

Índice

COMISIÓN ESPECIAL
DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES
DEL AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ
DE TENERIFE

NÚM.
PÁG.

Miembros de la comisión	7	
Número de intervenciones realizadas	9	
Procedimiento para la tramitación de expedientes	12	
Internet y redes sociales	14	
Campaña de difusión y publicidad	17	
ANEXO I Reglamento orgánico actualizado de la CESR	21	
ANEXO II Convenio con el Diputado del Común	39	

memoria 2013



Saluda^(I)



D. José Manuel Bermúdez Esparza

ALCALDE DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Desde su puesta en marcha, hace ya una década, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desempeña el papel fundamental para el que fue creada, como es la defensa de los derechos de los vecinos ante su Ayuntamiento. Basta con ojear las páginas de esta publicación, en la que se condensa la memoria de su actuación en 2013, para comprobar el cumplimiento estricto de dicho fin, en correspondencia con el compromiso municipal de facilitar la participación ciudadana, por diversos cauces.

Más de un millar de incidencias conforman el balance del último ejercicio, donde se aprecia un capítulo significativo respecto al área más sensible entre las desempeñadas por la administración municipal, como es el caso de los asuntos sociales. La difícil coyuntura económica a la que hemos tenido que enfrentarnos, con una incidencia evidente en muchas familias, ha obligado a redoblar esfuerzos, tanto personales como materiales.

Lejos de imitar las políticas de recorte aplicadas por otras administraciones, hemos incrementado de manera progresiva los presupuestos dedicados a la atención a las personas que más lo necesitan. Aún así, somos conscientes de que la respuesta en algún apartado concreto, como el de Prestación Canaria de Inserción (PCI), no acaba de ser la adecuada, de ahí que insistamos ante el Gobierno regional sobre la necesidad de agilizar su tramitación y evitar retrasos en el pago de esta ayuda a los vecinos.

Al mismo tiempo, seguimos trabajando en el desarrollo de procesos tendentes a la mejora continua de la atención al ciudadano, tanto por la vía presencial como telefónica y telemática. La optimización de los recursos tecnológicos adaptados a la gestión pública es una prioridad para este Ayuntamiento, igual que su predisposición a atender las sugerencias y reclamaciones, dentro de un procedimiento participativo acorde con la modernidad y el compromiso con los vecinos ■

Saluda^(II)



D. Guillermo Guigou Suárez

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESPECIAL
DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Un año más, nos congratulamos en presentar nuestra Memoria de Gestión 2013, con el absoluto convencimiento de haber dado respuesta, cauce y participación, a todos aquellos vecinos que confiaron en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESR), para demandar, reclamar e incluso sugerir diversas cuestiones de la gestión diaria de nuestra ciudad.

Este año, hemos decidido racionalizar la configuración de los Expedientes en número de intervenciones, pues así queríamos definir con precisión la multiplicidad de demandas que se reciben en la CESR, y que en muchos casos coinciden con varios reclamantes de determinadas cuestiones muy precisas y concretas.

El mayor número de intervenciones y expedientes realizados, como no podía ser de otra manera, va en relación con la situación socioeconómica que estamos padeciendo, y portanto con los Servicios Sociales. Los Servicios Públicos, Viviendas Municipales, el Servicio de Gestión Tributaria y la Gerencia Municipal de Urbanismo centran la otra gran parte de las actuaciones realizadas.

El incremento y mayor rapidez en la resolución de expedientes, pone de manifiesto está mayor eficiencia, que sin lugar a dudas evidencia la eficaz gestión de la funcionaria D^a María Iraides Rodríguez González, sin cuyo trabajo esfuerzo y dedicación hubiera sido imposible la tramitación de todos y cada una de las intervenciones y expedientes realizados. Como Presidente de la CESR le agradezco sinceramente su motivación, dedicación y eficacia en la gestión de todas las actuaciones de la Comisión.

Asimismo quisiera destacar y agradecer, la colaboración activa de todos los miembros de la CESR, que regularmente toman conciencia de la situación y los problemas que reclaman nuestros vecinos y vecinas y nos han permitido orientar

nuestras actuaciones siempre de forma consensuada y participativa. Para todos los miembros de la misma mi mayor agradecimiento por su leal gestión institucional.

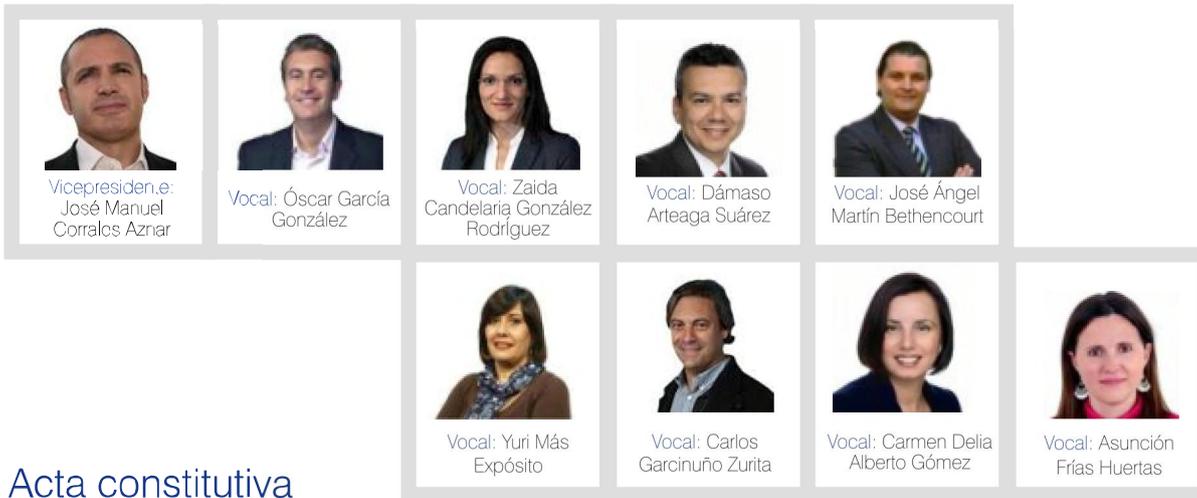
Para finalizar, es también mi responsabilidad, destacar y agradecer la estrecha relación que se ha mantenido con el Diputado del Común, con el que estamos desarrollando activamente el Convenio suscrito, y en la actualidad actuamos de forma conjunta en 38 Expedientes Administrativos.

