

Diputado del Común

INFORME
ANUAL

2018



www.diputadodelcomun.org



Edita: Diputado del Común / Parlamento de Canarias

© Diputado del Común 2019

Se autoriza la publicación y utilización de los datos de este informe citando siempre la fuente

Depósito Legal: TF 188-2019

ÍNDICE

Presentación

CAPÍTULO I

Datos Generales del Diputado del Común. 9

CAPÍTULO II

Quejas nuevas en el año 201837

CAPÍTULO III

Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2018 y sus causas. 75

CAPÍTULO IV

Quejas en trámite en la Institución111

CAPÍTULO V

Actuaciones de oficio125

CAPÍTULO VI

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.151

- Adjuntía Primera
- Adjuntía Segunda

CAPÍTULO VII

Adjuntía especial de igualdad entre mujeres y hombres y violencia de género217

CAPÍTULO VIII

Menores.237

CAPÍTULO IX

Resoluciones249

CAPÍTULO X

Actividades de participación y colaboración de las Adjuntías.271

CAPÍTULO XI

Proyecto Demos285

Anexo Gestión Económica289

Presentación

En el presente Informe Anual correspondiente al ejercicio de 2018 es preciso señalar que el día 22 de junio del citado año se produjo la toma de posesión del nuevo titular de esta Institución, por lo que el trabajo desempeñado hasta esa fecha corresponde a la actividad bajo la dirección del anterior responsable de la misma, don Jerónimo Saavedra Acevedo.

También es necesario añadir que, con fecha 1 de agosto de 2018, tomaron posesión los adjuntos previstos en la Ley del Diputado del Común, don Felipe Afonso El Jaber y doña Milagros Fuentes González, así como doña Beatriz Barreira Vera en la Adjuntía Especial de Igualdad entre mujeres y hombres y Violencia de Género.

En la actividad del año 2018 es destacable el incremento del 21,22% en la apertura de quejas nuevas, con un total de 2.170, así como el aumento en un 460% de las actuaciones de oficio y, especialmente, en el área de Igualdad, que crece un 560% debido a la incorporación de una adjunta especial para esta área.

Del total de las quejas cerradas durante este ejercicio, 149 fueron remitidas al Defensor del Pueblo por ser asuntos de competencia del Estado y 463 se inadmitieron, por lo que fueron gestionadas por esta Institución un total de 1.472. De ellas, se obtuvo un resultado positivo en el 63,27% de los casos, ya que 487 se resolvieron favorablemente para los reclamantes y 445 tuvieron un reconocimiento favorable por parte de la Administración.

Por último, en cuanto a la gestión económica, esta Institución ha contado con un presupuesto final de 3.081.557€, lo que supone un incremento del 1,05% con respecto al ejercicio anterior, que fue de 2.928.842€.

Santa Cruz de La Palma, 20 de febrero de 2019.

Rafael Yanes Mesa,
Diputado del Común.

CAPÍTULO I

Datos Generales

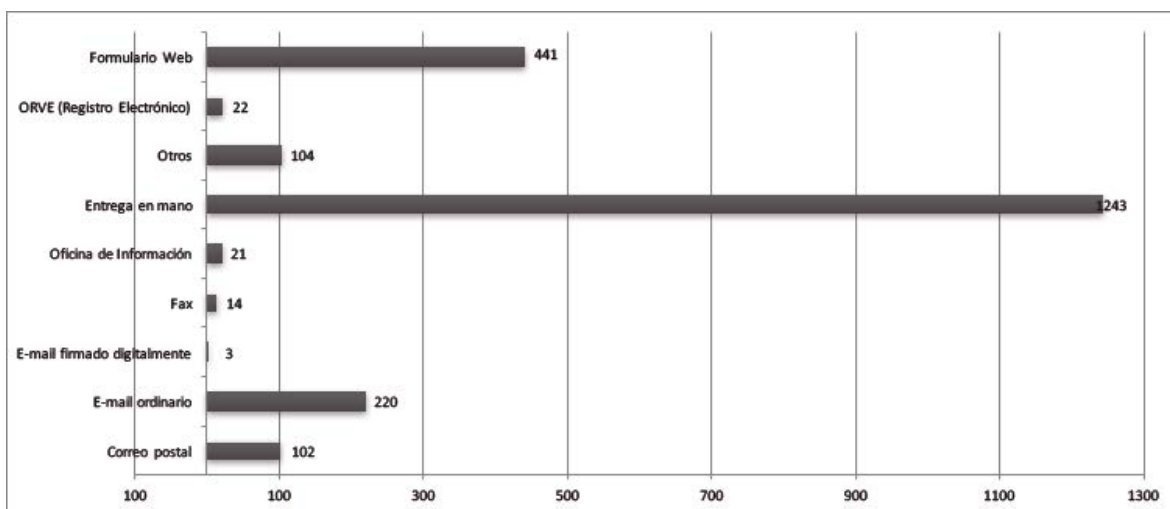
CAPÍTULO I. Datos generales.

