen Local; de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

En este sentido, y aún cuando este Ayuntamiento se encuentra en la correspondiente fase de adaptación, resultando relevantes las medidas organizativas establecidas en virtud de la Instrucción de la Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno, de 20 de enero de 2010 y del Decreto organizativo de esta Alcaldía, de 30 de abril de 2010, se prevé también en el presente Decreto la aplicación de estas disposiciones en relación con la operatividad y, muy especialmente, con el soporte tecnológico del que deben disponer las oficinas municipales de registro.

En suma, el presente Decreto tiene por objeto tanto la unificación, simplificación y actualización de disposiciones reguladoras del funcionamiento de los diferentes registros municipales, como actualizar instrucciones para la distribución y gestión de documentación, así como para la mejora de los diversos recursos cuya aplicación es necesaria.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS.

El vigente Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración de este Excmo. Ayuntamiento (ROGA) establece en su Disposición Adicional Sexta, apartado 1, que el Registro General del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se regirá por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y en las disposiciones contenidas en el propio Reglamento Orgánico.

Por su parte, el apartado 8 del artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece la obligación de publicar y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación, así como los horarios de funcionamiento.

Por último, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, ha incorporado parcialmente al Derecho español la Directiva 2006/123/CE, y a su vez la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, modifica determinadas disposiciones de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que han de ser tomadas en consideración.

De conformidad con los antecedentes y consideraciones expuestas, en el uso de las atribuciones que me vienen conferidas en el artículo 124 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y artículo 10 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración de este Excmo. Ayuntamiento y visto el informe-propuesta emitido por el Director General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno,

DISPONGO:

PRIMERO.- Carácter de los registros del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y de sus organismos públicos.

- a) A los efectos legales y reglamentarios de aplicación, se determina la existencia de un único Registro General ubicado en la Oficina Central de Atención e Información Ciudadana, dependiente del Servicio de Organización, Planificación y Régimen Interno (Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno).
- b) Todos los demás registros dependientes de los diferentes órganos, unidades administrativas, dependencias y organismos públicos municipales tendrán el carácter de registro auxiliar.

SEGUNDO.- Relación de las oficinas de registro, carácter, localización y horario de atención a la ciudadanía de los registros.

La relación de oficinas de registro y la definición de su carácter, localización en este Municipio y horario de atención a la ciudadanía es la siguiente:

ÓRGANO/UNIDAD AMINISTRATIVA	CARÁCTER	LOCALIZACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Oficina Central de Atención e Información Ciudadana	General	C/ General Antequera nº 14 - C.P. 38004	De octubre a junio Lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 13:30 horas Martes y jueves de 8:30 a 18:00 horas Sábados de 9:00 a 12:00 horas Navidad De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 y sábados de 9:00 a 12:00 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas Sábados de 9:00 a 12:00 horas
Oficina de Atención e Información Ciudadana de La Salud (Distrito Salud-La Salle)	Auxiliar	C/ Tanausú s/n – Barrio de la Salud - C.P. 38008	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Atención e Información Ciudadana de Los Gladiolos (Distrito Salud-La Salle)	Auxiliar	C/ Ganivet s/n – Los Gladiolos - C.P. 38007	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Atención e Información Ciudadana de Ofra (Distrito Ofra-Costa Sur)	Auxiliar	C/ Elías Bacallado nº 2A - Ofra - C.P. 38010	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Atención e Información Ciudadana de Barranco Grande (Distrito Suroeste)	Auxiliar	Ctra. General del Sur nº 43 – Barranco Grande - C.P. 38107	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas

Oficina de Atención e Información Ciudadana de Añaza (Distrito Suroeste)	Auxiliar	Avda. Principal de Añaza nº 2 - Añaza - C.P. 38109	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Atención e Información Ciudadana de San Andrés (Distrito Anaga)	Auxiliar	C/ El Cercado nº 3 – San Andrés - C.P. 38120	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Distrito Centro	Auxiliar	Plaza Arquitecto Marrero Regalado nº 7 - C.P. 38001	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Distrito Salud-La Salle	Auxiliar	C/ Zurbarán nº 30 Esq. Avda. General Mola - C.P. 38007	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Distrito Ofra-Costa Sur	Auxiliar	C/ Elías Bacallado nº 2A - Ofra - C.P. 38010	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Distrito Suroeste	Auxiliar	Ctra. Gral. del Sur km. 7,5 nº Edif. Airán Local 10 – Bco. Grande - C.P. 38107	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Distrito Anaga	Auxiliar	C/ Rafael Folch You nº 14 - San Andrés - C.P. 38120	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina Municipal de Información al Consumidor	Auxiliar	C/ Antonio Domínguez Alfonso nº 27 - C.P. 38003	De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas
Ventanilla Única Empresarial	Auxiliar	Plaza de la Candelaria nº 6, 1ª planta - C.P. 38002	De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	Auxiliar	C/ Afilarmónica Ni fu – Ni fa, nº 48, Oficinas 1 y 2 - C.P. 38003	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Servicio de Seguridad Ciudadana y Vial	Auxiliar	Avda. Tres de Mayo, nº 79, Bajo - C.P. 38005	De octubre a junio De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00

			horas
Organismo Autónomo Gerencia Municipal de Urbanismo	Auxiliar	Avda. Tres de Mayo nº 40 planta 0 - C.P. 38005	De octubre a junio De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas
Organismo Autónomo de Fiestas y Actividades Recreativas	Auxiliar	C/ Antonio Domínguez Alfonso nº 7 – C.P. 38003	De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas
Organismo Autónomo de Cultura	Auxiliar	C/ Marcos Redondo, nº 2 - Edificio Centro de Arte la Recova – C.P. 38003	De octubre a junio: De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Organismo Autónomo de Deportes	Auxiliar	C/ Fernando Barajas Prats s/n – Palacio Municipal de Deportes – C.P. 38005	De lunes, jueves y viernes de 8:30 a 13:30 horas Martes y miércoles: de 8:30 a 17:00 horas Consultar los meses de Julio, agosto y septiembre
Centro Municipal de la Mujer	Auxiliar	C/ Francisco de Aguilar y Aguilar s/n Palacete Coviella – Barrio del Perú - C.P. 38008	De octubre a junio: De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Navidad: De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas Julio, agosto y septiembre: De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas
Oficina de Atención al Contribuyente	Auxiliar	C/ General Antequera nº 14 - C.P. 38004	De octubre a junio Lunes, miércoles y viernes de 8:30 a 13:30 horas Martes y jueves de 8:30 a 18:00 horas Sábados de 9:00 a 12:00 horas Navidad De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 y sábados de 9:00 a 12:00 horas Julio, agosto y septiembre De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas Sábados de 9:00 a 12:00 horas
Oficina de Atención del Servicio de Fomento para la Participación Ciudadana, Cooperación al Desarrollo y Nueva Vecindad	Auxiliar	C/ Afilarmónica Ni fu – Ni fa, nº 32, 1ª planta - C.P. 38003	De octubre a junio: De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Julio, agosto y septiembre: De lunes a viernes de 8:30 a 13:00 horas

TERCERO.- Tipología de documentos admisibles en cada registro.

Se aprueba la siguiente tipología de documentos que serán admitidos en cada oficina de registro:

ÓRGANO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	TIPOLOGÍA DE DOCUMENTOS
------------------------------	-------------------------

<p>Oficina Central de Atención e Información Ciudadana</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Atención e Información Ciudadana de La Salud (Distrito Salud-La Salle)</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Atención e Información Ciudadana de Los Gladiolos (Distrito Salud-La Salle)</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Atención e Información Ciudadana de Ofra (Distrito Ofra-Costa Sur)</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Atención e Información Ciudadana de Barranco Grande (Distrito Suroeste)</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Atención e Información Ciudadana de Añaza (Distrito Suroeste)</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Atención e Información Ciudadana de San Andrés (Distrito Anaga)</p>	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
<p>Oficina de Distrito Centro</p>	<p>Cualesquiera documentos (escritos, facturas etc.) dirigidos al Concejal del Distrito dentro del ámbito de sus competencias, de conformidad con las vigentes Normas para la determinación y concreción del marco funcional y competencial de los Concejales Presidentes de los Distritos y definición del proceso de desconcentración.</p>