En definitiva, en base a los objetivos propuestos y en función de las posibilidades y responsabilidades que se derivan de la existencia de la CESR, con toda modestia y humildad, establecemos una valoración positiva de las actuaciones realizadas, fundamentalmente por haber posibilitado la fiscalización que los vecinos han podido realizar del Gobierno Municipal, y por haber establecido una mayor y más fluida dinámica de participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión de nuestra ciudad ■



Guigou

Miembros de la comisión CERS



Acta constitutiva


EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

**ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
CELEBRADA EL DÍA 18 DE JULIO DE 2011**

Lugar: Sede de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Hora de comienzo: 10:30 horas, en 2ª convocatoria del día 18/07/11.

MIEMBROS ASISTENTES:

- D. Guillermo Guigou Suárez,
- D. José Manuel Corrales,
- Dª. Asunción Frías Huerta,
- D. Oscar García González,
- Dª. Zaida Candelaria González Rodríguez
- D. Manuel Alexis Oliva Hernández,
- Dª. Carmen Delia González Martín,
- D. Dámaso Arteaga Suárez,
- D. José Ángel Martín Bethencourt,
- Dª. Clara Segura Delgado.

Secretario: D. Luis F. Prieto González.

El Orden del Día a tratar es el siguiente:

- 1.-Constitución de la Comisión.
- 2.- Designación de Presidente y Vicepresidente.
- 3.- Aprobación de su régimen de sesiones.

1.- Constitución de la Comisión

Estando presentes la totalidad de los miembros que componen la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, se declara formalmente constituida la misma.




EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

2.- Designación de Presidente y Vicepresidente

Se pasa luego a tratar sobre la elección de Presidente de la Comisión, formalizándose las candidaturas de D. Guillermo Guigou (Ciudadanos de Santa Cruz) y D. Oscar García (PP).

Dª. Zaida González propone una candidatura compartida a lo largo de la legislatura, propuesta con la que se muestra conforme Dª. Asunción Frías.

Los representantes de Coalición Canaria-PNC-CCN y Grupo Socialista proponen seguir el criterio de mandatos anteriores en el sentido de que sea el grupo minoritario el que presida la Comisión.

El Partido Popular retira su candidatura.

Sometido a votación resulta elegido PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, D. GUILLERMO GUIGO SUÁREZ, por diez votos a favor (CC-PNC-CCN, PSOE, PP) y una abstención (Alternativa Si Se Puede).

Se pasa luego a la elección de Vicepresidente proponiéndose las candidaturas de D. José Manuel Corrales Aznar y D. Oscar García González.

Sometido a votación resulta elegido VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, D. JOSÉ MANUEL CORRALES AZNAR, por siete votos a favor (CC-PNC-CCN, PSOE, Socialistas Por Tenerife y Ciudadanos de Santa Cruz) y cuatro abstenciones (PP y Alternativa Si Se Puede).

3.- Aprobación de su régimen de sesiones

La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones acuerda por unanimidad remitir periódicamente, al menos una vez al trimestre, de conformidad con lo establecido en el art. 7 de su reglamento.

Y no habiendo más asuntos que tratar, cuando son las once horas del mismo día, se da por finalizada la sesión, de la que se levanta la presente acta, autorizada por mí, el Secretario de la Comisión, que doy fe.




2

memoria 2013

COMISIÓN ESPECIAL
DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES
DEL AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ
DE TENERIFE

Número de intervenciones realizadas

Se han tramitado un total de 373 expedientes, los cuales, pasamos a desglosar en los siguientes criterios:

SUGERENCIAS **31**

RECLAMACIONES **377**

DIPUTADO DEL COMÚN **38**

CIUDADANOS **315**

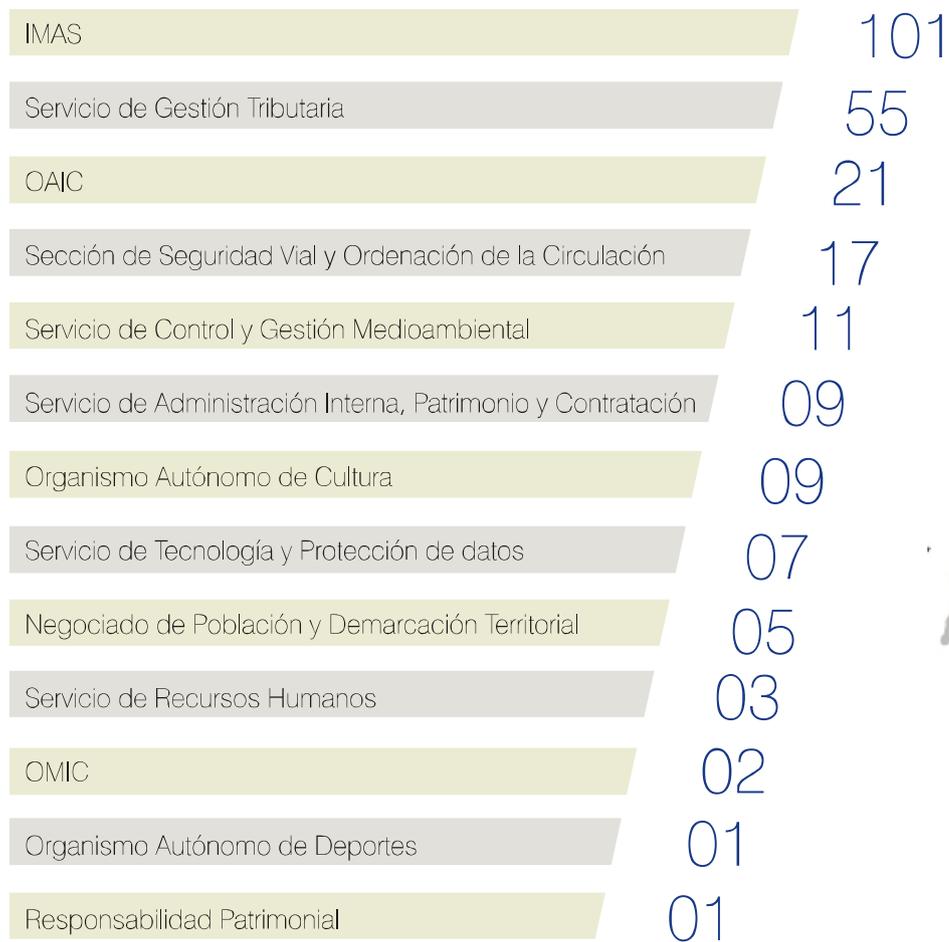
DE OFICIO **20**

Expedientes resueltos **291**

Expedientes en trámite **81**

In admitidos **1**

1.087 intervenciones
realizadas



78,1%
expedientes
resueltos



Procedimiento para la tramitación de expedientes

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

Sugerencias:

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

Reclamaciones:

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

Plazo de presentación:

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

ON LINE (INTERNET):

A través del enlace desde la página web oficial del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por correo electrónico o telefax. La formulación a través de estos medios se adecuará a lo previsto en la normativa reguladora de la firma electrónica.

En el supuesto de electrónico o telefax se remitirá al domicilio del interesado en modelo normalizado para su firma y posterior devolución a la CESR.

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

Web:

www.santacruzdetenerife.es/áreas/atencionciudadana/sugerencias-y-reclamaciones

Correo electrónico: cesr@santacruzdetenerife.es

Facebook: www.facebook.com/cerssantacruz

Twitter: www.twitter.com/cesrtenerife

VÍA TELEFÓNICA:

A través del teléfono de la CESR **922 60 66 66**, pueden presentar telefónicamente sus sugerencias y reclamaciones.

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

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

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

PRESENCIAL:

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

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

Coste del trámite: Gratuito.

Web



Durante 2013 observamos la necesidad de tener una web propia de la CESR, de fácil acceso para los usuarios y donde puedan interactuar con sencillez para hacer llegar a la Comisión sus reclamaciones o sugerencias.

Internet y redes sociales



La presencia en Redes Sociales nos acerca al público, con el que interactuamos diariamente, compartiendo noticias de interés y escuchando sus opiniones, sugerencias o reclamaciones. Durante 2013 la presencia de la CESR en Facebook y

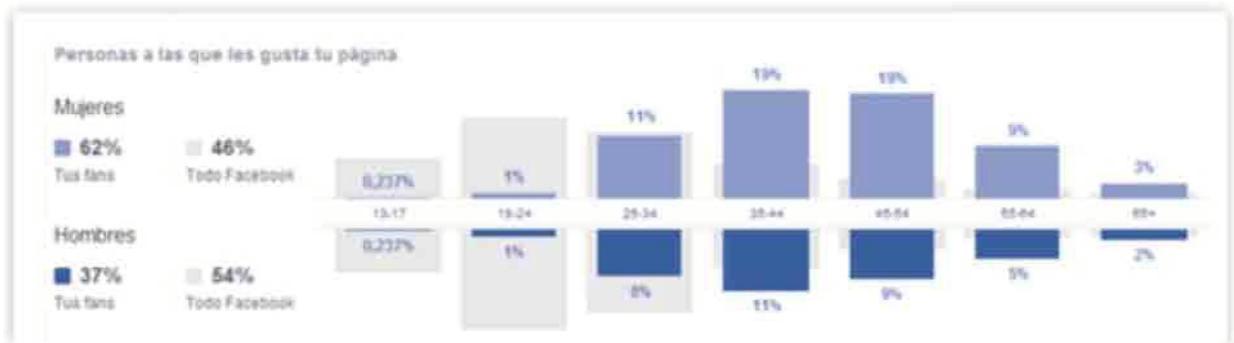
Twitter fue en ascenso, recibiendo numerosos mensajes de vecinos de Santa Cruz, de los cuales se abrieron expedientes en diferentes materias como: estado de calles, limpieza, ayudas sociales, seguridad vial y ordenación de circulación



facebook.com/cesrsantacruz



twitter.com/cesrsantacruz



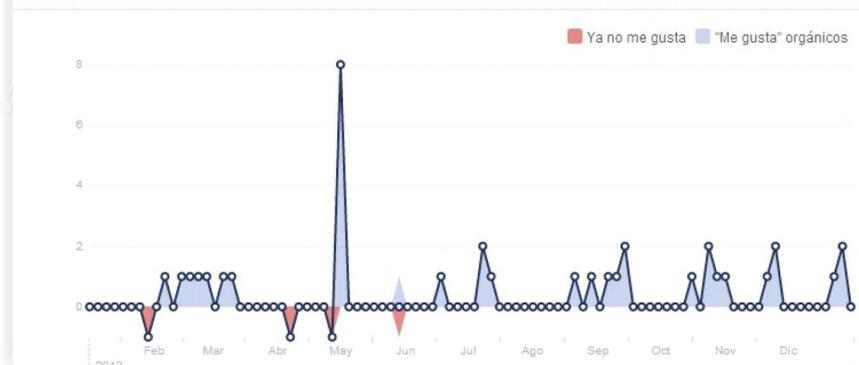


Facebook



"Me gusta" netos: qué cambió

"Me gusta" - "Ya no me gusta" = "Me gusta" netos



Campaña de difusión y publicidad

Objetivos de comunicación

El objetivo de la campaña que se propuso fue a conocer la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife ente la población de la ciudad, así como potenciar la presencia en RR.SS. de recogida de sugerencias y reclamaciones.