Como muestra de los principales indicadores estadísticos de la actividad del Diputado del Común en el año 2018, a continuación se exponen los datos numéricos de las quejas nuevas, en trámite y cerradas, así como su distribución por islas y administraciones afectadas.

1. Formas de recepción de la Queja

Correo postal	102	4,70%
E-mail ordinario	220	10,13%
E-mail firmado digitalmente	3	0,14%
Fax	14	0,64%
Oficina de Información	21	0,96%
Entrega en mano	1.243	57,28%
Otros	104	4,79%
ORVE (Registro Electrónico)	22	1,01%
Formulario Web	441	20,32%
Total de quejas	2.170	100%

Tabla de formas de recepción de la queja

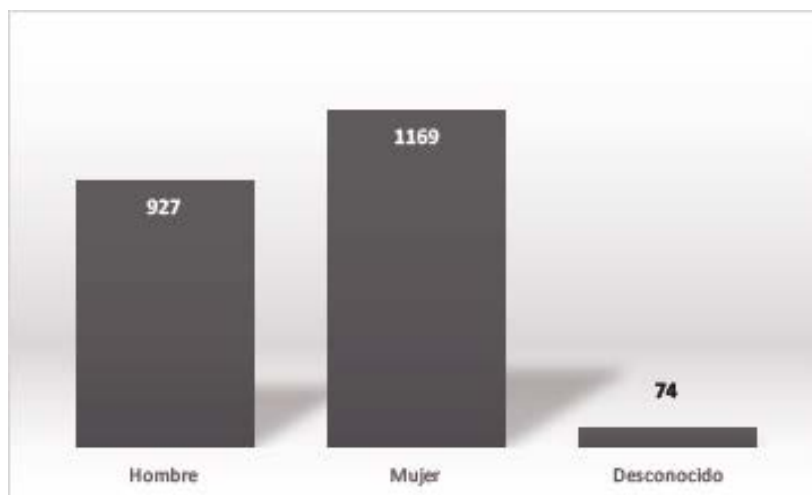


Gráficas de formas de recepción de la queja

2. Quejas por Género

Hombres	927	42,71%
Mujeres	1.169	53,87%
Desconocidos	74	3,41%
Total	2.170	100%

Tabla de quejas por Género



Gráfica de quejas registradas por Género

3. Actuaciones con la ciudadanía

Atendidos personalmente	12.399
Atendidos telefónicamente	8.183
Atendidos vía e-mail/página web/registro	1.291
Total de actuaciones con la ciudadanía	21.873

Tabla de actuaciones con la ciudadanía

ACTUACIONES CON LA CIUDADANÍA



Gráfica de actuaciones con la ciudadanía

4. Atención telefónica

Consultas sobre quejas en trámite	3.660
Otras consultas	2.444
Consultas de quejas nuevas	2.079
TOTAL	8.183