	<p>Los que, excediendo del ámbito de sus competencias y siempre en el ámbito de su Distrito, se presenten mediante propuestas al Tagoror del Distrito, en los términos establecidos por el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina de Distrito Salud-La Salle	<p>Cualesquiera documentos (escritos, facturas etc.) dirigidos al Concejal del Distrito dentro del ámbito de sus competencias, de conformidad con las vigentes Normas para la determinación y concreción del marco funcional y competencial de los Concejales Presidentes de los Distritos y definición del proceso de desconcentración.</p> <p>Los que, excediendo del ámbito de sus competencias y siempre en el ámbito de su Distrito, se presenten mediante propuestas al Tagoror del Distrito, en los términos establecidos por el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina de Distrito Ofra-Costa Sur	<p>Cualesquiera documentos (escritos, facturas etc.) dirigidos al Concejal del Distrito dentro del ámbito de sus competencias, de conformidad con las vigentes Normas para la determinación y concreción del marco funcional y competencial de los Concejales Presidentes de los Distritos y definición del proceso de desconcentración.</p> <p>Los que, excediendo del ámbito de sus competencias y siempre en el ámbito de su Distrito, se presenten mediante propuestas al Tagoror del Distrito, en los términos establecidos por el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina de Distrito Suroeste	<p>Cualesquiera documentos (escritos, facturas etc.) dirigidos al Concejal del Distrito dentro del ámbito de sus competencias, de conformidad con las vigentes Normas para la determinación y concreción del marco funcional y competencial de los Concejales Presidentes de los Distritos y definición del proceso de desconcentración.</p> <p>Los que, excediendo del ámbito de sus competencias y siempre en el ámbito de su Distrito, se presenten mediante propuestas al Tagoror del Distrito, en los términos establecidos por el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina de Distrito Anaga	<p>Cualesquiera documentos (escritos, facturas etc.) dirigidos al Concejal del Distrito dentro del ámbito de sus competencias, de conformidad con las vigentes Normas para la determinación y concreción del marco funcional y competencial de los Concejales Presidentes de los Distritos y definición del proceso de desconcentración.</p> <p>Los que, excediendo del ámbito de sus competencias y siempre en el ámbito de su Distrito, se presenten mediante propuestas al Tagoror del Distrito, en los términos establecidos por el Reglamento de Participación Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina Municipal de Atención al Consumidor	<p>Cualesquiera escritos relacionados con reclamaciones en materia de consumo, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con la Oficina.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Ventanilla Única Empresarial	<p>Solicitudes relacionadas con las siguientes licencias municipales:</p> <p>Licencia de apertura clasificada</p> <p>Licencia de cambio de titularidad</p>

	<p>Licencia de rótulos y toldos</p> <p>Certificado de no sujeción a licencia de apertura para personas físicas, profesionales colegiados</p>
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	<p>Cualesquiera escritos dirigidos a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en los términos previstos en su Reglamento.</p>
Servicio de Seguridad Ciudadana y Vial	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito de actuación del Servicio de Seguridad Ciudadana y Vial, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con el Servicio.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Organismo Autónomo Gerencia Municipal de Urbanismo	<p>Cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Organismo Autónomo de Fiestas y Actividades Recreativas	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito competencial de actuación del Organismo Autónomo, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con su actividad.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Organismo Autónomo de Cultura	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito competencial de actuación del Organismo Autónomo, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con su actividad.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Organismo Autónomo de Deportes	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito competencial de actuación del Organismo Autónomo, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con su actividad.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Centro Municipal de la Mujer	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito competencial en materia de mujer y, en particular, informes psicológicos, sociales, de inserción laboral, petición de informes, autorizaciones, solicitud de préstamo de libros, solicitud de acceso para diversas actividades y cualquier otro relacionado con su ámbito de actuación, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con su actividad.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina de Atención al Contribuyente	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito competencial del Servicio de Gestión Tributaria y en particular, escritos, solicitudes y documentos o instancias referidas a materia tributaria que presenten los ciudadanos, así como recibir iniciativas y peticiones ciudadanas en relación con la actividad del Servicio de Gestión Tributaria, quedando excluidos todos aquellos que no estén relacionados directamente con su actividad.</p> <p>Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</p>
Oficina de Atención del Servicio de Fomento para la Participación Ciudadana, Cooperación	<p>Cualesquiera escritos relacionados con el ámbito competencial del Servicio para el Fomento de la Participación Ciudadana, Cooperación al Desarrollo y Nueva Vecindad y cualquier otro relacionado con su ámbito de actuación, quedando excluidos todos</p>

al Desarrollo y Nueva Vecindad	aquellos que no estén relacionados directamente con su actividad. Los documentos relacionados con las quejas, sugerencias y reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
--------------------------------	--

