

INFORME 2018

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





01.

Índice

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



Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
C/ Viera y Clavijo, 46
38004 Santa Cruz de Tenerife

Centralita 922 606 000
Website: <http://www.santacruzdetenerife.es>

 facebook.com/CesrSantaCruz

 [@cesrsantacruz](https://twitter.com/cesrsantacruz)

MEMORIA 2018

06	SALUDA DE D.JOSÉ MANUEL BERMÚDEZ ESPARZA, ALCALDE DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
08	SALUDA DE D.ENRIQUE ROSALES, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
10	MIEMBROS DE LA CESR
12	INFORME MEMORIA 2018
16	DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE RECLAMACIÓN 2018
24	COMPARATIVAS 2010 - 2018
30	PRESUPUESTOS 2010 - 2018
34	INFORMACIÓN NACIONAL DE COMISIONES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
40	PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN
52	PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN
56	REGLAMENTO ORGÁNICO ACTUALIZADO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE SANTIAGO DE TENERIFE
74	CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL DIPUTADO DEL COMÚN Y LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
82	POBLACIÓN POR DISTRITO ADMINISTRATIVO Y BARRIO EN EL MUNICIPIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
86	DISTRITOS

02.

Saluda

D. JOSÉ MANUEL BERMÚDEZ ESPARZA
 ALCALDE DE SANTA CRUZ DE TENERIFE



La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESR) es uno de los órganos del Ayuntamiento en los que se canaliza la participación de los vecinos como sujetos de la acción política, valorándose su experiencia como prestatario de los distintos servicios municipales.

Lejos queda ya la consideración del ciudadano como mero beneficiario de las medidas que emanan de lo público. Hoy los nuevos tiempos nos marcan la senda de un desafío diario, que se sustancia en la exigencia de mayor transparencia en la gestión. Tenemos una obligación legal con los ciudadanos en ese sentido, es cierto, pero también el deber moral de poner todos los medios a nuestro alcance para

que la participación de la comunidad en la gestión pública sea cada vez de mayor calidad.

La comisión cumple una doble función: la de estimular la acción del ciudadano en su condición de usuario, por un lado, y la de mejorar la eficacia de los servicios puestos a su disposición, con el análisis y la corrección de las disfunciones o errores que se hayan podido cometer.

Desde esa perspectiva, este órgano se constituye como una herramienta básica de información en nuestro empeño de contar cada día con una administración más eficiente y que dé mejor respuesta a las demandas de la sociedad a la que todos servimos.

03.

Saluda

D. ENRIQUE ROSALES

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Tras la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESR) en el año 2005, me toca abordar, 12 años después y por primera vez, la presentación de la memoria 2015 y 2016 de este órgano del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Esto me ha permitido experimentar el orgullo y la satisfacción de comprobar que, la cercanía y el trabajo que supone estar inmerso en las inquietudes de la ciudadanía, revierte en un enriquecimiento personal que acaba en la confianza que va recobrando el ciudadano en la cosa pública.

En el año 2016 asumí el mando de esta área poco conocida pero de extrema importancia para el ciudadano. Sin duda, los mecanismos de la CESR permiten que éste sea el único canal para fiscalizar todas las áreas del consistorio bajo el amparo administrativo y jurídico. Esto consiste, básicamente, en que durante la comprobación e investigación de una reclamación todos los organismos y empleados del consistorio están obligados

a colaborar con el órgano de una forma preferente y urgente. Puedo afirmar que la Comisión ha tomado un rumbo distinto y está en continua progresión. Los números que se arrojan de este último año refleja el cambio en la tendencia y el perfil del vecino que se acerca a esta comisión o a las seis oficinas que dan servicio en todos los distritos. El ciudadano tiene cada vez más en cuenta las necesidades de su barrio o calle para mejorar la relación con el entorno en el que desarrolla su vida diaria, ya que ese discurso influye en su estado de ánimo.

Por otra parte la modernización de nuestra web ha facilitado la gestión de registro y, en cuanto a redes sociales, hemos dado un salto cuántico con la publicación diaria de las noticias más relevantes del municipio. De esta forma, la CESR se ha convertido en un canal y una fuente de información que permite a los ciudadanos estar informados, a tiempo real, y realizar preguntas o verter opiniones sobre las mejoras a realizar por parte del ayuntamiento.

Es imprescindible que el vecino, las distintas plataformas o los colectivos de cualquier índole de Santa Cruz puedan dilucidar su presente y su futuro a través de una información veraz e inmediata. Por ello, opino que la existencia de este instrumento debe estar cada vez más presente y su presupuesto debe ser el adecuado para actuar a favor de lo que es de todos.

Me gustaría resaltar los beneficios económicos que ha generado la nueva andadura de los actuales responsables de esta comisión que, con un menor número de personal, ha mejorado la eficacia, reducido los gastos un 70% y ahorrado 200.000 euros a los vecinos de Santa Cruz. Estamos, sin lugar a dudas, ante una nueva forma de gestionar lo público.

Estos hitos responden al respaldo de la gran labor de D^a. María Iraides Rodríguez González, funcionaria adscrita a la CESR, por su dedicación y absoluta creencia en el trabajo que realizamos. También obedece

al trabajo del personal de las oficinas de atención e información, de la Secretaría del Pleno por su gestión de apoyo y asesoramiento, y a los nueve miembros que componen esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Sin más y, como Presidente de esta área, recalcar el compromiso de aplicar los principios de la participación que contribuyen a potenciar los valores básicos de la democracia local y que permite la participación plural, equitativa y equilibrada como mecanismo de control, que así empodera la ciudadanía y le sirve de estímulo para impulsar transparencia y confianza en la gestión pública.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y sus miembros se enorgullecen de estar a la entera disposición de cada uno de los vecinos de esta ciudad para mejorar su calidad de vida.



D. José Manuel Bermúdez
 Alcalde



Don José Alberto Díaz-Estébanez de León (CC – PNC)
 Vocal-Proyectos Urbanos, Infraestructuras, Obras, Patrimonio y Mantenimiento de Edificios Públicos



Don Juan José Martínez Díaz (CC – PNC)
 Vocal-Hacienda y Recursos Humanos



Don José Carlos Acha Domínguez (PP)
 Vocal-Cultura



Don Pedro Fernández Arcila (SSP)
 Vocal



Doña. Yolanda Moliné Rodríguez (PP)
 Vocal-Información al Consumidor (OMIC) y Patrimonio Histórico



Don Andrés Martín Casanova (PSOE)
 Vocal



Don Ramón Trujillo Morales (IUC)
 Vocal



D. Enrique Ernesto Rosales (Cs)
 Presidente de la comisión espacial de Sugerencias y Reclamaciones



Doña María Luisa Zamora Rodríguez (CC – PNC)
 Vocal-Organización, Atención a la Ciudadanía, Población, Relaciones Institucionales, Tecnología, Planificación Estratégica, Igualdad, Participación Ciudadana, Relaciones Institucionales, Tecnología, Planificación Estratégica, Igualdad, Participación Ciudadana

D. Francisco Clavijo Rodríguez
 Oficial Mayor

Miembros de la CESR

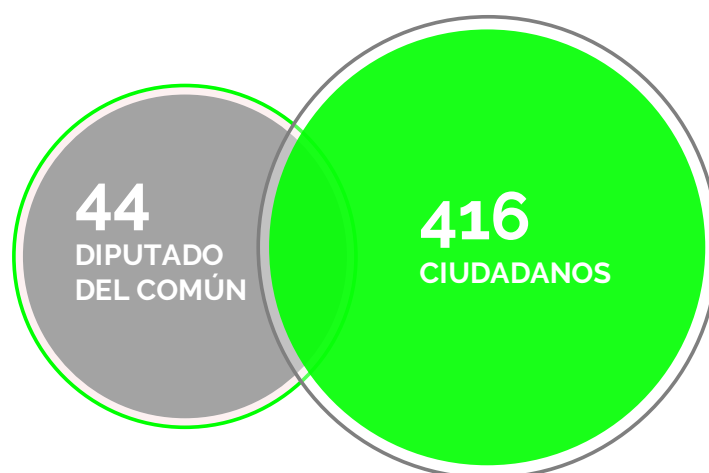
04.

INFORME DE LA MEMORIA 2018

05.

Informe de la memoria 2018

*Nota: No coinciden el total con el número de expedientes porque se han acumulados en un sólo expediente reclamaciones por el mismo motivo



Se han tramitado un total de **450** expedientes, los cuales, pasamos a desglosar en los siguientes criterios

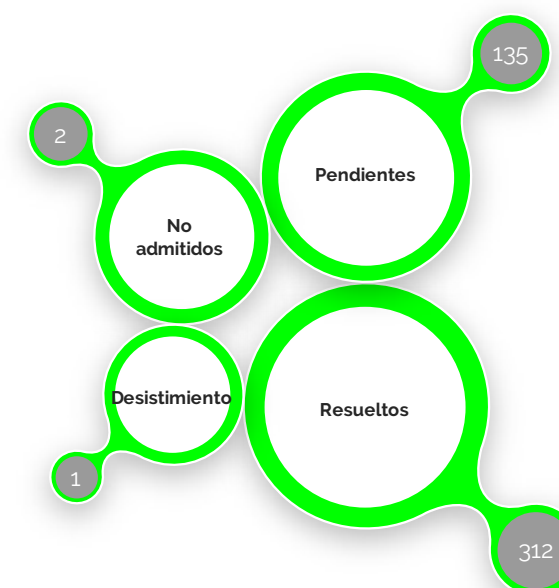
Otros (entidades, asociaciones, etc.)

72

182

228

408 Reclamaciones
68 Sugerencias



94	IMAS
65	Servicios de Gestión y Control de Servicios Públicos
53	Servicio de Deportes
39	Gerencia Municipal de Urbanismo
34	Servicio de Gestión Tributaria
34	OAIC
25	Servicio de Control y Gestión Medioambiental y del Territorio
23	Servicio de Recaudación
20	Servicio de Seguridad Ciudadana y Vial y Movilidad
13	Policia Local
10	Servicios de Proyectos Urbanos
6	Organismo Autónomo de Cultura
6	Organismo Autónomo de Fiestas
5	Servicio de Participación Ciudadana
4	Accesibilidad

4	OMIC
4	Viviendas Municipales
3	Servicio de Régimen Interno
3	RRHH
2	Servicio de Patrimonio
2	Sociedad de Desarrollo
2	Servicio de Tecnología
2	Tribunal Económico-administrativo
2	Alcaldía
1	Concejalía de Seguridad Ciudadana
1	Cabildo
1	Distrito Suroeste
1	Gobierno de Canarias - Viviendas
1	Protocolo
1	Servicio de Promoción Económica

DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE RECLAMACIÓN

06.

Descripción del tipo de reclamación 2018

ACCESIBILIDAD

Obras de accesibilidad a vivienda.
Rampa de acceso bloques Calle La Vica.
Aplicación municipio ley de accesibilidad.

ALCALDÍA

Petición informe Alcaldía.
Audencia Sr. Alcalde.

