

# Memoria 2016

Comisión especial de  
sugerencias y reclamaciones  
del Ayuntamiento de Santa  
Cruz de Tenerife







# 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](https://facebook.com/CesrSantaCruz)

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

## MEMORIA 2016

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 COMISIÓN CERS
14.	ACTA CONSTITUTIVA DE LA COMISIÓN
16.	RESUMEN 2.015
20.	NÚMERO DE INTERVENCIONES REALIZADAS EN 2.016
22.	PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN
28.	DATOS DE FACEBOOK Y TWITTER
34.	CAMPAÑA DE DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD
40.	REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE SANTIAGO DE TENERIFE
58.	CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL DIPUTADO DEL COMÚN Y LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE
64.	DISTRITOS



# 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.



# 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<sup>a</sup>. 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

01.

# Miembros de la comisión CERS

**D. Francisco Clavijo Rodríguez**  
Secretario

# RESUMEN 2015

# Acta Constitutiva de la Comisión

02.

## ACTA DE LA SESIÓN DE LA COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CELEBRADA EL DIA 16 DE FEBRERO DE 2016

- ⊗ **Lugar:** Sala García Sanabria del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- ⊗ **Hora de comienzo:** 11:10 horas, en la convocatoria del 16 de febrero de 2016.
- ⊗ **Miembros asistentes:**
  - D<sup>a</sup> María Luisa Zamora Rodríguez, que preside la Sesión por ser la de mayor edad
  - D. José Alberto Díaz-Estébanez de León
  - D. Juan José Martínez Díaz
  - D. José Carlos Acha Domínguez
  - D<sup>a</sup> Yolanda Moliné Rodríguez
  - D. Andrés Martín Casanova
  - D. Enrique Ernesto Rosales
  - D. Pedro R. Fernández Arcila
  - D. Ramón Trujillo Morales
- ⊗ **Secretario:** D. Luis F. Prieto González

### ORDEN DEL DÍA

- 1.- Aprobación si procede del acta de la sesión anterior.
- 2.- Designación de Presidente y Vicepresidente.
- 3.- Ruegos y preguntas.

#### 1.- APROBACIÓN SI PROCEDE DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.

Dada cuenta del acta de la Sesión anterior, celebrada el día 4 de noviembre de 2015, se aprueba por unanimidad.

#### 2.- DESIGNACIÓN DE PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE.

Se pasa luego a tratar sobre la elección de Presidente de la Comisión, formalizándose las candidaturas de D. Andrés Martín Casanova (PSOE), D. Enrique Ernesto Rosales (C'S) y D. Pedro R. Fernández Arcila (SSP).

Se realiza una primera votación con el siguiente resultado D. Andrés Martín Casanova (1 voto PSOE), D. Enrique Ernesto Rosales (6 votos CC, PP, C'S), D. Pedro R. Fernández Arcila (2 votos SSP, IUC)

Habiéndose alcanzado la mayoría suficiente prevista en el Reglamento para la designación de Presidente en esta primera votación, por la Sra. Presidenta en Funciones se proclama Presidente de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones a D. Enrique Ernesto Rosales.

Se promueve una segunda votación, esta vez para designar Vicepresidente de la Comisión, con la única candidatura de D. Andrés Martín Casanova. Realizado el recuento correspondiente obtiene (5 votos: CC, PSOE, C'S), por lo que no habiendo obtenido la mayoría suficiente requerida en los Estatutos, se declara vacante la Vicepresidencia de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

#### 3.- RUEGOS Y PREGUNTAS.

En el turno de ruegos y preguntas los Sres. Portavoces de los distintos grupos felicitan al Sr. Ernesto Rosales por su nombramiento, deseándole muchos éxitos en su gestión.

Se informa también por el Sr. Secretario General de la marcha de la Comisión de Sugerencias desde noviembre hasta el día de la fecha, en que ha asumido de facto las funciones del Presidente de la misma con el fin de garantizar su funcionamiento ordinario, lo que agradecen todos los Sres. Asistentes.

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

03.