Periodo

La campaña se concentró en un solo periodo de siete semanas, en concreto desde el uno hasta el treinta y uno de diciembre de 2013.

Estrategia

Las piezas elegidas para comunicar el mensaje de campaña fueron:

Radio: cuñas de 20 min. y entrevistas.

Prensa: Faldón en blanco y negro y banner en cabeceras de periódicos.

Exterior: vallas publicitarias de 8x3 m.



DESARROLLO ESTRATÉGICO

Radio

PLANIFICACIÓN

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

EMISORA	PROGRAMA	DICIEMBRE														Nº INS.
		J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M		
	ANDA YA DE 7 A 9 H	6	6	3	3	6	6		6	6	3	3	6	6	60	
	ENTREVISTA									1					1	
	PROG. GRAL	8	8	8	8	8	8	4	8	8	8	8	8	8	100	
	ENTREVISTA					1				1					2	
	HOY X HOY DE 7 A 9 H.	7	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	75	
	ENTREVISTA												1		1	
	MORNING 80 DE 6 A 9 H	8	8	8	8	8	8	4	8	8	8	8	8	8	100	
		29	28	24	24	29	28	14	28	30	24	24	29	28	339	

Prensa

PLANIFICACIÓN

Presencia en los tres diarios más leídos por el público de la Isla de Tenerife. El Día, Diario de Avisos y La Opinión de Tenerife. La pieza gráfica ha sido faldón de Blanco y Negro.

DIARIO	FORMATO	DICIEMBRE											Nº INS.	
		S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M		
	FALDÓN				1								1	2
	FALDÓN			1								1		2
	FALDÓN	1							1					2
		1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1		6

DESARROLLO ESTRATÉGICO

OnLine

INSERCIONES



Piezas

GRÁFICAS



Imagen de campaña



Faldón prensa



Diseño de valla



Guaguas rotuladas

ANEXO^(I)

memoria 2013

COMISIÓN ESPECIAL
DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES
DEL AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ
DE TENERIFE



Reglamento orgánico actualizado de la CERS

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

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

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

Disposición transitoria segunda.-(Derogada por acuerdo plenario de 18 de septiembre de 2009).
Disposición Derogatoria (nueva redacción introducida por acuerdo plenario de 18 de septiembre de 2009).

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango relacionadas con la materia objeto del presente Reglamento, y en especial las contenidas en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado en sesión plenaria de 13 de diciembre de 2002, derogado en su totalidad por la Disposición derogatoria del vigente Reglamento Orgánico del Pleno de este Excmo. Ayuntamiento.

Sexto.- Texto Refundido del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (El texto contempla las modificaciones acordadas por acuerdo plenario de 23 de junio de 2008).

Exposición de motivos.

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia y es también uno de los criterios a través de los cuales los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos. Esta vinculación entre la participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este

nivel de gobierno al que los ciudadanos asocian con mayor intensidad el valor de la participación y a que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

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

Con el presente Reglamento se pretende construir un marco jurídico adecuado a los objetivos que se persiguen, pero el modelo que se quiere implantar en el ámbito público tiene que ir más allá del establecimiento de unas normas. Esto implica que el gobierno local tiene que favorecer las condiciones, mecanismos y espacios para un ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio 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 11/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, y en el artículo 132 del título X de la citada ley 57/12003 de 16 de diciembre.

TÍTULO I. DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES.

Artículo 1. Creación.

Se crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en el 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/12003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para la mejor defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración municipal.

Artículo 2. Definiciones.

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

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

Artículo 3. Funciones.

I. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones desarrollará las siguientes funciones:

- a) Recibir las sugerencias y reclamaciones relacionadas con los servicios municipales prestados por el propio Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entidades Públicas Empresariales y sociedades Mercantiles; sin 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 en resolución, recomendaciones o recordatorios de deberes legales para

- la adopción de las medidas pertinentes; incluyendo, en caso de que sea perceptivo, el informe del Tribunal Económico Administrativo Municipal.
- c) Recibir las sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, así como, con carácter general, para cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y para la consecución de los fines asignados al mismo.
 - d) Dar cuenta al Pleno municipal mediante la elaboración de un informe o memoria anual en la que se quede reflejado el resumen de sus actuaciones a lo largo del año y se sugieran aquellas medidas procedimentales, normativas o de cualquier otra índole, que se consideren convenientes para evitar la reiteración fundada de reclamaciones. Una vez presentado 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 responde a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios, con el objetivo de ser tenidos en cuenta a la hora de adoptar las resoluciones correspondientes.
 - 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.

CAPITULO II.- DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 4. Composición.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones estará constituida por representantes de todos los grupos políticos que integren el Pleno, en proporción al número de miembros que tengan en el mismo. Como mínimo estará integrada por un representante de cada grupo municipal.
2. Cada grupo político con representación en el Pleno podrá designar, de entre sus concejales, a

sus representantes en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

3. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones designará, de entre sus miembros, un Presidente y un Vicepresidente. La designación se realizará en sesión especial convocada al efecto, siendo necesario el voto favorable de, al menos, las tres quintas partes de sus miembros. El cargo deberá ser aceptado con carácter previo a su ejercicio.
4. Ni el Presidente ni el Vicepresidente podrán ostentar responsabilidades de gobierno municipal, no recibirán instrucciones de ninguna Autoridad y desempeñarán sus funciones con plena autonomía.