CABILDO

Criterios bonos titsa jubilados.

CONCEJALA POLICIA

Falta de respuesta a cita con concejala de seguridad ciudadana.

DISTRITO SUROESTE

Falta de informacion actuaciones.

FIESTAS/URBANISMO/MEDIOAMBIENTE

Traslado festejos Virgen de Regla a la trasera Auditorio.

G. CANARIAS VIVIENDAS

Viviendas canarias.

CULTURA

Retraso comienzo obra Teatro Guimerá.
Cierre biblioteca Añaza.
Reparto folletos Teatro Guimerá.
Deficiencias varias obra teatral.
Falta de informacion exposición Gutierrez Nelson.
Propuesta de mejora del acceso patio Sala Los Lavaderos.

FIESTAS

Revision kioscos carnaval.
Falta respuesta escrito.
Falta respuesta reclamaciones.
Falta de adornos navideños Calle Pérez de Rozas.
Medidas carnaval.

OMIC

Atención OMIC.
Demora en atender OMIC.
Reclamación OMIC.

PATRIMONIO

Contrato cesión local.
Uso local mayores en Ofra (Participación)

DEPORTES

Limpieza Pabellón Ana Bautista.
Propone se avise con antelación no poder utilizar piscina municipal.
Propone instalación casetas cambiadores adultos y bebés piscina cubierta.
Agua fría duchas piscina cubierta.
Falta de agua caliente piscina cubierta.
Agua duchas piscina David Glez.
Agua duchas piscina Acidalio.
Agua duchas piscina cubierta.
Deficiencias Pabellon Ana Bautista.
Temperatura agua piscina cubierta.
Instalaciones deportivas Las Delicias solicitando justificante cuando se suspendan las actividades.
Personal limpieza piscina Añaza
Actividad gimnasia rítmica pabellón.
Temperatura agua duchas piscina cubierta.
Actividad de danza.
Cancelación sin previo aviso actividad voleibol.
Actividad gimnasia rítmica.
Deficiencias campo fútbol Delicias
Gestión incidencias instalaciones deportivas Delicias.
Temperatura agua piscina y duchas Acidalio y limpieza.
Actividad yoga.
Actividad patinaje.
Descuento por no impartición clases de tenis.
Deficiencias piscina Acidalio.
Actividad danza-pilates.
Atencion prestada conserje piscina Acidalio
Desacuerdo importe devuelto clases tenis.
Temperatura agua piscina David Glez.
Deterioro bancos instalaciones piscina Acidalio Lorenzo.
Hechos ocurridos el 20,07 en el campus Sporten Winner fútbol.
Horario acceso vaso piscina cubierta
Propuesta mejora redacción pliegos adjudicación talleres verano.
Solicitud devolución parte proporcional actividad campus verano.
Abandono instalaciones piscina Añaza.
Deficiencias piscina cubierta.
Deficiencias piscina Añaza.
Incidencia piscina cubierta.
Deficiencias varias piscina David González
Deficiencias aparatos piscina Añaza
Traslado

Informacion recibida respecto actividad natación.

Deficiencias piscina David González Rodríguez.

Mejora instalación eléctrica cancha baloncesto polideportivo Pisaca.

Atencion prestada monitoria actividad playa.

Instalación cambiadores bebés en vestuarios piscina cubierta.

Actividad rehabilitación.

MEDIOAMBIENTE

Presencia de ratas en San Andrés.
Propuesta mejora ordenanza tenencia animales.

Cita visita Sanidad.

Peticion informe.

Fumigación sin aviso previo.

Medios para denunciar conductas incívicas dueños animales.

Rampa escaleras Calle Pino Alto.

Rebaje acera.

Presencia ratas Parque Duggi.

Necesidad de desratización barranco.

Propuesta de desratización inmediaciones C/Jesús de Nazareno, 45.

Propuesta vigilancia zona perros Parque La Granja.

Resolver problema vertido agua fecales vía pública.

Arreglo punto recarga vehículos eléctricos Plaza España.

Depósito neumáticos en un solar La Gallega.

Colonia de gastos en vivienda colindante.
Falta respuesta presencia de gallos trasera edificio.

Acceso zona baño El Llano San Andrés.
Falta respuesta visita sanitaria.

Barreras arquitectónicas ciudad (Proyectos).

Informaciones varias (SSPP)

Propuesta creación impuesto mascotas y cambio sistema contenedores plástico (SSPP)

Informe sobre molestias acústicas (Urbanismo).

Deficiencias varias ciudad (Policía).

TECNOLOGÍA

Imposibilidad usar certificado digital en la sede electrónica.

Imposibilidad descarga certificados sede electrónica.

VARIOS

Propuestas varias.

GESTIÓN TRIBUTARIA

Tiempo de espera atención contribuyente La Granja.
Atencion recibida OAC La Granja.
Deuda IVTM.
Atencion prestada OAC La Granja.
Falta de respuesta solicitud devolucion ingresos indebidos.
Tiempo de espera OAIC- atención contribuyente La Granja.
Atención prestada servicio gestión tributaria.
Atencion prestada OAIC- atención contribuyente La Granja.
Validez bonificación IBI por familia numerosa.
Falta respuesta solicitud devolución ingresos indebidos.
Baja recibos ITVM.
Tramitación plusvalía.
Distancia contenedor basura.
Tasa basura vivienda.
Bonificacion tasa basura vivienda.
No atendida en el negociado IBI.
Anulación tasa basura vivienda abonada.
Cambio domicilio fiscal.
Cambio titularidad IBI por Ayto.
Emisión recibo IVTM ejercicio 2018.
Recibos domiciliados y que no aparecen abonados.
Falta respuesta corrección valor catastral IBI.
Falta respuesta certificado exención IBI inmueble historico.
Funcionamiento servicio gestión tributaria La Granja.
Funcionamiento servicio atención contribuyente La Granja y Tres de Mayo.

PROMOCIÓN ECONÓMICA

Cesión datos menor.

PROTOCOLO

Propuesta sustitución banderas exterior Parque La Granja por deterioro.

TRIBUNAL ECONÓMICO

Falta respuesta reclamación económico-administrativa.

VIVIENDA

Demora ejecución obras edificio.
Obras edificio.
Falta de respuesta solicitud decreto adjudicación vivienda.

OAIC

Servicio de atención telefónica 010.
Imposibilidad obtener certificado viaje cónyuge sin su autorización.
Atencion prestada OAIC La Granja.
Imposibilidad presentar solicitud general sede electrónica.
Escaso personal OAIC de Ofra.
Propone una OAIC Zona Centro.
Tiempo de espera y falta de personal OAIC de Ofra.
Propuesta habilitar servicio fotocopidora.
Organización OAIC - Ofra.
Demora emisión certificado.
Demora emisión certificado policial.
Inscripcion padrón habitantes.
Pantalla OAIC La Granja.
Sistema gestor de colas.
Atencion prestada personal seguridad La Granja.
Tiempo de espera para ser atendida OAIC La Granja.
Negativa emisión certificado convivencia.
Demora inscripción padrón.
Negativa expedicion cartas de pago IBI padre fallecido.
Incidente OAIC La Granja.
Insuficiencia de personal en la OAIC Salud-La Salle.
Tiempo de espera y sistema gestor colas OAIC La Granja.
Entrega fotocopia trámite padrón.
Tiempo de espera y mesas vacías en la OAIC La Granja.
Demora tramitación baja padrón habitantes.
Falta respuesta informe sobre cambio de nombre de una calle en San Andrés.
Tiempo de espera OAIC La Granja.
Baja padrón extranjeros comunitarios.
Solicitud certificado convivencia.
Propuesta mejora sala espera OAIC Ofra.
Solicitud alta padrón.

RÉGIMEN INTERNO

Falta abono alquileres y rehabilitación viviendas María Jiménez.
Personal seguridad OAIC Sobradillo.
Actitud subalterno OAIC La Granja.

SOCIEDAD DESARROLLO

Condiciones acceso aula formación.
Mala información asesor empresas.

IMAS

Renovación PCI.
Demora resolucion PEAS.
Informacion recibida UTS Ofra.
Falta respuesta solicitud PEAS.
Falta de respuesta solicitud PEAS.
Incidente en el albergue.
Solicitud PEAS.
Atencion prestada UTS Centro.
Denegacion PEAS.
Importe PCI.
Derivación ONG.
Atención prestada UTS Centro.
Retraso tramitacion PEAS.
Solicitud PEAS.
Atencion prestada UTS Añaza.
Atencion prestada en el albergue.
Falta de respuesta a varias PEAS.
Propone mejoras atencion UTS Centro.
Falta de respuesta solicitud derivación ONG.
Atencion prestada en el IMAS.
Informe sobre PEAS.
Tramitación PCI.
Imposibilidad cita previa IMAS.
Cita trabajadora social.
Ayuda terminar curso.
Ayuda arreglo vivienda.
Atencion prestada personal seguridad albergue.
PEAS (mobiliario).
Falta de respuesta a solicitud de PEAS.
Atencion prestada UTS Salud.
Falta respuesta PEAS.
Atencion prestada trabajadora social albergue.
Atencion prestada albergue.
Atencion social.
Atencion prestada trabajadora social UTS Sobradillo.
Atencion prestada trabajadora social UTS Centro.
Informe sobre solicitud PCI.
Intervenciones realizadas usuaria.
Denegacion derivacion ONG.
Ayuda discapacidad
Falta de personal registro IMAS Ofra.
Necesidad expedicion bonos tranvía UTS San Andrés.
Atencion cita trabajadora UTS San Andrés.
Denegacion ayuda por extravío facturas IMAS.
Petición informe social.
Informe social.
Atencion prestada UTS Ofra.
Falta respuesta certificado para bono social ENDESA.

Falta respuesta peas (alquiler).
Falta de respuesta peas (gafas).
No atencion trabajadora social UTS Ofra.
Atencion prestada UTS Añaza.
Derivacion ONG alimentos.
Falta abono alquiler vivienda arrendada a usuaria IMAS.
Atencion prestada trabajadores sociales UTS Salud.
Solicitud ayuda incendio vivienda.
Atencion prestada trabajadora social UTS Salud respecto PEAS.
Atencion prestada UMA.
Atencion prestada trabajadora social.
Cuestiones varias.
Caducidad alimentos ONG.
No ser atendido trabajador/a social.
Tramitacion PEAS.
Atencion prestada centro municipal acogida.
Falta de respuesta a solicitud de PEAS (alquiler).
Bonos transporte.
Imposibilidad tramitar PEAS agua por falta justificacion PEAS luz 2016.
Funcionamiento UTS Ofra.
Sistema cita previa IMAS.
Negativa recogida menor escuela infantil Tara.
Incidente centro municipal de acogida.
Demora expedicion certificado IMAS.
Dispensa alimentos caducados ONG Ahora.
Falta de respuesta a varios escritos sobre hechos del albergue.
Denegacion emision derivado trabajadora social.
Remision expediente social.
Falta respuesta escritos sobre indigente.