# RESUMEN 2015

Se tramitaron un total de 409 expedientes, los cuales, pasamos a desglosar en los siguientes criterios

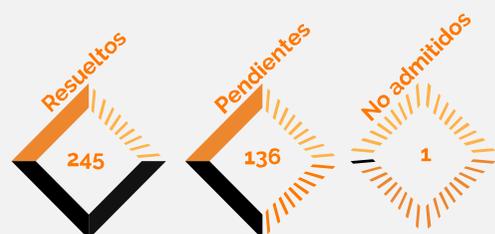
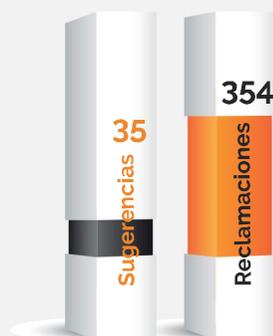
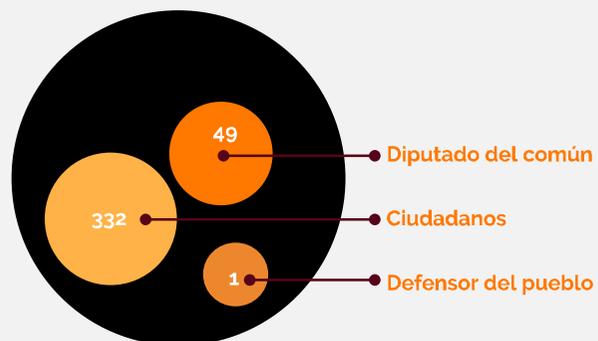


# RESUMEN 2016

# 2016 Número de intervenciones realizadas

04.

Se tramitaron un total de 382 expedientes, los cuales, pasamos a desglosar en los siguientes criterios



# Procedimiento para la tramitación

05.

## ☒ 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 (realización parcial del trámite)

Rellenar formulario

### \* Por teléfono

**922 606 666**

De lunes a viernes de 8,30 a 13,30 h  
Julio, agosto y septiembre de 8,30 a 13,00 h

#### Información telefónica

**922 606 010**

De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas

## ● Por escrito en las oficinas

### COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (CESR)

C/ NI Fú NI Fú, 48  
38003

### OFICINA CENTRAL

Avda de Madrid 2 (Parque La Granja) 38007

### SALUD – LA SALLE

Avda. Tres de Mayo 40. P.I.O.  
38005

### LA SALUD

Calle Tenausu, 2  
38008

### EL SOBRADILLO

Avda. de los Majuelos, 5  
38008

### OFRA

C/ Elias Bacallado, 2A  
38010

### AÑAZA

Avda. Principal de Añaza 2  
38111

### SAN ANDRÉS

C/ Plaza Concejal Antonio Cova  
Dominguez 1, 38120

)

### DESTINATARIOS

Las personas físicas o jurídicas interesadas

D

### DOCUMENTACIÓN

Carné de identidad  
Cualquier otra documentación relacionada con los hechos expuestos que se quiera aportar.



## 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.

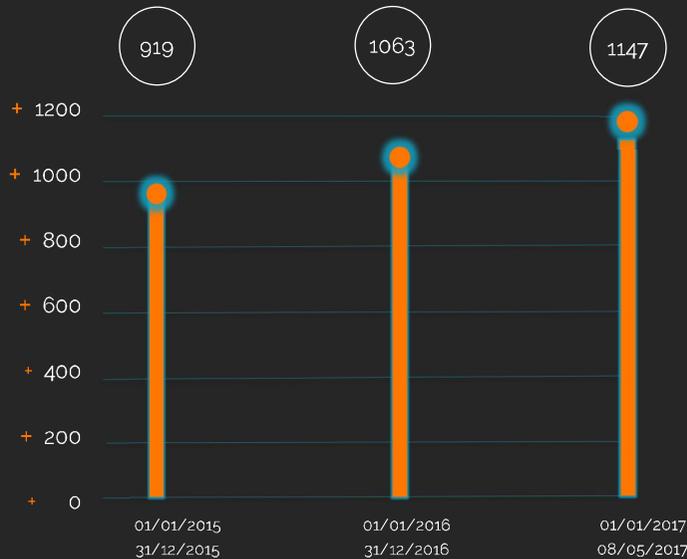
# INTERNET Y REDES SOCIALES

# Datos de Facebook y Twitter

06.