CUARTO.- Situaciones excepcionales.-

Ante situaciones de emergencia o de supervivencia provenientes de circunstancias o hechos de naturaleza catastrófica debidamente declaradas, se estará a las siguientes normas:

- a. Las dependencias municipales de Registro, con el fin de facilitar y ampliar la prestación de servicios de atención directa a la ciudadanía, podrán ampliar y adecuar los horarios de atención a la demanda existente. Los términos concretos de dicha ampliación y adecuación del horario de atención se dispondrán mediante Decreto del Alcalde.
- b. Los registros de carácter auxiliar habilitados en las dependencias municipales que se contemplan en el Decreto, en su totalidad o parcialmente y con el fin de facilitar y ampliar la prestación de servicios de atención directa a la ciudadanía, podrán recibir cualesquiera escritos dirigidos al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz, Área, Distrito u Organismo Público, así como los que se dirijan a cualesquiera unidades administrativas creadas por éstos, en los términos previstos en el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Los términos concretos de dicha ampliación se dispondrán, igualmente, mediante Decreto del Alcalde.
- c. Cuando existan causas de fuerza mayor que imposibiliten dar cumplimiento, de forma total o parcial, a las frecuencias y horarios que, para cada dependencia de registro, se establecen en el presente Decreto, los correspondientes responsables informarán de dicha circunstancia a la ciudadanía con la mayor antelación y difusión posible.
- d. En los supuestos precedentes, la información y difusión a la ciudadanía se efectuará con arreglo a lo previsto en la Disposición Adicional Primera del presente Decreto.

QUINTO.- Determinación y delimitación del funcionamiento de los registros y del sistema de distribución y reparto de documentación.

- a. Las distintas oficinas de registro limitarán la recepción de documentos en función de las reglas de admisibilidad establecidas en su Dispositivo TERCERO.
- b. En todo caso, las quejas, reclamaciones y sugerencias que se dirijan a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones serán formalizadas en el modelo normalizado aprobado al efecto y en la forma establecida en el Reglamento de la Comisión. Tales quejas, reclamaciones y sugerencias deberán ser directamente remitidas por el responsable del Registro a la Presidencia de la Comisión para su trámite en los términos reglamentariamente previstos.
- c. Todas las dependencias e instalaciones municipales, en las que no esté habilitada una dependencia de registro, deberán disponer de impresos normalizados de sugerencias y reclamaciones a disposición de los/as ciudadanos/as y usuarios/as de servicios y actividades municipales. Asimismo, deberán advertir en los correspondientes tabloneros de anuncios de tales dependencias e instalaciones y en lugares visibles y accesibles de dicha circunstancia. El modelo normalizado será publicado en la Intranet y en el portal Web municipal por la Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno; dicho

modelo contendrá, asimismo, información sobre los trámites a seguir para la presentación de la reclamación o sugerencia.