RRHH

Informe sobre requisitos convocatoria policia local.
Copia respuesta dada a denegación proceso selectivo policia local.
Bases provisión puesto f493.

PARTICIPACIÓN

Falta respuesta escritos sobre gestión subvenciones.
Falta de abono subvención 2016.
Regularización deuda luz (Tesorería)
Expediente reintegro subvención año 2017 (Tesorería)

SSPP

Obras local social.
Solicitud arreglo entrada túnel Avda. Anaga.
Arreglo barandilla e iluminacion en parque.
Propuesta ampliación servicio guaguas.
Expediente de responsabilidad patrimonial.
Falta de señalización fuentes Parque Bulevar.
Petición informe.
Traslado contenedores.
Necesidad asfalto vías salida S/C.
Exp. Resp. Patrimonial.
Propuesta cerramiento trenecito parque infantil.
Negativa taxista subir animal de asistencia.
Propuesta traslado contenedores.
Retirada coronas flores cementerio.
Responsabilidad patrimonial.
Incidencia limpieza vía pública.
Deficiencias Parque García Sanabria.
Propuesta retirada papelera calle.
Sustitución contenedores.
Retirada contenedores.
Mejoras varias Calle Chafira.
Obras alcantarillado.
Arreglo tapa alcantarilla.
Instalación pivote acera.
Servicio de limpieza y luz Calle Álvaro Ojeda.
Imposibilidad consultar expediente responsabilidad patrimonial por falta de personal.
Falta de respuesta copia rescate licencia taxi.
Solicitud tala o poda palmera.
Deficiencias servicio transporte.
Falta respuesta eliminación palmera.
Poda palmera.
Molestias contenedores soterrados.
Ausencia en la red de guaguas del horario línea 908 a su paso por el Camino del Hierro.
Inexistencia horario parara guaguas línea 911 a su paso por la Cruz del Señor Avd. Bélgica.
Trato recibido taxista.
Tratamiento palmera.
Instalación parada guaguas Auditorio.
Propuesta poda laurel Indias Calle Icor.
Propuesta desinstalar postes luz obra.
Propuesta modificación barrido zona Residencial Anaga.
Actuaciones Plaza Ofra.
Ruidos servicio recogida basura de madrugada.

Más limpieza Calle Luis Vives.
Arreglo acera.
Palmera mal estado Francisco La Roche.
Deficiencias Calle Mollero.
Falta respuesta denuncia vertido aguas fecales.
Falta limpieza Barrio Salamanca.
Desprendimiento líquido camión basura.
Avería alumbrado público Calle Duggi.
Falta de limpieza cancha deportiva.
Incidente con trabajador de parques y jardines.
Propuesta arreglo baldosas calle.
Colocación barandilla escaleras traseras mercado.
Deficiencias varias (Medioambiente).
Aumento plazas estacionamiento y poda de árboles Calle Elías Bacallado (Seguridad vial).
Reposición bolardo.

TRÁFICO

Devolución tasas grúa.
Expediente sancionador.
Propuesta abrir vía cerrada al tráfico.
Proyecto ordenanza tráfico.
Estacionamiento acera Calle Progreso-Iriarte-Ramón y Cajal.
Adopción medidas seguridad vial tramo rotonda La Candelaria - autopista.
Rebaje aceras y señalización paso peatones Calle Rubén Marichal López (Accesibilidad).
Propuesta de instalación de pasos elevados y limpieza de contenedores (SSPP).
Repintado aparcamiento y pintado fachada (Viviendas).

POLICÍA

Prohibición estacionar valle Seco 30.12.17.
Abuso policial.
Sugiere regulación uso sirenas policía.
Intervención policial.
Pilonas zona centro y cámaras García Sanabria.
Aparcamientos indebidos calle Elicio.
Ruidos vivienda.
Presencia perros sueltos Parque La Granja.
Falta respuesta comparecencias.
Denuncia actuación policial.
Atención prestada agente.
Ruidos vía pública grupo (Medioambiente).

URBANISMO

Falta respuesta solicitud devolución tasas licencia.
Falta de respuesta solicitud licencia.
Instalación antena telefonía.
Retirada vallas publicitaria Parque Viera y Clavijo.
Falta respuesta solicitud licencia instalación terraza.
Retraso licencia vado.
Falta respuesta expediente.
Falta respuesta licencia.
Falta de respuesta solicitud ingresos indebidos.
Falta de respuesta solicitud informe urbanístico.
Información contradictoria urbanismo.
Desprendimientos cascotes edificio.
Falta de respuesta escritos sobre terrazas Plaza Candelaria.
Falta de respuesta informe urbanístico.
Falta respuesta licencia obras.
Falta respuesta solicitud certificado prescripción urbanística.
Solicitud licencia obra.
Falta respuesta licencia edificación - ocupación.
Falta respuesta solicitud licencia obras.
Falta respuesta solicitud licencia urbanística.
Falta respuesta solicitud informe urbanístico.
Falta respuesta quejas incumplimiento ordenanza ocupación vía pública por los establecimientos con terraza.
Desacuerdo abono tasas información pública terraza kiosco Plaza Weyler.
Falta respuesta licencia obra menor.
Falta respuesta licencia obras.
Falta respuesta informe técnico gerencia urbanismo.
Falta respuesta informe urbanístico.
Falta de respuesta expediente.
Petición informe.
Solicitud paralización obra.
Ampliación horario cierre locales ocio.
Terraza (Medioambiente).
Molestias establecimiento bar (Medioambiente/Policia).

PROYECTOS

Propuesta ranas Plaza de Los Patos.
Obras Imeldo Serís.

RECAUDACIÓN

Embargo devolución IRPF.
Escaso personal atención contribuyente Ofra.
Tiempo de espera y escaso personal atención contribuyente Ofra.
Escaso personal atención contribuyente Ofra.
Embargo por deuda tributaria.
Falta de personal oficina atención contribuyente Ofra.
Domiciliación IVTM.
Tasa basura negocio e IAE.
Falta personal atención contribuyente Ofra.
Imposibilidad de fraccionamiento pago atención al contribuyente.
Falta respuesta a solicitud de devolución ingresos indebidos.
Falta de personal oficina Ofra.
Atención prestada oficina Ofra.
Falta de respuesta solicitud devolución ingresos indebidos.

SEGURIDAD VIAL

Señalización paso peatones.
Señalización vado garajes.
Problema aparcamiento Plaza Weyler.
Propuesta tráfico rodado.
Propuesta modificación señalización.
Estado tramitación expediente sancionador.
Falta respuesta propuesta habilitación estacionamientos proximidades colegio Cisneros Vistabella.
Propuesta peatonalización Rambla S/C.
Cambio señalización Calle Calvo Sotelo.
Deficiencias varias (SSPP).

PROYECTOS URBANOS

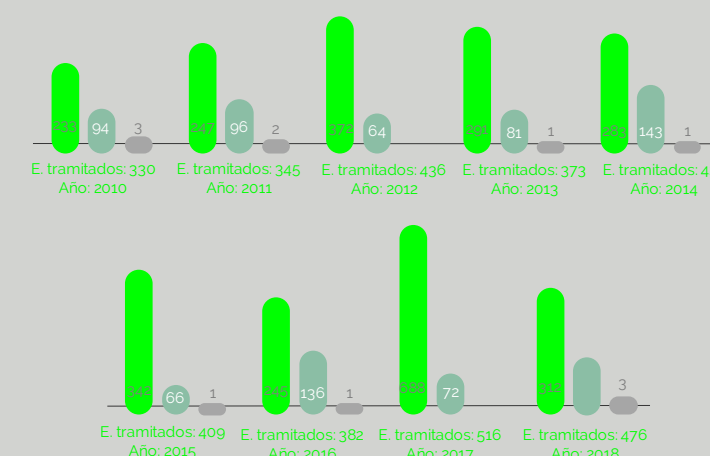
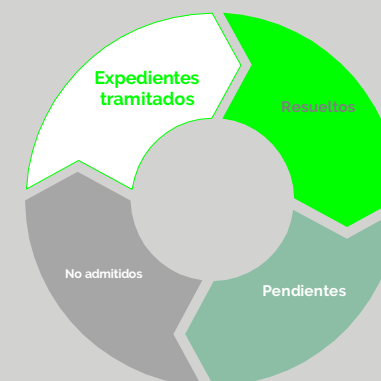
Ejecución obras pasaje San Pedro.
Deterioro carteles obra Avd. Marítima.
Problema aparcamiento Plaza Weyler.
Deficiencias obras Calle República Argentina.
Plan de evacuación Zona Urban.
Auditoría Plan Urban.
Parte dotacional Proyecto Urban.
Obras acceso campo fútbol San Andrés.

COMPARATIVAS

2010 - 2018

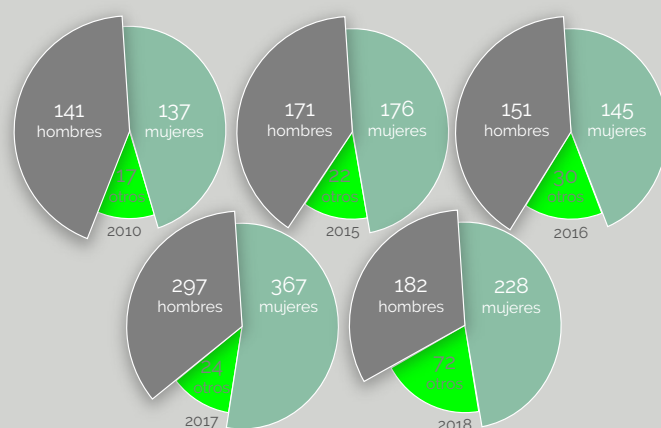
07.