## Facebook

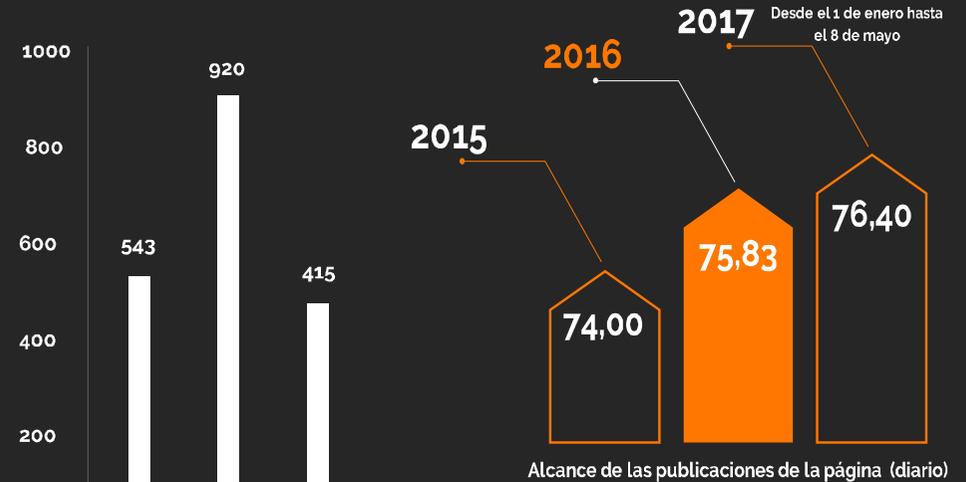
Total "Me gusta"



## Usuarios que interactúan con la página



## Visitas en la página



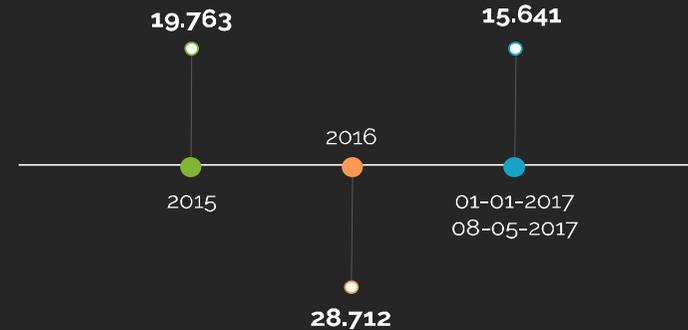
Alcance de las publicaciones de la página (diario)



Personas que están hablando de esto (diario)