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

5. Será Secretario de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el Secretario General del Pleno o funcionario en quien delegue.
6. La Presidencia y la Vicepresidencia no son delegables. Las actuaciones a ejercer por la Vicepresidencia en virtud de la encomienda prevista en el apartado 4 del presente artículo no responderán, en ningún caso, al supuesto de delegación competencial.

Artículo 5. Duración del mandato.

Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones serán designados por el mismo período de mandato de la Corporación municipal.

Artículo 6. Causas del cese.

1. Los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cesarán por alguna de las siguientes causas:
 - a) Por renuncia.

- b) Por expiración del plazo de su nombramiento, tras la toma de posesión de una nueva Corporación, distinta a la que procedió su elección.
 - c) Por muerte, inhabilitación o incapacidad sobrevenida.
 - d) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme por delitos dolosos.
 - e) Por remoción, a propuesta del grupo político al que representen.
 - f) Por pasar a la situación de no adscripción a algún grupo político de la Corporación.
2. La vacante en 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 sustituirlo, cuando así proceda.

CAPITULO III. DE LAS SESIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 7. Régimen de sesiones.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se reunirá periódicamente y, al menos, una vez al trimestre. No obstante, el 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 le sustituyan.

Artículo 8. Publicidad de las sesiones.

1. Las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones no serán públicas. No obstante lo dispuesto anteriormente, podrá, 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, ante el objeto de que la Comisión conozca sus opiniones, podrán comparecer e informar, si así se acuerda por mayoría, los vecinos o representantes de las entidades que se estimen necesarios para un mejor conocimiento de los asuntos que se estén estudiando que, tras ser oídos por la Comisión, deberán proceder igualmente a abandonar el lugar de celebración antes de iniciarse la deliberación.

Artículo 9. Adopción de acuerdos.

1. Los temas objeto de deliberación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones constarán en el orden del día de la convocatoria. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría simple.
2. De cada sesión que se celebre, se extenderá acta en la que constarán los nombres de los miembros asistentes, asuntos examinados y dictámenes emitidos. Así mismo, se harán constar los votos particulares que se emitan y su motivación.

TÍTULO II.- DEL PROCEDIMIENTO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

CAPÍTULO I.- INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Artículo 10. Clases de iniciación.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá iniciar sus actuaciones de oficio 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 habilitado 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 funcionario público, que las deberá recoger fielmente en el modelo normalizado, que será suscrito por el interesado una vez cumplimentando 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 forma electrónica, así como a los requerimientos técnicos necesarios que se determinen a los efectos que quede acreditada la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
4. La formulación de sugerencias y reclamaciones por vía telefónica requerirá que el comunicante acepte identificarse personalmente así como que establezca el número de teléfono desde el que efectúa la llamada como número de contacto. Además, se precisará que, previa advertencia, permita que la conversación sea grabada.
5. Todas las solicitudes de iniciación se ajustarán a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.

Artículo 13. Requisitos de la solicitud.

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

2. Las reclamaciones deberán ser presentadas en el plazo de máximo de un año, contado a partir del momento en el que el solicitante tuviese conocimiento de los hechos objeto de las mismas, pudiendo acompañar a la reclamación cuantos documentos considere oportuno y los medios de prueba que la fundamenten.
3. Las sugerencias podrán ser presentadas en cualquier momento, pudiéndose igualmente acompañar cuanta documentación se considere oportuna.

Artículo 14. Subsanción y mejora de la solicitud.

1. Si la sugerencia o reclamación no reuniera los requisitos establecidos en este Reglamento o no reflejase los datos con suficiente claridad, se requerirá al solicitante o a su representante para que subsane, en el plazo de diez días, los defectos advertidos, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándosele su archivo con expresión de causa.
2. Así mismo, se podrá requerir del solicitante o de su representante la aportación, en un plazo máximo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance; la aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin 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 Registro Auxiliares de las unidades administrativas. A estos efectos, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dispondrá de un Registro Auxiliar del Registro General, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas 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 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO II.- ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Artículo 16. Acuse de recibo y valoración preliminar.

1. De las sugerencias y reclamaciones admitidas se despachará la notificación del acuse de recibo dentro del plazo de diez días, a contar desde la fecha en que ésta hubiese tenido entrada en la

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones; el acuse de recibo contendrá la fecha de entrada de la solicitud en la Comisión y la identificación del número de expediente que le ha sido asignado.
2. Las sugerencias y reclamaciones recibidas por la Comisión serán valoradas en cuanto a su admisibilidad por su Presidente, que dispondrá para ellos de un plazo de diez días a contar desde la fecha de entrada en el Registro Auxiliar de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Artículo 17. Inadmisibilidad de las solicitudes y reclamaciones.

1. Las sugerencias y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Se trate de sugerencias y reclamaciones anónimas.
 - b) Se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
 - c) Aquéllas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
 - d) Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.
 - e) Verse sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de Justicia.
2. La no admisión a trámite de una sugerencia o reclamación por alguna de las causas establecida en los apartados b), c), d) y e) del apartado 1 del presente artículo, se comunicará al solicitante o a su representante, mediante escrito motivado en el que la Comisión podrá informarle, en su caso, de las vías más oportunas para ejercitar su acción, sin perjuicio de que pudiera ejercitar cualquier otra que estime procedente.
3. La comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial, y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por personas interesadas demandas o recursos ante los Tribunales de Justicia.

CAPÍTULO III.- INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Artículo 18. Apertura del expediente informativo.

Toda sugerencia o reclamación admitida a trámite, motivará la apertura de un expediente informativo en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella, así como los documentos que sobre la misma se generen. La tramitación interna de las sugerencias y reclamaciones, seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que sumen la superior responsabilidad de los servicios municipales afectados.

Artículo 19. Comunicación de admisibilidad.

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

Artículo 20. Informes.