Comparativas 2010 - 2018



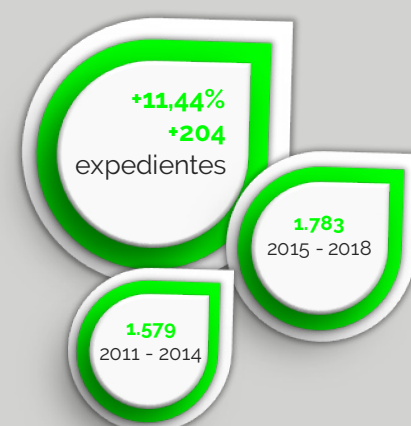
Ciudadanos atendidos

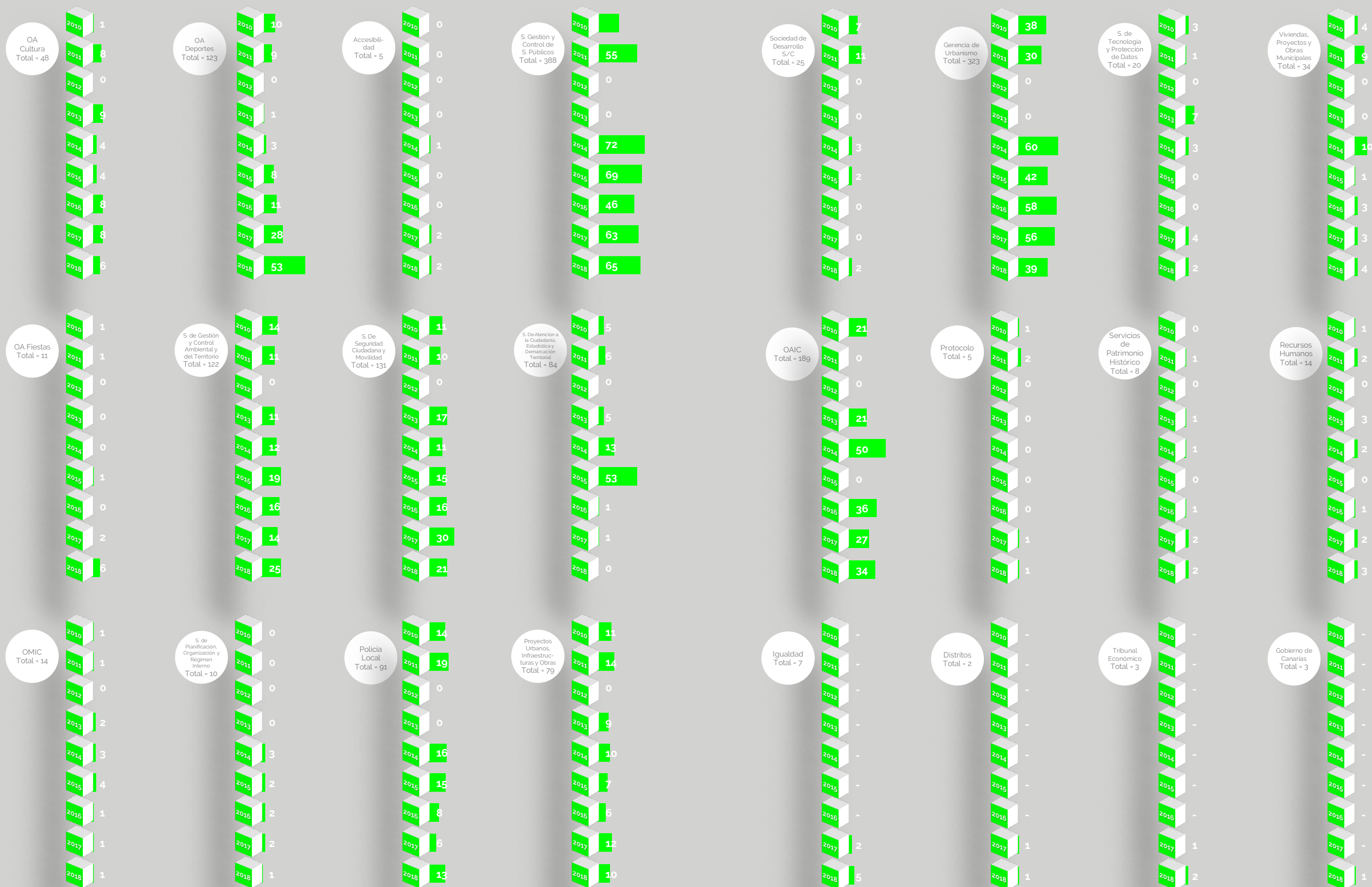
Tipo de reclamación



Expedientes tramitados

Comparativa entre dos
mandatos





PRESUPUESTOS

2010 - 2018

08.

Presupuestos 2010 - 2018

Comparativa de presupuestos
2010 - 2018



INFORMACIÓN NACIONAL DE COMISIONES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

09.

Información Nacional de Comisiones de Sugerencias y Reclamaciones



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (totales)

Puesto 14

Posicionamiento de Santa Cruz de Tenerife en el ranking de los 29

42,10%

Comisiones de sugerencias y reclamaciones de similar población entre 186.064 habitantes (Guipúzcoa) y 244.634 habitantes (Vitoria)

8

Comisiones de sugerencias y reclamaciones con informes

	MUNICIPIO		PROVINCIA	C.C.A.A.	CAPA. TEL.	I. ANUAL	SIN I. ANUAL	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
1	Donostia - S. Sebastián	186 064	Guipúzcoa	País Vasco	Sí	Sí 2014		10 303 total		10 303
2	La Coruña	243 978	La Coruña	Galicia	Sí	Sí 2013		8 024 total		8 024
3	Elche	227 659	Alicante	C. Valenciana	Sí	Sí 2015		689	368	1 057
4	S/C de Tenerife	203 585	S/C de Tenerife	Canarias	Sí	Sí 2017		663	70	733
5	Alcalá de Henares	195 907	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2015		544		544
6	Almería	194 515	Almería	Andalucía	Sí	Sí 2016		494 total		494
7	Móstoles	205 614	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2016		56	2	58
8	Oviedo	220 567	Asturias	Asturias	Sí	Sí 2016		30 total		30
9	Hospitalet de Llobregat	254 804	Barcelona	Cataluña	Sí					
10	Vitoria-Gazteiz	244 634	Álava	País Vasco	Sí					
11	Granada	234 758	Granada	Andalucía	Sí					
12	Badalona	215 634	Barcelona	Cataluña	Sí					
13	Terrasa	215 121	Barcelona	Cataluña	Sí					
14	Cartagena	214 759	Murcia	R. de Murcia	Sí					
15	Jerez de la Frontera	212 830	Cádiz	Andalucía	Sí					
16	Sabadell	208 246	Barcelona	Cataluña	Sí					
17	Pamplona	201 311	Navarra	Navarra	Sí					
18	Fuenlabrada	194 171	Madrid	C. de Madrid	Sí					
19	Leganés	187 173	Madrid	C. de Madrid	Sí					

	MUNICIPIO		PROVINCIA	C.C.A.A.	CAPA. TEL.	I. ANUAL	SIN I. ANUAL	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
1	Madrid	3 165 541	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2016		60 501	14 164	74 665
2	Valladolid	301 876	Valladolid	Castilla Y León	Sí	Sí 2016		17 989 total		17 989
3	Donostia - S. Sebastian	186 064	Guipúzcoa	País Vasco	Sí	Sí 2014		2 597	2 282	4 879
4	La Coruña	243 978	La Coruña	Galicia	Sí	Sí 2013		8 024 total		8 024
5	Valencia	790 201	Valencia	C. Valenciana	Sí	Sí 2016		689	6 168	6 857
6	León	126 192	León	Castilla y León	Sí	Sí 2013		4 864	186	5 050
7	Alcobendas	113 340	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2016		3 316		3 316
8	Sevilla	690 566	Sevilla	Andalucía	Sí	Sí 2014		2 713		2 713
9	Burgos	176 608	Burgos	Castilla Y León	Sí	Sí 2016		1 451	521	1 936
10	Pozuelo de Alarcón	84 989	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2016		360	823	1 183
11	Gijón	273 422	Asturias	Asturias	Sí	Sí 2015		810	254	1 064
12	Elche	227 659	Alicante	C. Valenciana	Sí	Sí 2015		689	368	1 057
13	Guadalajara	83 633	Guadalajara	Castilla - La Mancha	Sí	Sí 2016		433	442	875
14	S/C de Tenerife	203 585	S/C de Tenerife	Canarias	Sí	Sí 2016		354	35	733
15	Alcalá de Henares	195 907	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2015		544		544
16	Alicante	330 525	Alicante	C. Valenciana	Sí	Sí 2013		526 total		526
17	Almería	194 515	Almería	Andalucía	Sí	Sí 2016		494 total		494
18	Ciudad Real	74 054	Ciudad Real	Castilla - La Mancha	Sí	Sí 2016		397	126	523
20	Las Palmas de G.C.	378 998	Las Palmas	Canarias	Sí	Sí 2015		369	23	392
21	Santiago de Compostela	95 966	La Coruña	Galicia	Sí	Sí 2016		289	77	316
22	Lugo	98 268	Lugo	Galicia	Sí	Sí 2009		259 total		259
23	San Vicente del Raspeig	56 715	Alicante	C. Valenciana	Sí	Sí 2016		169	39	208
24	Cuenca	55 102	Cuenca	Castilla - La Mancha	Sí	Sí 2015		73	16	89
25	Castellón de la Plana	170 990	Castellón	C. Valenciana	Sí	Sí 2016		56	12	68
26	Móstoles	205 614	Madrid	C. de Madrid	Sí	Sí 2016		56	2	58
27	Oviedo	220 567	Asturias	Asturias	Sí	Sí 2016		30 total		30
28	S. Cristóbal de La Laguna	153 111	S/C de Tenerife	Canarias	Sí	Sí 2016		16	2	18
29	Orense	105 893	Orense	Galicia	Sí	Sí 2013		12		12

Comisiones de Sugerencias y Reclamaciones en España con informes (29 = 19,59%)

19,59%

Comisiones de sugerencias y reclamaciones con informes 29

148

Comisiones de sugerencias y reclamaciones existentes en el territorio nacional

Puesto 14

Posicionamiento de Santa Cruz de Tenerife en el ranking de los 29

PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN

10.

Publicidad y difusión

**CAMPAÑA
FIDBAK
2018**



Facebook 2018

Reproducciones
totales de vídeo

624

Alcance total del
vídeo

1.569

Total de
impresiones de
la publicación de
vídeo

2.080

Alcance total de las
publicaciones

6.596

Alcance tde
publicación por
personas a las
que "Les gusta tu
página"

6.220

Total "Me gusta"

1.217

Un micrófono y una cámara para nuestros vecinos.

La participación de mas de 250 ciudadanos de los 5 distritos revoluciona el acercamiento al ayuntamiento.

http://www.fidbak.info/

CRISPIN MARCHAL sugiere más policía a pie
Crispin Marchal desde los Gladiolus pide más policía de carretera en los barrios.

MONTSERRAT BALDOLET pide semáforos en Los Gladiolus, no lo que han puesto...
Montserrat Baldolet sugiere que se pongan semáforos en Los Gladiolus y que se mejoran los apartamientos de viviendas.

JUAN SEBASTIÁN pide zonas comunes para la tercera edad
Juan Sebastián comenta con los vecinos que Gladiolus sugiere más zonas comunes para los mayores, parques infantiles o zonas para los ancianos.

MARGARITA GONZÁLEZ sugiere más vivienda pública
Margarita González desde Los Gladiolus pide más vivienda pública.

CAROLINA STITZBERGER propondría poner talleres de maquillaje para las chicas
Carolina Stitzberger desde San de Anaga sugiere que se monten talleres de maquillaje para las chicas.

AGNÈS RODRÍGUEZ propone cine al aire libre por todos los barrios.
Agnès Rodríguez sugiere que en cada uno de los barrios se ponga cine al aire libre.

JUAN CARLOS GALARDO propone más vigilancia policial
Juan Carlos Galardo desde San de Anaga propone más vigilancia policial a pie en los barrios.

ALEJANDRO GÓMEZ pide igualdad entre todos los barrios de la ciudad
Alejandro Gómez sugiere que exista una igualdad entre todos los barrios de la ciudad.