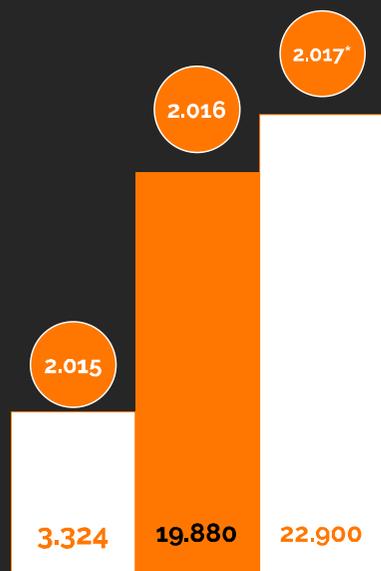


## Alcance



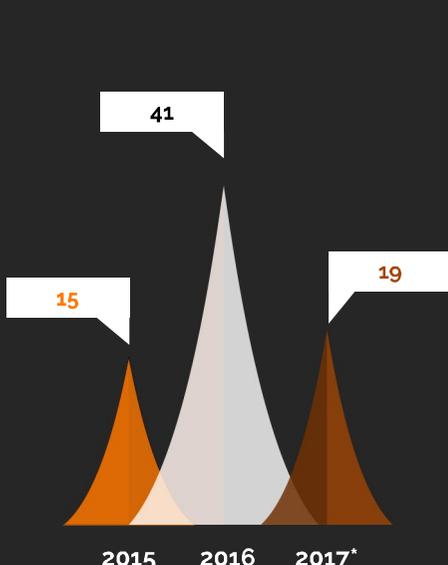
# Twitter

## Impresiones de tweets



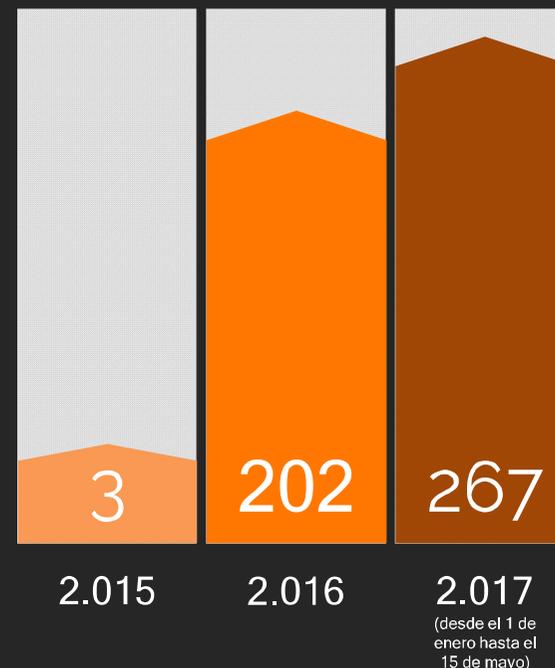
\* Datos desde enero hasta el 15 de mayo

## Respuestas

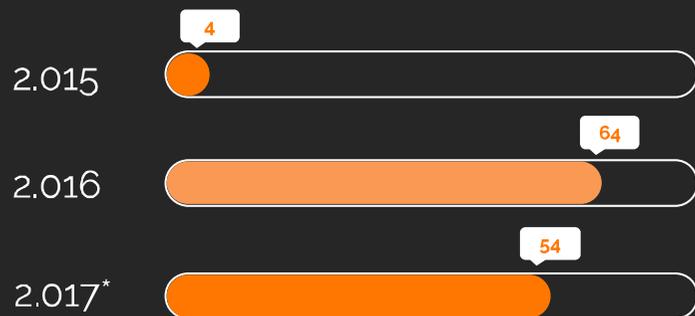


\* Del 1 de enero hasta el 15 de mayo

## Clics de enlace

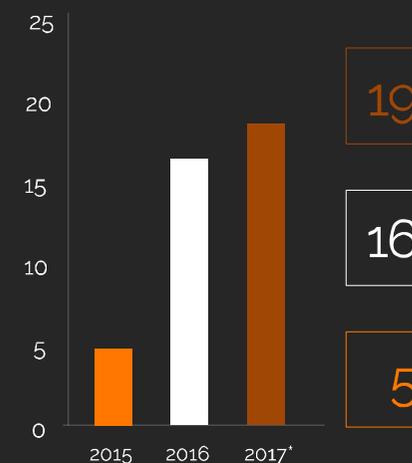


## Retweets



\* Desde el 1 de enero hasta el 15 de mayo

## Me gustas



\* Datos desde el 1 de enero hasta el 15 de mayo

# PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN

# Campaña de difusión y publicidad

07.

LOGO



SPOT PUBLICITARIO

VÍDEO



MATERIAL GRÁFICO

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



Pegatinas



Banderín Curved flag de la Presidencia



Banderín Curved flag de la Secretaría



Cartón pluma



• Díptico exterior



• Díptico interior



• XBanner

CAMBIOS EN LA WEB / NUEVA WEB

PORTADA PARA FACEBOOK Y TWITTER



VALLAS PUBLICITARIAS

+ IMAGEN PARA EL PERFIL



# REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA CERS

# Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Santiago de Tenerife

08.

(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 es también uno de los criterios a través de los cuales los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos. Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno al que los ciudadanos asocian con mayor intensidad el valor de la participación y al que exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

Por otra parte, el desarrollo de la participación contribuye a potenciar otros valores básicos de la democracia local. Así permite impulsar la rendición de cuentas, de modo que una participación amplia, plural, equitativa y equilibrada es uno de los mecanismos de control más poderosos con los que cuenta la ciudadanía, resultando así un estímulo eficaz para impulsar la transparencia en la gestión pública. La participación propicia la receptividad de los gobiernos, pues los intercambios entre ciudadanos y autoridades locales permiten ajustar mejor las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos. La participación, incluso, ha sido considerada como una especie de escuela democrática tanto para los gobernantes como para la ciudadanía. Hoy nadie discute que la democracia participativa es un complemento necesario de nuestro sistema representativo. La participación permite converger en la elaboración de las políticas municipales a los distintos grupos de interés, sectoriales y territoriales, llegando a acuerdos entre las partes y estableciendo equilibrios y controles mutuos. La participación, se convierte así, en un instrumento para la resolución de los problemas que plantea el ejercicio del gobierno, facilita la toma de decisiones, favorece el consenso y evita conflictos.