- d. Los documentos que, por cualesquiera los medios reglamentariamente establecidos, sean recibidos en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y no procedan ser catalogados como tal sugerencia o reclamación con arreglo a lo previsto en el Reglamento de la Comisión, serán inmediatamente remitidos de orden de su Presidente a la unidad administrativa municipal competente en la materia sobre la que verse. En caso de suscitarse duda sobre el destinatario, se diligenciará su traslado a la Oficina Central de Atención e Información a la Ciudadanía, a efectos de determinación de su destino y verificación de su traslado.
- e. Las oficinas de registro remitirán directamente a las Oficinas de Distrito cualesquiera propuestas y proposiciones ciudadanas que se efectúen ante el Tagoror de Distrito con arreglo a lo previsto en el Reglamento de Participación Ciudadana de este Ayuntamiento, así como las que efectúen los propios vocales de cada Tagoror. Tales propuestas y proposiciones serán formalizadas en el modelo normalizado aprobado al efecto. Asimismo, cualesquiera escritos o documentos distintos a los anteriores que, con independencia de su formalismo, vayan específicamente dirigidos a los Concejales de Distrito, serán remitidos directamente a las Oficinas de Distrito para su valoración y tramitación o, alternativamente y en caso de que se trate de asuntos que no sean de competencia de la Concejalía de Distrito o de su Tagoror, para su traslado a los servicios municipales competentes.
- f. Con respecto a cualesquiera otros documentos distintos a la tipología concreta definida en los apartados anteriores -tales como solicitudes generales, incidencias, peticiones-, las oficinas de registro, una vez efectuado éste, procederán a efectuar su reparto a los Servicios competentes conforme a las normas de procedimiento vigentes hasta este momento; no obstante, resultando de aplicación el acuerdo adoptado por el Pleno de este Ayuntamiento el día 15 de mayo de 2006, por el que se atribuyeron a los Concejales de Distrito determinadas funciones y competencias, concurrentes y complementarias de las atribuidas a las Áreas y Servicios centralizados y a los Organismos Autónomos, por la Oficina Central de Atención e Información Ciudadana se arbitrarán los medios y recursos necesarios para que, en las actuaciones de reparto de documentación que afecte o pueda afectar a la competencia concurrente y complementaria aludida, se garantice la efectividad de su remisión, con carácter duplicado, tanto al Área/Servicio centralizado u Organismo Autónomo como a la Oficina de Distrito correspondiente.

SEXTO.- Adaptación de medios técnicos y tecnológicos para el funcionamiento de los Registros.

Las Concejalías y órganos directivos competentes en las materias de calidad y promoción tecnológica, en colaboración con los competentes en materia de organización administrativa y atención a la ciudadanía, aportarán los medios necesarios a fin de que los titulares de los puestos de trabajo responsables de la materialización de registros dispongan de los medios materiales necesarios y de la oportuna formación; asimismo, velarán por el mantenimiento, actualización y mejora continua de los sistemas de intercomunicación entre las diferentes oficinas de registro municipales.

SÉPTIMO.- Adaptaciones relacionadas con el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

- a. Las Concejalías y órganos directivos competentes en las materias de calidad y promoción tecnológica, en colaboración con los competentes en materia de organización administrativa

y atención a la ciudadanía, diseñarán y gestionarán la adaptación administrativa y tecnológica de los Registros municipales que se regulan en el presente Decreto a las previsiones establecidas en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, así como al resto de disposiciones legales y reglamentarias; especialmente, se establece como prioridad la gestión para la integración en la Ventanilla Única Electrónica.

- b. A los efectos previstos en el apartado anterior, se establece como prioridad para la Concejalía y órgano directivo competentes en las materias de calidad y promoción tecnológica la realización de las gestiones y trámites oportunos para la preparación telemática de las tramitaciones, a fin de facilitar su integración en la Ventanilla Única que, conforme a las previsiones de la Directiva de Servicios, la Administración General del Estado implante.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.- Información a la ciudadanía.

- a. Las Concejalías, órganos directivos y unidades administrativas competentes en las materias de organización administrativa, atención e información a la ciudadanía, calidad y promoción tecnológica serán responsables de velar por difundir de forma actualizada entre la ciudadanía los sistemas y canales de acceso y comunicación a los diferentes registros municipales.
- b. El órgano directivo competente en la materia de organización administrativa, atención e información a la ciudadanía será el responsable de gestionar la información y difusión entre la ciudadanía en los casos de darse los supuestos excepcionales regulados en los apartados a. y b. del Dispositivo CUARTO del presente Decreto.
- c. Los responsables de las correspondientes dependencias de Registro serán los responsables de gestionar la información y difusión entre la ciudadanía en el caso de darse el supuesto excepcional regulado en el apartado c. del Dispositivo CUARTO del presente Decreto. En este caso, informará además a la ciudadanía sobre todas las posibles alternativas de las que dispone para la presentación de documentación.
- d. Los responsables utilizarán todos los medios posibles para lograr la mayor difusión entre la ciudadanía; en todo caso, se difundirá la información actualizada a través del portal web municipal.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.- Propuestas de modificaciones y adaptaciones.