DENNY PEÑA pide un parque para señores mayores
Denny Peña desde Los Gladiolus sugiere un parque para los señores mayores y apartamientos para los barrios.

JORGE MORA ALBERIO pide más semáforos en Los Gladiolus
Jorge Mora Alberio sugiere más semáforos en Los Gladiolus.

KIKO CASTRO sugiere un aplicación para controlar los vados en vigor.
Kiko Castro desde San de Anaga sugiere una aplicación para controlar los vados en vigor.

MARGARITA GONZÁLEZ sugiere más vivienda pública
Margarita González desde Los Gladiolus pide más vivienda pública.

JOSE JAVIER TORRES sugiere parques y zonas ajardinadas en los Gladiolus
Jose Javier Torres desde Los Gladiolus sugiere parques y zonas ajardinadas.

ROBERTO CARLOS TEJERA solicita más contenedores de reciclaje en los Gladiolus
Roberto Carlos Tejera desde Los Gladiolus sugiere más contenedores de reciclaje en los barrios.

BORGE GONZÁLEZ sugiere polideportivo para la juventud y parques para los niños pequeños.
Borge González pide un barrio de la zona deportiva y parques.

JOSÉ RODRÍGUEZ sugiere que se cambie el servicio de las guaguas hacia la periferia de la isla
José Rodríguez sugiere que se cambie el servicio de las guaguas hacia la periferia de la isla.

LAURA FELIPE mejoraría la estación de Guaguas
Laura Felipe sugiere que se cambie la estación de Guaguas por una más grande.

CAROLINA STITZBERGER propondría poner talleres de maquillaje para las chicas
Carolina Stitzberger desde San de Anaga sugiere que se monten talleres de maquillaje para las chicas.

NEREA sugiere una zona para que los jóvenes puedan pasar una tarde en guitar
Nerea desde San de Anaga sugiere una zona para que los jóvenes puedan pasar una tarde en guitar.

MARÍA BETHENCOURT sugiere que bicicletas y motos circulen por la calzada del tranvía
María Bethencourt sugiere que las bicicletas y motos circulen por la calzada del tranvía.

FRANCISCO GONZÁLEZ sugiere mejorar la movilidad con una App y sensores para los apartamientos.
Francisco González sugiere mejorar la movilidad con una App y sensores para los apartamientos de la calle para mejorar desde muy temprano que el tráfico.

LAURA BARROSO sugiere una aplicación para encontrar aparcamiento
Laura Barroso desde San de Anaga sugiere una app para encontrar parking y poner menos conductores y mejorar el mantenimiento.

A LARA MARCHAL le gustaría proponer mejorar los Guaguas.
Lara Marchal sugiere que se mejoren los Guaguas y que se mejoren los parques y zonas comunes.

ROSA ISABEL MEDINA solicita más apartamientos.
Rosa Isabel Medina desde Los Gladiolus sugiere más apartamientos y zonas comunes.

ÁNGEL PARRA sugiere una aplicación de "Gobierno Abierto"
Ángel Parra sugiere una aplicación de "Gobierno Abierto" para mejorar la transparencia y la participación ciudadana.

LAURA ARROCHA sugiere mejorar el ocio nocturno.
Laura Arrocha desde Los Gladiolus sugiere mejorar el ocio nocturno y las actividades para poder salir la noche.

A SERGIO MEDINA le gustaría que se mejorara la Playa de Valleseco
Sergio Medina desde Los Gladiolus sugiere mejorar la playa de Valleseco y la zona de San de Anaga.

SERGIO HERNÁNDEZ cambiaría de Santa Cruz del tramo de la Rambla.
Sergio Hernández sugiere que se cambie el tramo de la Rambla y se mejore la zona de San de Anaga.

RAYMAN sugiere transporte más rápido para los jóvenes
Rayman sugiere que se mejore el transporte público para los jóvenes y se mejore la zona de San de Anaga.

JULIO MARRO sugiere regular los semáforos de la Avenida de Anaga
Julio Marro sugiere regular los semáforos de la Avenida de Anaga y mejorar la zona de San de Anaga.

A ROBERTO le gustaría más servicio de guaguas en Taganana
Roberto sugiere que se mejore el servicio de guaguas en Taganana y la zona de San de Anaga.

MARÍA DEL ROSARIO sugiere mejorar el transporte público
María del Rosario sugiere mejorar el transporte público y la zona de San de Anaga.

A SERGIO MEDINA le gustaría que se mejorara la Playa de Valleseco
Sergio Medina desde Los Gladiolus sugiere mejorar la playa de Valleseco y la zona de San de Anaga.

DANIEL ALMEIDA sugiere mejorar el transporte público
Daniel Almeida sugiere mejorar el transporte público y la zona de San de Anaga.

MYRIAM MARRO sugiere acercar la ciudad al puerto.
Myriam Marro sugiere acercar la ciudad al puerto y mejorar la zona de San de Anaga.

SAMUEL RODRÍGUEZ sugiere una playa en Santa Cruz
Samuel Rodríguez desde San de Anaga sugiere una playa en Santa Cruz y mejorar la zona de San de Anaga.

DANIEL DE CÁCERES sugiere más lugares de ocio para los niños
Daniel de Cáceres sugiere más lugares de ocio para los niños y mejorar la zona de San de Anaga.

MERCEDES DELGADO sugiere más limpieza en las calles
Mercedes Delgado desde San de Anaga sugiere más limpieza en las calles y mejorar la zona de San de Anaga.

MARÍA CONCEPCIÓN pide más limpieza en Afiza
María Concepción desde San de Anaga sugiere más limpieza en Afiza y mejorar la zona de San de Anaga.

JUAN PERDOMO cuenta que los contenedores están llenos siempre en su barrio
Juan Perdomo cuenta que los contenedores están llenos siempre en su barrio y sugiere mejorar el servicio.

ALEJANDRO RAMOS sugiere mejorar el reciclaje para las basuras
Alejandro Ramos desde San de Anaga sugiere mejorar el reciclaje para las basuras.

ALEJANDRO RAMOS sugiere mejorar el reciclaje para las basuras
Alejandro Ramos desde San de Anaga sugiere mejorar el reciclaje para las basuras.

ALBA GARCÍA sugiere más vida cultural para los jóvenes.
Alba García sugiere más vida cultural para los jóvenes y mejorar la zona de San de Anaga.

ESTEFANÍA GALVÁN sugiere que el parque móvil de la policía sea todo eléctrico.
Estefanía Galván sugiere que el parque móvil de la policía sea todo eléctrico.

LUIS EXPÓSITO pide para Barrio Nuevo parques, tanto para chicos como para mayores
Luis Expósito sugiere para el barrio nuevo parques para chicos y para mayores.

CONCHA GONZÁLEZ sugiere que exista más apartamento en La Salud
Concha González sugiere que exista más apartamento en La Salud y mejorar la zona de San de Anaga.

JOAQUÍN GARCÍA sugiere cambiar el pavimento del tranvía, los adoquines.
Joaquín García sugiere cambiar el pavimento del tranvía por adoquines y mejorar la zona de San de Anaga.

MARIO ESCUELA sugiere arreglar un edificio cerrado para sede social para mayores
Mario Escuela sugiere que se arregle un edificio de la Avenida de la Universidad para sede social para mayores.

FIDELA REYES pide cambiar las chapas del puente del manicomio
Fidela Reyes desde San de Anaga sugiere cambiar las chapas del puente del manicomio.

CANDELARIA TORRES pregunta porque no se vuelve a hacer el paseo romero en Santa Cruz
Candelaria Torres pregunta porque no se vuelve a hacer el paseo romero en Santa Cruz.

ANTONIO JESÚS sugiere puntos de wifi gratis en las zonas públicas.
Antonio Jesús sugiere puntos de wifi gratis en las zonas públicas.

JANET FLORES propone para mejorar Santa Cruz fomentar el ocio en el puerto
Janet Flores desde San de Anaga sugiere que se fomente el ocio en el puerto y mejorar la zona de San de Anaga.

NATALIA VILLANUEVA mejoraría el ocio de cara a los jóvenes y a los mayores
Natalia Villanueva sugiere mejorar el ocio de cara a los jóvenes y a los mayores.

CANDELARIA LUIS reclama que hay mucha pobreza en Afiza
Candelaria Luis reclama que hay mucha pobreza en Afiza y sugiere mejorar la zona de San de Anaga.

ADRIÁN BRITO sugiere arreglar el gimnasio de Afiza
Adrián Brito sugiere arreglar el gimnasio de Afiza y mejorar la zona de San de Anaga.

JAVIER RODRÍGUEZ sugiere comunicación de actividades de ocio de locales
Javier Rodríguez sugiere comunicación de actividades de ocio de locales y mejorar la zona de San de Anaga.

MARIO ESCUELA sugiere arreglar un edificio cerrado para sede social para mayores
Mario Escuela sugiere que se arregle un edificio de la Avenida de la Universidad para sede social para mayores.

TAMARA PÉREZ pide más limpieza en las calles y más contenedores en La Salud.
Tamara Pérez sugiere que se mejore la limpieza en las calles y se mejoren los contenedores.

ELISA MORENO pide más contenedores de reciclaje en La Salud
Elisa Moreno sugiere que se mejoren los contenedores de reciclaje en La Salud y mejorar la zona de San de Anaga.

ÁNGELA BENÍTEZ mejoraría los contenedores de recogida
Ángela Benítez desde San de Anaga sugiere mejorar los contenedores de recogida.

FORTUNATO FELIPE pide más ayudas a las personas mayores
Fortunato Felipe desde San de Anaga sugiere más ayudas a las personas mayores.

ABIGAIL FERRERA sugiere subvenciones para el colegio
Abigail Ferrera desde San de Anaga sugiere subvenciones para el colegio.

JONATHAN RODRÍGUEZ sugiere que existan más zonas de apartamientos
Jonathan Rodríguez sugiere que existan más zonas de apartamientos y mejorar la zona de San de Anaga.

JAVIER RODRÍGUEZ sugiere comunicación de actividades de ocio de locales
Javier Rodríguez desde San de Anaga sugiere comunicación de actividades de ocio de locales.

MERCEDES BRITO sugiere juegos, campos de fútbol, cine... para Afiza
Mercedes Brito sugiere juegos, campos de fútbol, cine... para Afiza y mejorar la zona de San de Anaga.

MARÍA DEL MAR sugiere más actividades en los colegios públicos
María del Mar sugiere más actividades en los colegios públicos y mejorar la zona de San de Anaga.