Es también un factor de racionalización y de modernización en el funcionamiento de la Administración Pública, potenciando la eficiencia en la gestión municipal e incrementando así el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos. Con el presente Reglamento se pretende construir un marco jurídico adecuado a los objetivos que se persiguen, pero el modelo que se quiere implantar en el ámbito público tiene que ir más allá del establecimiento de unas normas. Esto implica que el gobierno local tiene que favorecer las condiciones, mecanismos y espacios para un ejercicio efectivo de un control eficaz de la Administración Municipal al servicio del ciudadano.

El modelo que se pretende desarrollar comprende los siguientes aspectos:

- Lograr una comunicación eficaz entre administración y ciudadanos de modo que éstos estén informados de las actuaciones municipales, y que las autoridades conozcan las necesidades y demandas de los ciudadanos.
- Perfeccionar las instituciones, procedimientos y normas que permitan que la ciudadanía fiscalice el ejercicio del gobierno.
- La promoción entre las autoridades y los funcionarios municipales de un estilo de gestión participativa.

El presente Reglamento toma como base el principio de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, tal y como se establece en la Carta Europea de la Autonomía Local y en la Constitución de 1978. En su elaboración se ha tenido en cuenta la nueva regulación que en materia de participación ciudadana establece la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y en el artículo 132 del Título X de la citada Ley 57/2003 de 16 de diciembre.

## TÍTULO I

DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### CAPÍTULO I Principios Generales

#### Artículo 1. CREACIÓN

Se crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al amparo de lo dispuesto en el 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para la mejor defensa de los derechos de los vecinos ante esta Administración municipal.

#### Artículo 2. DEFINICIONES

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

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

### Artículo 3. FUNCIONES

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

a) Recibir las sugerencias y reclamaciones relacionadas con los servicios municipales prestados por el propio Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entidades Públicas Empresariales y Sociedades Mercantiles; sin perjuicio de las competencias que en esta materia tienen atribuidas el Tribunal Económico-administrativo municipal en su reglamento.

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

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

d) Dar cuenta al Pleno municipal mediante la elaboración de un informe o memoria anual en la que quede reflejado el resumen de sus actuaciones a lo largo del año y se sugieran aquellas medidas procedimentales, normativas o de cualquier 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.
  - 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 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 lo hiciera, se le tendrá por desistido, notificándosele su archivo con expresión de su causa.

2. Así mismo, se podrá requerir del solicitante o de su representante la aportación, en un plazo máximo de quince días, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance; la no aportación de tales datos y documentos no impedirá la tramitación de la sugerencia o reclamación, sin perjuicio de que su defecto pueda incidir en la resolución que finalmente se adopte.

## Artículo 15. DEL REGISTRO DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. Las sugerencias y reclamaciones, cualquiera que sea su forma de presentación, deberán ser registradas en el Registro General o en los Registros Auxiliares de las unidades administrativas. A estos efectos, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dispondrá de un Registro Auxiliar del Registro General, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Las sugerencias y reclamaciones presentadas en reiteración de otras anteriores, serán también objeto de recepción o registro, sin perjuicio de la acumulación de expedientes en la forma regulada en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO II  
Ordenación del  
Procedimiento

**Artículo 16. ACUSE DE RECIBO Y VALORACIÓN PRELIMINAR**

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

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

**Artículo 17. INADMISIBILIDAD DE LAS SOLICITUDES Y RECLAMACIONES**

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

- a) Se trate de sugerencias y reclamaciones anónimas.
- b) Se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento, con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
- c) Aquellas cuya tramitación irroque perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
- d) Estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación.
- e) Versen sobre cuestiones que estén siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de Justicia.