1. En el plazo de diez días a contar desde la comunicación de la admisibilidad de la sugerencia por parte del Presidente de la Comisión, la unidad administrativa de apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones recabará la información precisa y realizará las investigaciones pertinentes de las dependencias de los Servicios y Organismos del Ayuntamiento para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsará la actividad de aquellos a efectos de la verificación de los informes y adopción de las soluciones relativos a la materia objeto de la sugerencia o reclamación.
2. Los Servicios y Organismos responsables deberán dar respuesta en el plazo máximo de quince días, a contar desde la primera comunicación recibida desde la unidad administrativa de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, comunicando la solución adoptada o informando de cuantos extremos resulten procedentes.
3. El Presidente de la Comisión podrá determinar, motivadamente, fórmulas alternativas y específicas en que harán de producirse las comunicaciones de cualquier naturaleza por parte de los Servicios y Organismo responsables.
4. El Presidente de la Comisión, en el curso de la instrucción del procedimiento, podrá determinar la necesidad de requerir al solicitante o a su representante la aportación de documentación que se considere esencial para la tramitación o solución de la sugerencia o reclamación. En este caso, se concederá al solicitante un plazo de quince días para que aporte dicha documentación, con el apercibimiento de su carácter esencial y de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándosele su archivo con expresión de causa.

Durante la comprobación e investigación de una reclamación, todos los órganos de gobierno y de la Administración municipal, así como sus empleados, están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente 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, considerará que en este acceso pudiera vulnerar alguno de los límites al ejercicio de este derecho, recogidos en el artículo 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, emitirá el correspondiente informe y lo pondrá en conocimiento del responsable político de Área en que se integre el Departamento u Organismo en cuestión, quién, a la vista del referido informe, resolverá de forma motivada la petición de autorización.

2. La persistencia en una actitud adversa o entorpecedora de la labor de investigación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por parte de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal, podrá dar lugar a la existencia, en su caso, de responsabilidad disciplinaria. Así mismo, el hecho podrá ser objeto de un informe especial, 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. Medias disciplinarias.

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

Capítulo IV.- Finalización del Procedimiento.

Artículo 24. Terminación.

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

Artículo 25. Respuesta con adopción de solución.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del registro de la reclamación o sugerencia en la unidad tramitadora, informará al solicitante o a su representante las medidas adoptadas para la atención de la misma, así como

aquéllas que se prevean de adoptar en el futuro o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de su aplicación inmediata. Así mismo, comunicará el resultado de sus investigaciones al solicitante y a 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 25. Respuesta con adopción de solución.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en un plazo máximo de tres meses contados a partir del registro de la reclamación o sugerencia en la unidad tramitadora, informará al solicitante o a su representante de las medidas adoptadas para la atención de la misma, así como aquéllas que se prevean adoptar en el futuro o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de su aplicación inmediata. Así mismo, comunicará el resultado de sus investigaciones al solicitante y a las autoridades, funcionarios o trabajadores afectados.
2. Si se acordara por parte del órgano competente no tomar en consideración, en todo o en parte, la reclamación o sugerencia, se contestará en el mismo plazo de tres meses mediante escrito motivado.

Artículo 26. Desistimiento.

El solicitante podrá desistir en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones acuerde la prosecución del mismo, por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

TÍTULO III.- RÉGIMEN JURÍDICO.

Artículo 27. Naturaleza jurídica.

1. Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni de reclamaciones en vía judicial de cualquier naturaleza ni de reclamaciones de responsabilidad patrimonial de la Administración pública. Su presentación, en ningún caso, paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los procedimientos derivados de los recursos y reclamaciones señalados.
2. La presentación de sugerencias y reclamaciones no condicionará, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada

procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

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

TÍTULO IV.- DE LAS ACCIONES COMPLEMENTARIAS.

Artículo 28. Acciones complementarias de la comisión.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de sugerencias y reclamaciones, formulando las recomendaciones que estime pertinentes sin que, en ningún caso, anulen actos o resoluciones de la Administración.
2. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá proponer a los Organismos y Autoridades afectadas, en el marco de la legislación vigente, fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las sugerencias y reclamaciones.

Artículo 29. Relaciones con el diputado del común.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones mantendrá una estrecha colaboración con el Diputado del Común, alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los Derechos Fundamentales y las Libertades Públicas, encargado a estos efectos de supervisar la actividad de las Administraciones Públicas Canarias, de acuerdo con la Ley 7 12001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en todos aquellos asuntos que sean de interés común.
2. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, cuando exista identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión 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 311981, de 6 de abril.
2. Así mismo, la Comisión se abstendrá de continuar sus actuaciones cuando exista la identidad de objeto y sujeto en la reclamación presentada ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el Defensor del Pueblo, quedando a resueltas de la decisión que éste último adopte.

TÍTULO 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 hubieren sido admitidas.
3. Así mismo se hará constar por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.
4. En el informe anual no constarán datos que permitan la identificación de quien formula la reclamación. No obstante, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrá hacer público el nombre de las personas y de los departamentos, Organismo o Entidades dependientes del Ayuntamiento que obstaculicen el ejercicio de sus funciones.

Artículo 33. Publicidad de la memoria anual.

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

Artículo 34. Informes extraordinarios.

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

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

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

1. La dirección de las funciones y de los trámites procedimentales que se definen en los siguientes apartados competará, durante el período transitorio al que se refiere esta disposición, al Alcalde-Presidente, salvo delegación o encomienda en otro órgano unipersonal. En todo caso, la constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones habrá de producirse, una vez iniciado el nuevo mandato corporativo, conjuntamente con la constitución de las restantes Comisiones del Pleno, en la misma sesión plenaria celebrada al efecto.
2. En este período, la unidad administrativa o puestos específicos que tengan atribuidas en la Estructura las funciones de apoyo administrativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, remitirán copia de todas las sugerencias y reclamaciones a los órganos directivos, unidades administrativas y restantes entidades competentes por razón de la materia objeto de la reclamación.
3. Los órganos directivos, unidades administrativas y restantes entidades competentes por razón

de la materia de objeto de 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 de la siguiente recepción de las copias de las sugerencias y reclamaciones que les competen, las medidas adoptadas para atender a la misma, las que se prevean adoptar en el futuro, o la justificación de la imposibilidad, en su caso, de aplicación de solución inmediata.