FACEBOOK



TWITTER



FIDBAK 2015-18

"Me gusta"

1.087

Usuarios que interactúan con la página

2.443

Visitas en la página

574

Alcance de la publicación

19.941

Impresiones de tweets

17.251

Respuestas

24

Retweets

44

Clicks de enlace

185

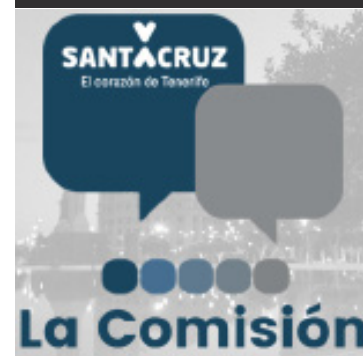
"Me gustas"

15

SPOT PUBLICITARIO VÍDEO



IMAGEN PARA EL PERFIL



Banderín Curved flag de la Presidencia



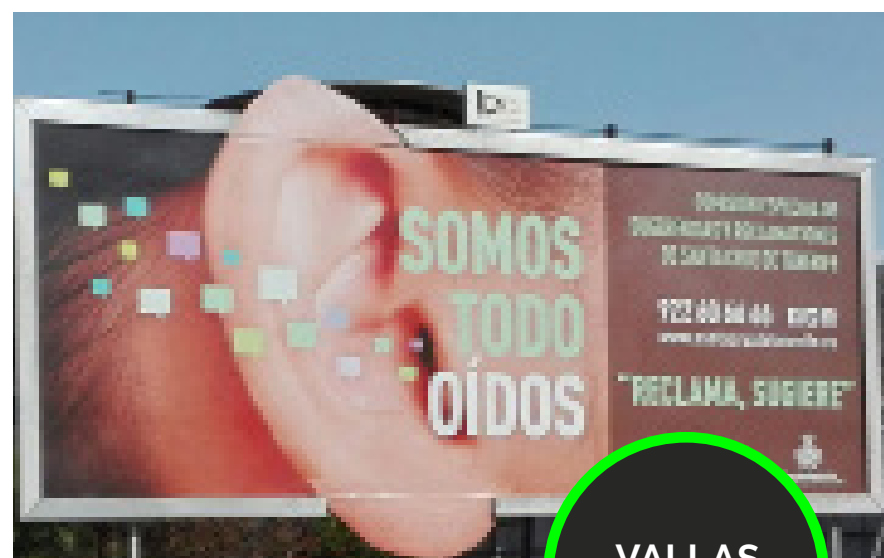
Banderín Curved flag de la Secretaría

MATERIAL GRÁFICO

MATERIAL PARA LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y PANELES DE INFORMACIÓN EN DEPENDENCIAS



Pegatinas



VALLAS PUBLICITARIAS

LOGO



Cartón pluma

PORTADA PARA FACEBOOK Y TWITTER



DÍPTICO EXTERIOR



DÍPTICO INTERIOR



XBANNER

ALCANCE DEL VÍDEO



4.974 personas alcanzadas y 4.194 interacciones

CAMPAÑA FIDBAK



La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones elige la idea ganadora del concurso Fidbak

El jurado da a conocer hoy el resultado tras deliberar sobre diez propuestas presentadas

La Opinión
SANTA CRUZ DE TENERIFE

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESR) ha anunciado que elige como ganadora la propuesta de mejorar el transporte público y de los carriles bici, el mantenimiento de las plantas de aguas residuales, la promoción del Carnaval, la mejora del ocio y la actividad cultural y comercial, la creación de...

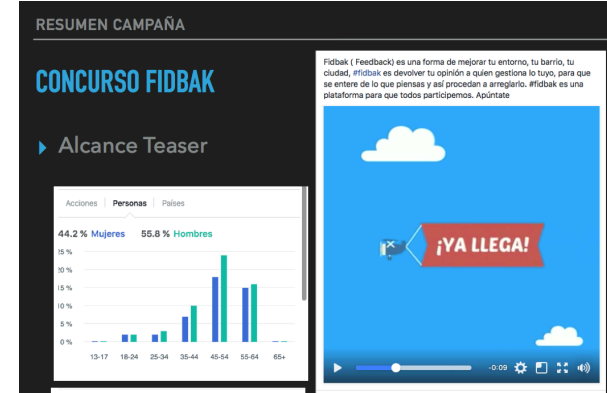
Previo al evento



VISITAS PÁGINAS WEB

Histórico Mensual

Mes	Visitas distintas	Número de vistas	Páginas	Solicitudes	Tamaño
Ene 2017	0	0	0	0	0
Feb 2017	0	0	0	0	0
Mar 2017	0	0	0	0	0
Abr 2017	215	323	4,312	15,340	290.02 MB
May 2017	4,171	5,908	27,306	74,994	7.69 GB
Jun 2017	3,058	4,114	10,696	39,352	1.94 GB
Jul 2017	0	0	0	0	0
Ago 2017	0	0	0	0	0
Sep 2017	0	0	0	0	0
Oct 2017	0	0	0	0	0
Nov 2017	0	0	0	0	0
Dic 2017	0	0	0	0	0
Total	7,444	10,345	42,314	129,686	9.90 GB



- **10 ABRIL:** LANZAMIENTO Y APERTURA REDES SOCIALES: FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER Y YOUTUBE
- **20 ABRIL:** LANZAMIENTO WEB + BLOG WWW.FIDBAK.INFO
- **28 ABRIL:** LANZAMIENTO CAMPAÑA TEASER "YA LLEGA FIDBAK": SPOT "YA LLEGA APÚNTATE" (ALCANCE EN FACEBOOK 6.321 PERSONAS. [HTTP://WWW.FIDBAK.INFO/FIDBAK-APUNTATE/](http://WWW.FIDBAK.INFO/FIDBAK-APUNTATE/))
- **4 MAYO:** EMISIÓN VÍDEO TEASER, "NO SÉ LO QUE ÉS: [HTTP://WWW.FIDBAK.INFO/FIDBAK-SABES-QUE-ES/](http://WWW.FIDBAK.INFO/FIDBAK-SABES-QUE-ES/)
- **11 MAYO:** COMIENZA CAMPAÑA (YA PUEDES CONCURSAR) APARECIENDO PATROCINADORES FIDBAK: TU RESPUESTA [HTTP://WWW.FIDBAK.INFO/FIDBAK-ES-TU-RESPUESTA/](http://WWW.FIDBAK.INFO/FIDBAK-ES-TU-RESPUESTA/) PUBLICÁNDOSE LAS BASES DEL CONCURSO EN EL BLOG DE LA WEB
- **11 MAYO:** REDIFUSIÓN SPOT CON PATROCINADORES EN FACEBOOK PROMOCIONADO, 73276 PERSONAS ALCANZADAS, 34 VECES COMPARTIDO.
- **12 MAYO:** SE INSERTA VÍDEO PROMOCIONAL EN LA CABECERA DE LA PÁGINA (TODAS LAS VISITAS DE MÁS DE 30 SEG. VEN LOS PATROCINADORES)
- SE PUBLICA PRIMER VÍDEO PROPUESTA DE PARTICIPANTE [HTTP://WWW.FIDBAK.INFO/JOAQUIN-NAVARRO-LOS-MAJUELOS/](http://WWW.FIDBAK.INFO/JOAQUIN-NAVARRO-LOS-MAJUELOS/) Y ASÍ SE VAN PUBLICANDO TODOS.
- 22 de mayo: Rueda de prensa del Ayuntamiento. Se presenta vídeo promocional de los patrocinadores, <http://www.eldia.es/santacruz/2017-05-23/2-cien-ideas-prpuestas-calle-mejorar-ciudad-hm>
- Vídeo utilizado en la rueda de prensa <https://www.youtube.com/watch?v=EEHmHNixS8E>

RESUMEN DE LA CAMPAÑA



- Spot promo final. Spot: <https://www.facebook.com/fidbak.info/videos/1341191338251798>



- Repercusión en los medios
+700 contactos directos
100 vídeos grabados



- Repercusión en los medios
83 vídeos subidos a Youtube
3.046 visualizaciones en Youtube



- Alcance Teaser: 5.628 personas alcanzadas y 2.400 interacciones



- Repercusión en los medios
3 faldones en prensa
91.134 alcance total en Facebook

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN

11.

Procedimiento para la tramitación

Sugerencias y Reclamaciones

Mediante este trámite cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

@ Por internet (mediante certificado digital)

Rellenar formulario

* Por teléfono
922 606 666

✓ Por escrito en las oficinas

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES [CESR]

C/ Ni Fú Ni Fá, 48. 38003

OFICINA CENTRAL

Avda de Madrid 2 (Parque La Granja) 38007

SALUD-LA SALLE

Avda. Tres de Mayo 40. Pl.0

LA SALUD

Calle Tanausu, 2

EL SOBRADILLO

Avda. de los Majuelos, 5

OFRA

C/ Elías Bacallado, 2A

AÑAZA

Avda. Principal de Añaza 2

SAN ANDRÉS

C/ Plaza Concejal Antonio Cova Domínguez 1. 38120

Procedimiento para la tramitación

01 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. De las sugerencias y reclamaciones admitidas se acusará recibo dentro del plazo de diez días, a contar desde la fecha en que ésta hubiese tenido entrada en la CESR.

02 En el plazo de diez días a contar desde la comunicación de la admisibilidad de la sugerencia por parte de la Presidencia de la Comisión, la unidad administrativa de apoyo a la Comisión 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.

03 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, comunicando la solución adoptada o informando de cuantos extremos resulten procedentes.

04 Durante la comprobación e investigación de una reclamación, todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal, así como su personal tiene la obligación de colaborar con carácter preferente y urgente con la Comisión. La Presidencia de la Comisión, para verificar o comprobar cuantos datos no hayan quedado clarificados suficientemente con la documentación o informes recabados, solicitará a las personas responsable de 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.

05 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 a la persona interesada 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 a las autoridades o personal afectado. 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.

06 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. También 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.

07 La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá una estrecha colaboración con el Diputado del Común y con el Defensor del Pueblo.

)

DESTINATARIOS

Las personas físicas o jurídicas interesadas

D

DOCUMENTACIÓN

DNI o documento identificativo equivalente
Cualquier otra documentación relacionada con los hechos expuestos que se quiera aportar.

REGLAMENTO ORGÁNICO CESR

12.

Reglamento Orgánico

Actualizado de la

Comisión Especial

de Sugerencias y

Reclamaciones del Excmo.

Ayuntamiento de Santa

Cruz de Santiago de

Tenerife

(Aprobado mediante decreto del Excmo. Sr. Alcalde de fecha 12 de febrero de 2.010 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife nº 44 del 5 de marzo de 2.010)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia 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.

TÍTULO I

DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO I

Principios Generales

Artículo 1. CREACIÓN

Artículo 2. DEFINICIONES

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.

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.

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 periodo 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. DE LA 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 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 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. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 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 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

- 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.
- 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

- Las sugerencias y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias:
 - Se trate de sugerencias y reclamaciones anónimas.
 - Se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
 - Aquellas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
 - Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.
 - Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de Justicia.
- 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.
- 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

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.

CAPÍTULO III
Instrucción del
Procedimiento

Artículo 18. APERTURA DE
EXPEDIENTE INFORMATIVO

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 RESOLUCIÓN

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 periodo 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 periodo, 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 periodo 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 periodo 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.

CONVENIO CON EL DIPUTADO DEL COMÚN

Convenio de Colaboración entre el Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

13.

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.

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 competencia 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, reó la institución del Diputado del Común. Con posterioridad, la reforma del tatuto 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, la Comisiones Especiales de Sugerencias y Reclamaciones en los municipios.