- a. Cualesquiera propuestas de modificaciones o adaptaciones relacionadas con las materias reguladas en este Decreto quedan reservadas a su aprobación a través de Decreto de la Alcaldía.
- b. Los documentos que tengan por objeto proponer las modificaciones y/o adaptaciones habrán de contener la correspondiente justificación y acreditación de las causas operativas o estructurales que lo motivan, estar suscritos por el responsable de la unidad administrativa superior a la que se encuentre orgánicamente adscrita la dependencia de registro y contar con el visto bueno de los titulares del órgano directivo y de la Concejalía de la que dependan.

- c. Las propuestas habrán de dirigirse a la Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno para su análisis, informe y tramitación, en su caso.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.- Habilitación del Portal Web municipal para la presentación de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.-

- a. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 12 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz, que establece como medio para presentar sugerencias y reclamaciones su presentación a través del correo electrónico que se habilite a estos efectos, se dispone tal habilitación a través de la adecuación de la herramienta actualmente denominada “Buzón del Ciudadano”, disponible en el Portal Web municipal.
- b. Para la habilitación de la citada herramienta se adoptarán las medidas oportunas tendentes a que la ciudadanía, indubitablemente, conozca y reconozca la herramienta como una forma, reglamentariamente prevista, de presentación de sugerencias y reclamaciones sujeta a procedimiento de tramitación, a cuyos efectos la denominación de la herramienta será modificada y adaptada a las previsiones reglamentariamente establecidas; asimismo, deberán realizarse los trámites y gestiones oportunas para asignar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la correspondiente cuenta de correo electrónico para la recepción de las reclamaciones, quejas y sugerencias que sean presentadas por la ciudadanía a través de dicho medio.
- c. La Concejalía, órgano directivo y unidades administrativas competentes en las materias de calidad y promoción tecnológica velarán por el inmediato cumplimiento de estas normas de adaptación y gestión.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.- Normas específicas relacionadas con el despacho por parte de las oficinas de registro de determinados escritos y documentación.-

- a. A efectos de unificar criterios de actuación por parte de los registros en relación con la documentación dirigida al Pleno, a los órganos de gobierno municipales, a la Asesoría Jurídica y a la Dirección del Servicio Jurídico, se deberá dar cumplimiento a las instrucciones que se establezcan por la Secretaría General del Pleno, Dirección de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Titular de la Asesoría Jurídica y Dirección del Servicio Jurídico, que se canalizarán a través de las correspondientes órdenes de servicio de la Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno.
- b. En todo caso, los escritos dirigidos a los órganos de gobierno municipales habrán de ser remitidos directamente a las unidades administrativas tramitadoras que resulten competentes en función de la materia con la que se relacionen los asuntos sobre los que versen aquéllos, teniendo en cuenta la determinación de funciones que se detalle en la estructura organizativa vigente en cada momento, resultando de aplicación la Orden de Servicio dispuesta a tales efectos por la Dirección General de Organización, Planificación Estratégica y Régimen Interno de 3 de junio de 2010.
- c. Por las dependencias municipales de registro se atenderá a la estricta aplicación de las Instrucciones sobre el registro de documentos relacionados con la actividad jurisdiccional, las normas de remisión de tales documentos a la Asesoría Jurídica y el envío de expedientes a Juzgados y Tribunales, fueron determinadas en virtud de Decreto de la Alcaldía de 16 de enero de 2009.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- Quedan derogadas cualesquiera disposiciones de igual o inferior rango dictadas en el ámbito de esta Administración municipal en cuanto se opongan o contradigan lo establecido en el presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su firma, sin perjuicio de su publicación en el BOP.

Publíquese en la Intranet y en el portal Web municipal y comuníquese a los responsables de las dependencias municipales de registro.

Ante mí,
LA VICESECRETARIA-DIRECTORA DE LA
OFICINA DEL SECRETARIO DE LA
JUNTA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD,
Ángeles M. Negrín Mora