4. Una vez constituida formalmente la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la unidad administrativa o puestos específicos que tengan atribuidas las funciones de apoyo administrativo a la Comisión pondrá a disposición de su Presidencia todos los antecedentes relacionados con las reclamaciones y sugerencias presentadas durante el período transitorio, a efectos de que pueda disponer lo necesario en relación con su tramitación y resolución. Si la Presidencia de la Comisión observara que durante dicho período transitorio pueden haberse producido actitudes adversas o entorpecedoras por parte de cualquier persona al servicio de la Administración Municipal, se estará a lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de este Reglamento.
5. Podrán regularse por Decreto del Alcalde, a propuesta de la Presidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, las adaptaciones de los trámites que se regulan en los apartados 2 y 3 anteriores a efectos de su tratamiento informatizado.

Cuarta. Cuando las reclamaciones de naturaleza tributaria que sean presentadas a las 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 previsto en este Reglamento en relación con la regulación procedimental que en él se establece, se estará a lo dispuesto en la Ley 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento de Administración Común.

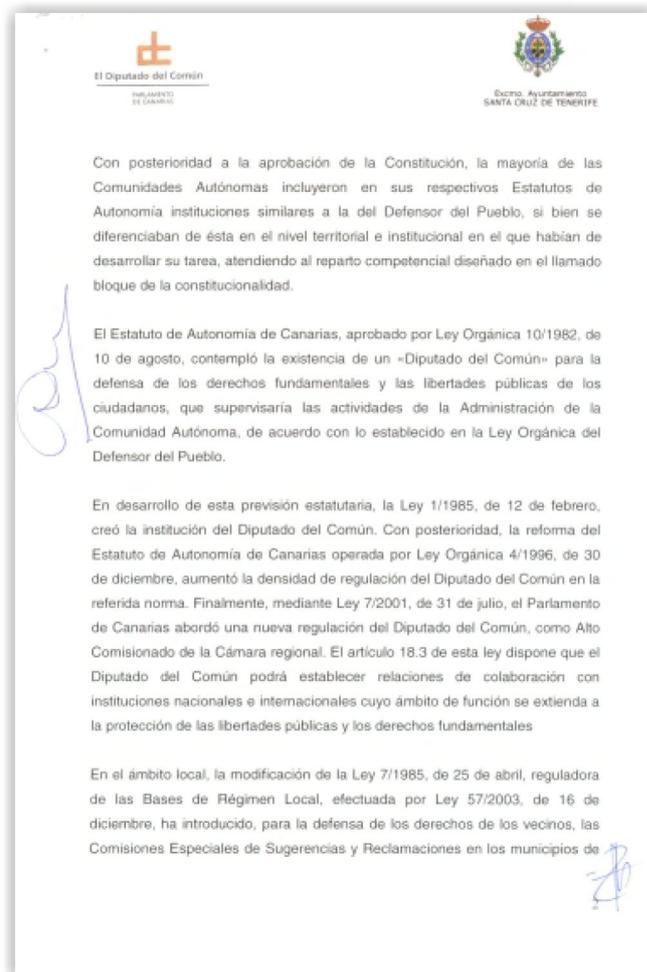
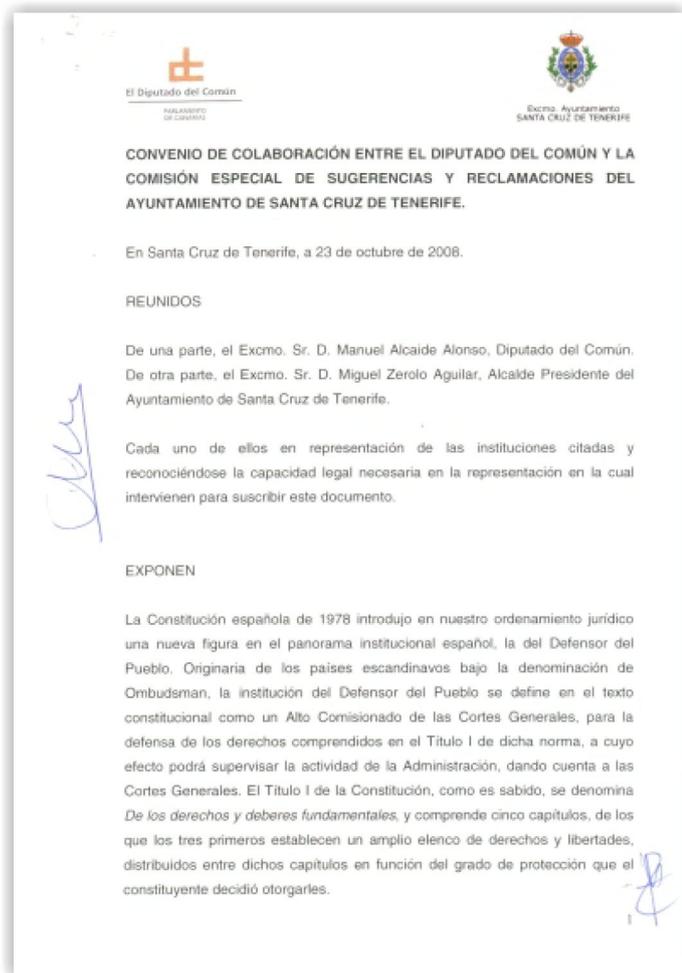
Sexta. Texto Refundido del Reglamento del Servicio Jurídico del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

ANEXO^(II)
memoria 2013

Convenio con el Diputado del Común



COMISIÓN ESPECIAL
DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES
DEL AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ
DE TENERIFE





El Diputado del Común

AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ

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 recaen en todos los órganos de Gobierno y en la Administración municipal.