2. La no admisión a trámite de una sugerencia o reclamación por alguna de las causas establecidas en los apartados b), c), d) y e) del apartado 1 del presente artículo, se comunicará al solicitante o a su representante, mediante escrito motivado en el que la Comisión podrá informarle, en su caso, de las vías más oportunas para ejercitar su acción, sin perjuicio de que pudiera ejercitar cualquier otra que estime procedente.

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

CAPÍTULO III  
Instrucción del  
Procedimiento

**Artículo 18. APERTURA DE EXPEDIENTE INFORMATIVO**

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

**Artículo 19. COMUNICACIÓN DE ADMISIBILIDAD**

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

**Artículo 20. INFORMES**

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

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

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

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

**Artículo 21. DEBER DE COLABORACIÓN**

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

## Artículo 22. MEDIDAS DE CONTROL

1. En la fase de comprobación e investigación de una reclamación o durante la tramitación de un expediente iniciado de oficio, el Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, para verificar o comprobar cuantos datos fueren menester y que no hayan quedado clarificados suficientemente con la documentación o informes recabados, solicitará al responsable del departamento u organismo que corresponda del Ayuntamiento la autorización para la personación en dicha dependencia, con el objeto de proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria que estén relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación.

No obstante, si el superior jerárquico de la dependencia u organismo al que se le haya solicitado la personación, acceso a la documentación o la realización de entrevistas personales, considerara que este acceso pudiera vulnerar alguno de los límites al ejercicio de este derecho, recogidos en el artículo 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, emitirá el correspondiente informe y lo pondrá en conocimiento del responsable político del Área en que se integre el Departamento u Organismo en cuestión, quien, 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 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, 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

09.

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 de competencias 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 recaer 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.

10.

# Distritos



DENOMINACIÓN	SUPERFICIE	POBLACIÓN (2.010)
BUENAVISTA	0,13 KM <sup>2</sup>	4.235 hab.
CRUZ DEL SEÑOR	0,12 KM <sup>2</sup>	4.315 hab.
CUATRO TORRES	0,17 KM <sup>2</sup>	3.823 hab.
CUESTA DE PIEDRA	0,04 KM <sup>2</sup>	613 hab.
EL CABO	0,14 KM <sup>2</sup>	701 hab.
EL CHAPATAL	0,32 KM <sup>2</sup>	4.613 hab.
EL PERÚ	0,3 KM <sup>2</sup>	5.706 hab.
LA SALLE	0,52 KM <sup>2</sup>	14.864 hab.
LA SALUD	0,69 KM <sup>2</sup>	13.111 hab.
LA VICTORIA	0,05 KM <sup>2</sup>	956 hab.
LOS GLADIOLOS	0,4 KM <sup>2</sup>	8.681 hab.
LOS LLANOS	1,04 KM <sup>2</sup>	2.401 hab.
SAN SEBASTIÁN	0,07 KM <sup>2</sup>	1.762 hab.
VILLA ASCENSIÓN	0,15 KM <sup>2</sup>	2.135 hab.
<b>TOTAL DISTRITO</b>	<b>4,14 KM<sup>2</sup></b>	<b>67.916hab.</b>

## 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.



## Ofra Costa Sur

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.
<b>TOTAL DISTRITO</b>	<b>7,53 KM²</b>	<b>45.273 hab.</b>



## Anaga

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 / BENJO / 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.
MARIA 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.
<b>TOTAL DISTRITO</b>	<b>119,55 KM²</b>	<b>11 854 hab.</b>

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.



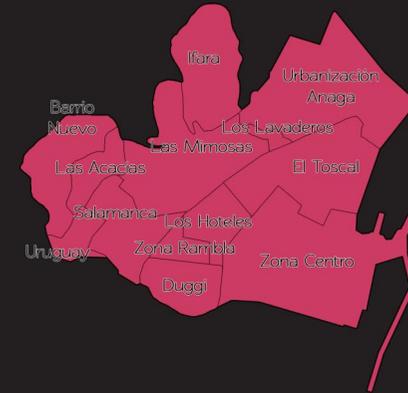
## Distrito Suoroeste

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.
<b>TOTAL DISTRITO</b>	<b>14,58KM²</b>	<b>48 502 hab.</b>



## 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.
<b>TOTAL DISTRITO</b>	<b>4,41 KM²</b>	<b>46 832 hab.</b>

**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](https://facebook.com/CesrSantaCruz)

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