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 dos 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 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 competencia que el Diputado del Común y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de 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.

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 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. Hacer referencia expresa al desarrollo de este Convenio en el Informe Anual que rinde 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 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.

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.

POBLACIÓN POR DISTRITO Y BARRIO

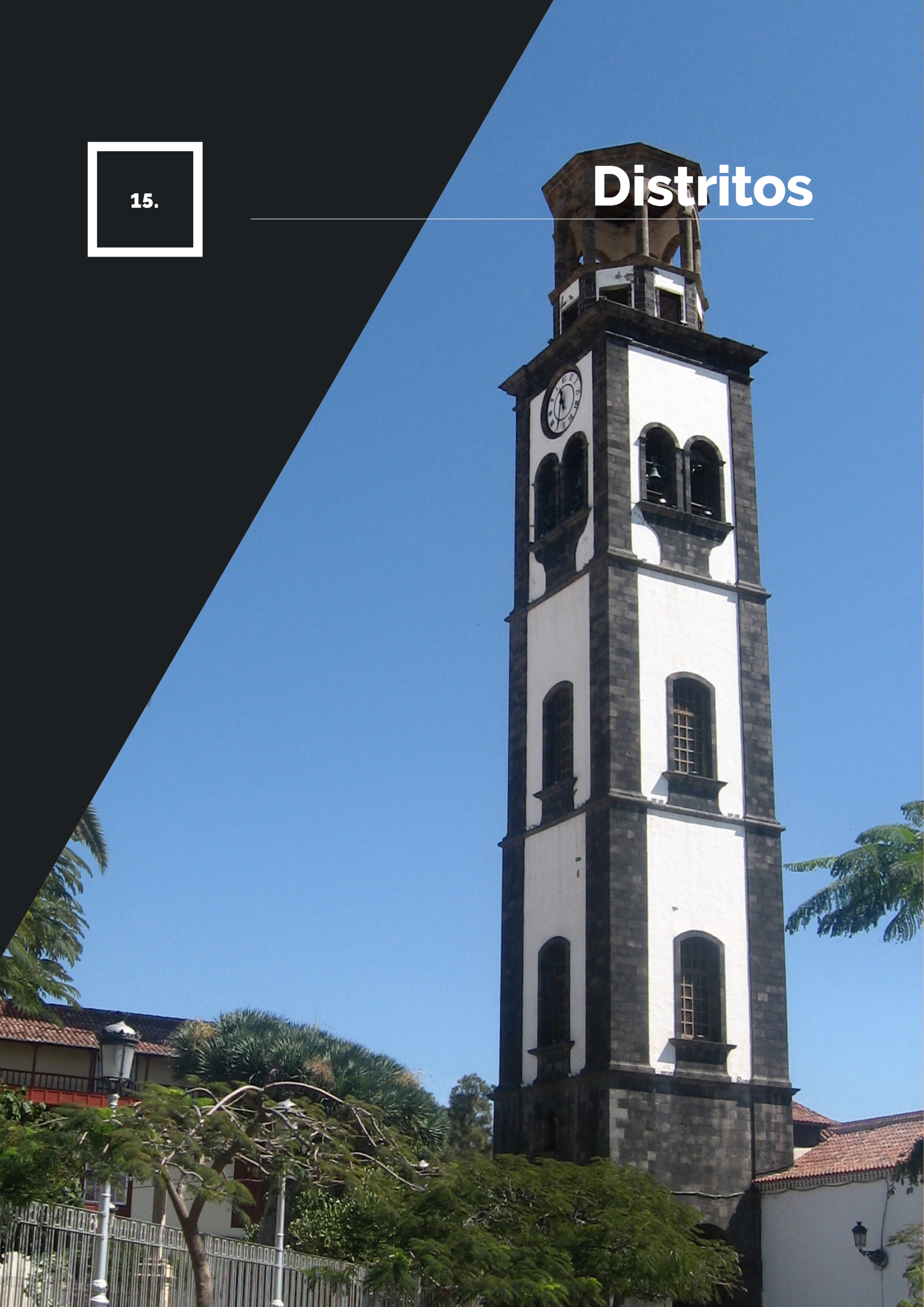
Población por distrito administrativo y barrio en el municipio de Santa Cruz de Tenerife

Distrito	Barrio	Rango por grupo de edad (años)				Total
		0 - 5	6 - 17	18 - 64	65 o más	
Anaga	Afur	3	47	2	24	76
	Alegría, La	45	864	138	269	1.316
	Almáciga	4	125	11	62	202
	Bailadero, El		10	1	4	15
	Campitos, Los	48	634	87	183	952
	Casas de la Cumbre, Las	6	86	8	38	138
	Chamorga	1	33	3	9	46
	Cueva Bermeja	8	180	31	70	289
	Igüste de San Andrés	16	309	32	152	509
	Lomo de Las Bodegas	1	4	1	6	12
	María Jiménez	118	1.617	284	328	2.347
	Roque Negro	1	54	8	41	104
	San Andrés	113	1.755	259	574	2.701
	Suculum, El	8	249	23	95	375
	Taborno	3	61	9	21	94
	Taganana	8	313	41	127	489
	Valle Tahodio	3	64	11	12	90
	Valleseco	61	1.364	237	502	2.164
TOTAL DISTRITO ANAGA		447	7.769	1.186	2.517	11.919
Suroeste	Acorán	213	2.088	481	159	2.941
	Alisios	251	3.545	779	436	5.011
	Añaza	515	6.607	1.285	729	9.136
	Barranco Grande	463	5.372	1.134	928	7.897
	Chorrillo, El	35	375	75	91	576
	Gallega, La	481	5.044	1.437	392	7.354
	Llano del Moro	74	932	183	156	1.345
	Santa María del Mar	36	538	106	193	873
	Sobradillo, El	571	6.994	1.542	930	10.037
	Tablero, El	85	1.144	246	280	1.755
	Tíncer	130	1.857	295	433	2.715
TOTAL DISTRITO SUROESTE		2.854	34.496	7.563	4.727	49.640

Distrito	Barrio	Rango por grupo de edad (años)				Total
		0 - 5	6 - 17	18 - 64	65 o más	
Centro-Ifara	Acacias, Las	10	455	68	119	652
	Barrio Nuevo	53	896	121	260	1.329
	Duggi	255	3.487	546	1.325	5.613
	Hoteles, Los	78	900	209	371	1.558
	Ifara	60	938	181	255	1.434
	Lavaderos, Los	11	152	22	62	247
	Mimosas, Las	136	1.643	367	687	2.833
	Salamanca	230	3.716	545	1.133	5.624
	Toscal	378	5.892	953	2.094	9.317
	Urbanización Anaga	275	3.399	591	1.103	5.368
	Uruguay	53	837	110	284	1.284
	Zona Centro	368	5.809	784	1.876	8.837
	Zona Rambla	116	1.792	306	563	2.777
TOTAL DISTRITO CENTRO-IFARA		2.023	29.915	4.803	10.132	46.873
Salud-La Salle	Buenavista	150	2.406	315	785	3.656
	Cabo, El	25	440	88	121	674
	Chapatal	155	2.695	448	876	4.174
	Cruz del Señor	127	2.532	325	795	3.779
	Cuatro Torres	141	2.117	348	702	3.308
	Cuesta Piedra	20	345	50	90	505
	Gladiolos, Los	219	4.871	605	1.821	7.516
	Llanos, Los	225	2.348	372	308	3.253
	Perú, El	172	3.555	420	987	5.134
	Salle, La	547	8.143	1.307	2.790	12.787
	Salud, La	395	7.023	1.103	2.452	10.973
	San Sebastián	67	962	142	287	1.458
	Victoria, La	30	484	67	207	788
	Villa Ascensión	39	1.273	156	379	1.847
TOTAL DISTRITO SALUD-LA SALLE		2.312	39.194	5.746	12.600	59.852
Ofra-Costa Sur	Ballester	16	417	61	178	672
	Buenos Aires	9	216	30	47	302
	Cabritas, Las	20	295	44	80	439
	Camino del Hierro	37	758	106	213	1.114
	César Casariego	151	2.513	370	892	3.926
	Chamberí	38	504	68	170	780
	Chimisay	93	1.690	241	795	2.819
	Delicias, Las	107	1.956	321	715	3.099
	Finca La Multa	31	474	65	104	674
	García Escámez	86	1.650	274	670	2.680
	Juan XXIII	40	739	108	256	1.143
	Mayorazgo	32	476	101	68	677
	Miramar	44	928	140	423	1.535
	Moraditas	46	641	126	181	994
	Nuevo obrero	123	2.160	378	477	3.138
	Retamas, Las	29	432	69	253	783
	San Antonio	72	1.212	237	243	1.764
	San Pío X	40	626	74	158	898
	Santa Clara	139	2.365	375	706	3.585
	Somosierra	114	1.783	288	675	2.860
	Tío Pino	35	735	100	268	1.138
	Tristán	29	674	92	246	1.041
	Villa Benítez	36	643	106	261	1.046
	Vistabella	76	1.096	189	343	1.704
TOTAL DISTRITO OFRA-COSTA SUR		1.443	24.983	3.963	8.422	38.811
TOTAL POBLACIÓN		9.079	136.357	23.261	38.398	207.095

DISTRITOS

Distritos



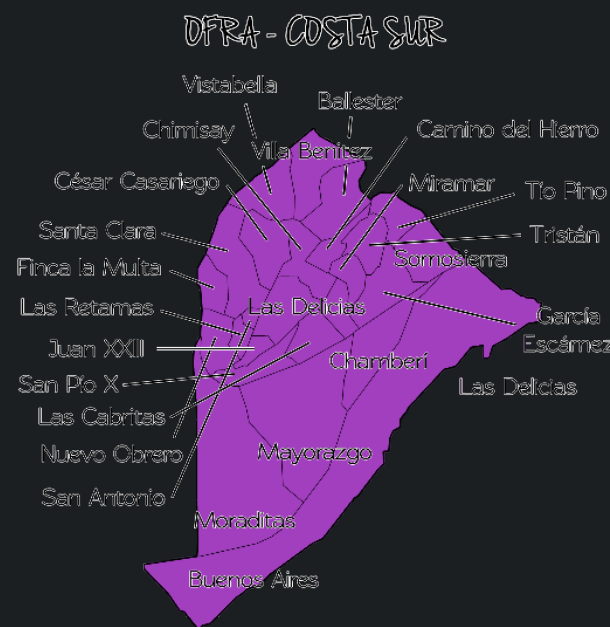
DENOMINACIÓN	SUPERFICIE	POBLACIÓN (2.010)
BUENAVISTA	0,13 KM²	4.235 hab.
CRUZ DEL SEÑOR	0,12 KM²	4.315 hab.
CUATRO TORRES	0,17 KM²	3.823 hab.
CUESTA DE PIEDRA	0,04 KM²	613 hab.
EL CABO	0,14 KM²	701 hab.
EL CHAPATAL	0,32 KM²	4.613 hab.
EL PERÚ	0,3 KM²	5.706 hab.
LA SALLE	0,52 KM²	14.864 hab.
LA SALUD	0,69 KM²	13.111 hab.
LA VICTORIA	0,05 KM²	956 hab.
LOS GLADIOLOS	0,4 KM²	8.681 hab.
LOS LLANOS	1,04 KM²	2.401 hab.
SAN SEBASTIÁN	0,07 KM²	1.762 hab.
VILLA ASCENSIÓN	0,15 KM²	2.135 hab.
TOTAL DISTRITO	4,14 KM²	67.916hab.