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

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



Escudo Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE



El Diputado del Común

AYUNTAMIENTO
DE SANTA CRUZ



Escudo Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

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

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

ACUERDAN

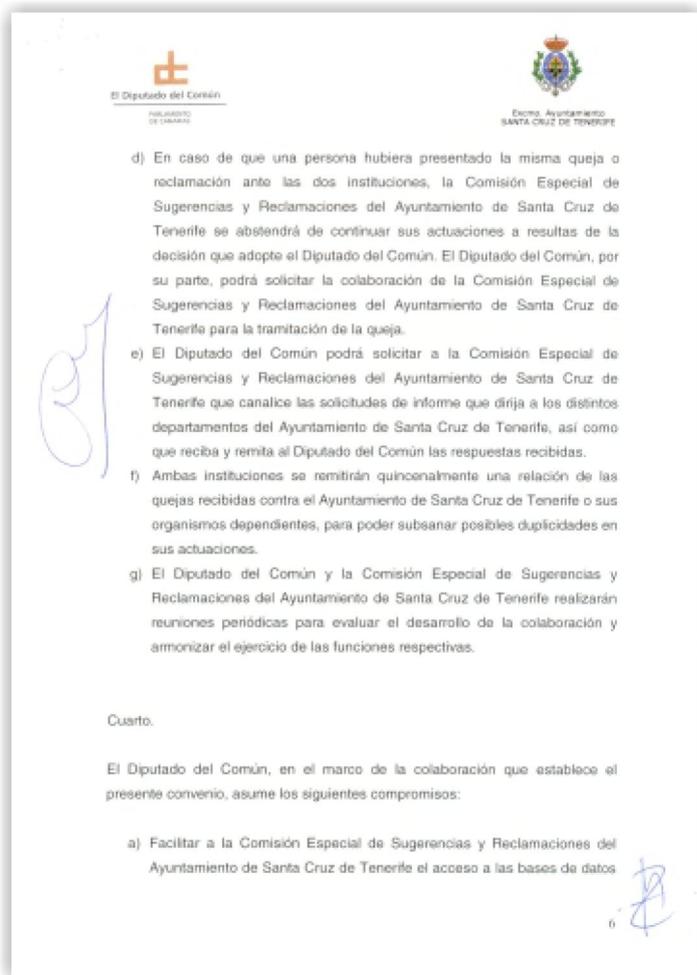
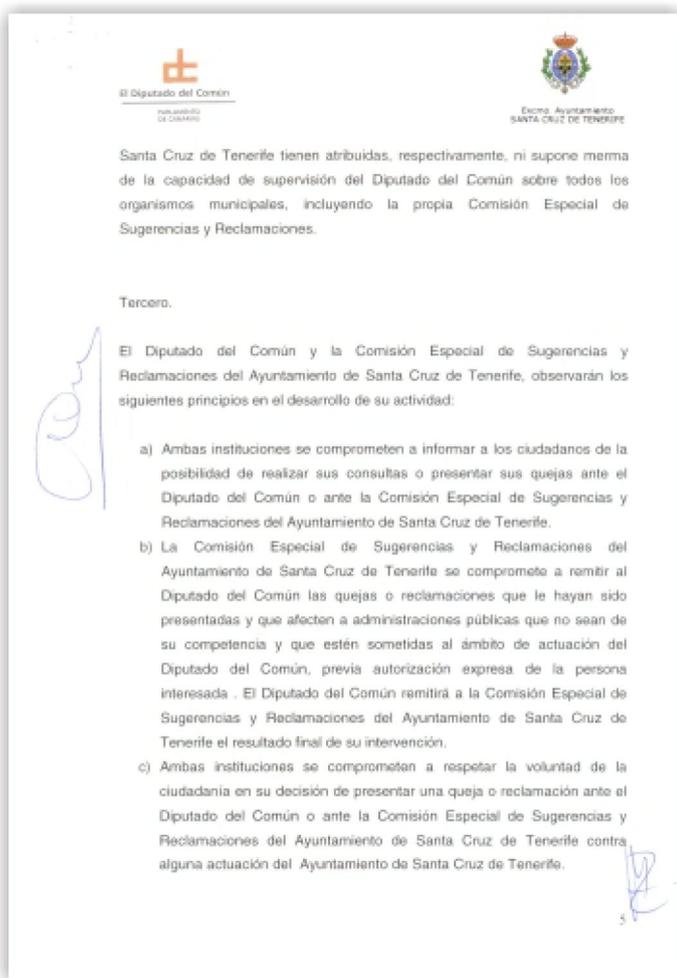
Primero.

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

Segundo.

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

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



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

- b) Prestar asesoramiento técnico en relación con las funciones de la defensa de los derechos de las personas, y promover la coordinación entre el Diputado del Común, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y cualquier otra institución análoga que exista o pueda crearse en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- c) Remitir a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife una copia de los Informes Anuales y de los Informes Extraordinarios que presente ante el Parlamento de Canarias.
- d) Hacer referencia expresa al desarrollo de este Convenio en el Informe Anual que rinde ante el Parlamento de Canarias.

Quinto.

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

- a) Facilitar al Diputado del Común el acceso a las bases de datos de carácter público y a las publicaciones relativas a los derechos de la ciudadanía de que disponga.
- b) Participar en las actuaciones de coordinación con el Diputado del Común y otras 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.

EL DIPUTADO DEL COMÚN



Manuel Alcáide Alonso

EL ALCALDE PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE



Miguel Zerolo Aguilar.