Salud La Salle

El distrito se emplaza en la parte central de la ciudad, entre el Polígono Costa Sur y el barranco de Santos y desde el puerto hasta el límite del municipio con San Cristóbal de La Laguna.

Se trata de una zona hacia la que se extendió Santa Cruz décadas atrás que se ha integrado perfectamente en el centro urbano de la ciudad. Fue la zona de expansión del municipio durante parte del siglo XX.

Es el más poblado de los distritos con 65.183 habitantes en 2012.



En esta zona se han ido construyendo barrios que han desplazando la actividad industrial hacia el extrarradio de la ciudad, aunque todavía se pueden encontrar algunas parcelas industriales. Se han ido ocupando espacios sin edificar en el sector de Ofra mediante promociones públicas, y se han rehabilitado y repuesto las viviendas de las barriadas construidas en los años sesenta que presentaban un avanzado estado de deterioro como Santa Clara o San Pío X

Es el tercer distrito con mayor densidad demográfica de la ciudad, puesto que muchos edificios superan las diez plantas de altura. Aun así también hay lugar para anchas avenidas con árboles, como la avenida Príncipes de España en Ofra.

La expansión de esta zona se ve restringida por la cercanía de la Autopista del Norte TF-5, del Polígono Costa Sur y del límite con el término municipal de La Laguna.

DENOMINACIÓN	SUPERFICIE	POBLACIÓN (2.010)
BALLESTER	0,23 KM²	847 hab.
BUENOS AIRES	1,89 KM²	323 hab.
CAMINO DEL HIERRO	0,08 KM²	1.350 hab.
CÉSAR CASARIEGO	0,16 KM²	4.843 hab.
CHAMBERÍ	0,32 KM²	842 hab.
CHIMISAY	0,18 KM²	3.383 hab.
FINCA LA MULTA	0,07 KM²	737 hab.
GARCÍA ESCÁMEZ	0,22 KM²	3.121 hab.
JUAN XXIII	0,03 KM²	1.338 hab.
LAS CABRITAS	0,09 KM²	498 hab.
LAS DELICIAS	0,33 KM²	3.667 hab.
LAS RETAMAS	0,05 KM²	878 hab.
MAYORAZGO	1,14 KM²	751 hab.
MIRAMAR	0,08 KM²	1.941 hab.
MORADITAS	1,11 KM²	1.005 hab.
NUEVO OBRERO	0,18 KM²	3.543 hab.
SAN ANTONIO	0,07 KM²	1.905 hab.
SAN PÍO X	0,14 KM²	1.089 hab.
SANTA CLARA	0,28 KM²	4.267 hab.
SOMOSIERRA	0,19 KM²	3.399 hab.
TÍO PINO	0,09 KM²	1.319 hab.
TRISTÁN	0,2 KM²	1.257 hab.
VILLA BENÍTEZ	0,22 KM²	1.208 hab.
VISTABELLA	0,18 KM²	1.752 hab.
TOTAL DISTRITO	7,53 KM²	45.273 hab.

Ofra Costa Sur



El distrito se ubica en el Macizo de Anaga, una formación montañosa y rural que ha propiciado el escaso poblamiento y la dispersión de sus habitantes por pequeños caseríos. También existe una franja en la vertiente meridional del macizo ocupada por núcleos costeros y por un polígono de industrias portuarias. El distrito ocupa una superficie de 119,55 km².

Prácticamente la totalidad del distrito se encuentra incluida en el espacio natural protegido del Parque Rural de Anaga.

Los barrios del distrito se caracterizan por ocupar extensas superficies, compuestas por el núcleo urbano rodeado de amplios terrenos rurales y naturales.

En el mes de marzo de 2013 el Consejo de Coordinación de la Red Canaria de Reservas de la Biosfera presentó y aprobó por unanimidad la propuesta de declarar todo el macizo de Anaga como nueva Reserva de la biosfera. El 24 de septiembre, el Comité Español del Programa Hombre y Biosfera de la Unesco (Mab) da el visto bueno a la candidatura, que fue presentada en el Consejo Internacional de Coordinación de la Unesco en la primavera de 2014 para su aprobación definitiva.

DENOMINACIÓN	SUPERFICIE	POBLACIÓN (2.016)
AFUR	5,35 KM²	73 hab.
LA ALEGRÍA	0,54 KM²	1 306 hab.
ALMÁCIGA / BENIJO / EL DRAGUILLO	7,5 KM²	225 hab.
EL BAILADERO	0,12 KM²	11 hab.
LOS CAMPITOS	3,26 KM²	953 hab.
CASAS DE LA CUMBRE	0,5 KM²	152 hab.
CHAMORGA	5,1 KM²	50 hab.
CUEVA BERMEJA	2,37 KM²	275 hab.
IGUESTE DE SAN ANDRÉS	11,26 KM²	525 hab.
LOMO DE LAS BODEGAS / LA CUMBRILLA	13,67 KM²	13 hab.
MARÍA JIMENEZ	11,35 KM²	2 263 hab.
ROQUE NEGRO	4,88 KM²	103 hab.
SAN ANDRÉS	21,14 KM²	2 653 hab.
EL SUCULUM	0,06 KM²	369 hab.
TABORNO	4,68 KM²	93 hab.
TAGANANA	10,21 KM²	501 hab.
VALLE TAHODIO	11,15 KM²	94 hab.
VALLESECO	4,21 KM²	2 192 hab.
TOTAL DISTRITO	119,55 KM²	11 851 hab.

La propuesta había sido aprobada por el Ejecutivo del Gobierno de Canarias y contó además con el respaldo de las Universidades de La Laguna, de Las Palmas de Gran Canaria y de la Complutense de Madrid.

Finalmente el 9 de junio de 2015 el macizo de Anaga fue declarado Reserva de la Biosfera, con un total de 48 727 ha, durante la reunión anual de la Unesco celebrada en esa ocasión en París (Francia). El macizo de Anaga es el lugar que mayor cantidad de endemismos tiene de Europa, y el paraje natural más importante de la isla de Tenerife tras el Parque nacional del Teide.

Anaga



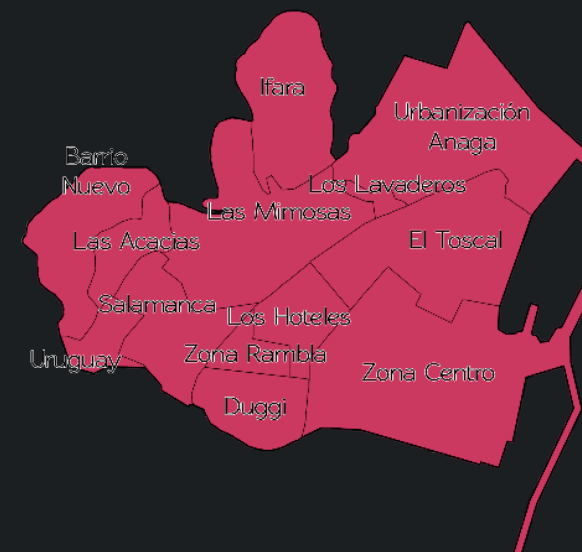
Distrito Suroeste

El distrito, separado del resto de la ciudad por la Montaña de Taco y la TF-2, es el segundo en extensión tras Anaga, y el segundo en población tras Salud-La Salle, siendo la zona del municipio con más posibilidades de expansión.

Las condiciones orográficas y la disponibilidad de suelo permiten la construcción de nuevos pisos, siendo en esta parte de la ciudad donde se concentran la mayoría de actuaciones públicas en materia de vivienda.

Algunos barrios de este distrito, como El Sobradillo o El Chorrillo, son reconocidos puntos de salida de peregrinos, normalmente la víspera de cada 15 de agosto, que van a Candelaria para venerar a la Virgen de Candelaria, patrona de Canarias.

DENOMINACIÓN	SUPERFICIE	POBLACIÓN (2.016)
ACORÁN	0,88 KM²	2 792 hab.
ALISIOS	0,62 KM²	4 393 hab.
AÑAZA	1,28 KM²	9 102 hab.
BARRANCO GRANDE	2,08 KM²	7 537 hab.
EL CHORRILLO	1,36 KM²	643 hab.
LA GALLEGA	1,57 KM²	6 915 hab.
LLANO DEL MORO	1,31 KM²	1 560 hab.
SANTA MARÍA DEL MAR	0,37 KM²	1 378 hab.
EL SOBRADILLO	2,25 KM²	9 559 hab.
EL TABLERO	2,45 KM²	1 939 hab.
TÍNCER	0,41 KM²	2 684 hab.
TOTAL DISTRITO	14,58KM²	48 502 hab.



Centro Ifara

Comprende el territorio que se extiende entre las laderas del Macizo de Anaga y la margen izquierda del barranco de Santos.

Es la zona más antigua de la ciudad, donde se encuentra el casco histórico y donde se localizaban los primeros asentamientos poblacionales.

Las posibilidades de expansión de esta zona están muy limitadas ya que algunos barrios llegan a encaramarse en las laderas cercanas por la falta de suelo.

A pesar de esto la densidad de población no es excesivamente alta ya que los edificios no suelen sobrepasar las seis plantas de altura y gran parte del terreno lo integran plazas, ramblas, villas residenciales y parques como el de García Sanabria.

DENOMINACIÓN	SUPERFICIE	POBLACIÓN (2.016)
LAS ACACIAS	0,12 KM²	649 hab.
BARRIO NUEVO	0,28 KM²	1 352 hab.
DUGGI	0,17 KM²	5 530 hab.
LOS HOTELES	0,14 KM²	1 553 hab.
IFARA	0,34 KM²	1 387 hab.
LOS LAVADEROS	0,03 KM²	252 hab.
LAS MIMOSAS	0,54 KM²	2 881 hab.
SALAMANCA	0,26 KM²	5 662 hab.
EL TOSCAL	0,55 KM²	9 394 hab.
URB. ANAGA	1,07 KM²	5 352 hab.
URUGUAY	0,09 KM²	1 274 hab.
ZONA CENTRO	0,74 KM²	8 753 hab.
ZONA RAMBLA	0,08 KM²	2 793 hab.
TOTAL DISTRITO	4,41 KM²	46 832 hab.

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
C/ Viera y Clavijo, 46
38004 Santa Cruz de Tenerife

Centralita 922 606 000

Website: <http://www.santacruzdetenerife.es>



facebook.com/CesrSantaCruz



[@cesrsantacruz](https://twitter.com/cesrsantacruz)