Tabla de atención telefónica

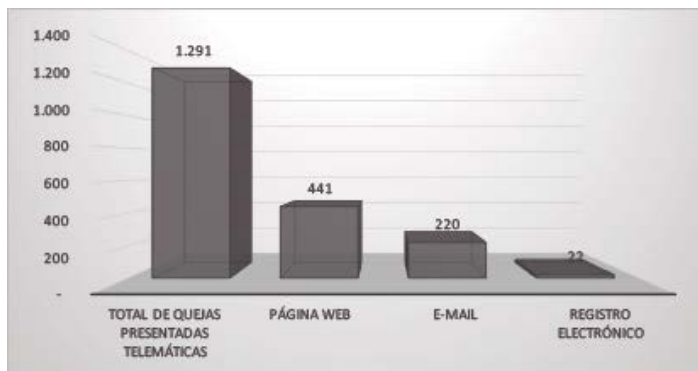


Gráfico de atención telefónica

5. Quejas presentadas fruto de las consultas telefónicas

Página Web	441
E-Mail	220
Registro Electrónico	22
TOTAL	683

Tabla de quejas presentadas de manera telemática

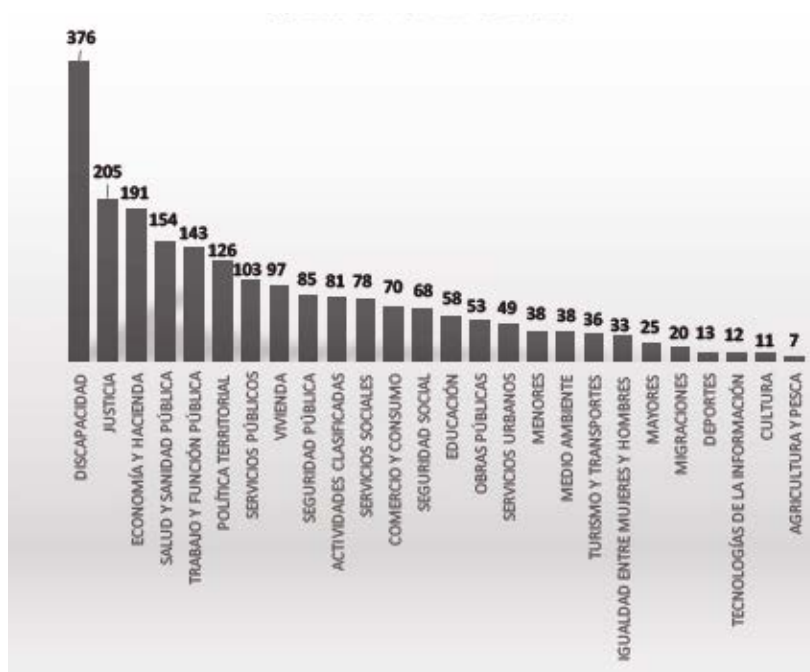


Gráfica de quejas presentadas de manera telemática

6. Quejas Nuevas por Área

DISCAPACIDAD	376
JUSTICIA	205
ECONOMÍA Y HACIENDA	191
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	154
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	143
POLÍTICA TERRITORIAL	126
SERVICIOS PÚBLICOS	103
VIVIENDA	97
SEGURIDAD PÚBLICA	85
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	81
SERVICIOS SOCIALES	78
COMERCIO Y CONSUMO	70
SEGURIDAD SOCIAL	68
EDUCACIÓN	58
OBRAS PÚBLICAS	53
SERVICIOS URBANOS	49
MENORES	38
MEDIO AMBIENTE	38
TURISMO Y TRANSPORTES	36
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	33
MAYORES	25
MIGRACIONES	20
DEPORTES	13
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	12
CULTURA	11
AGRICULTURA Y PESCA	7
TOTAL	2.170

Tabla de quejas nuevas por área



Gráfica de quejas nuevas por área

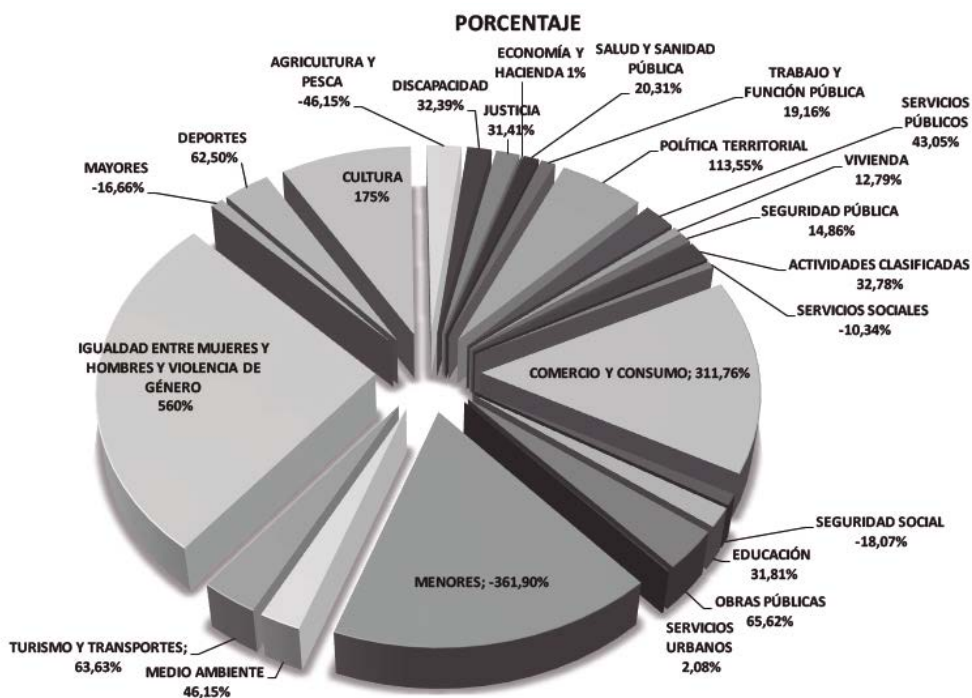
7.Diferencia de Quejas Nuevas entre 2018 y 2017

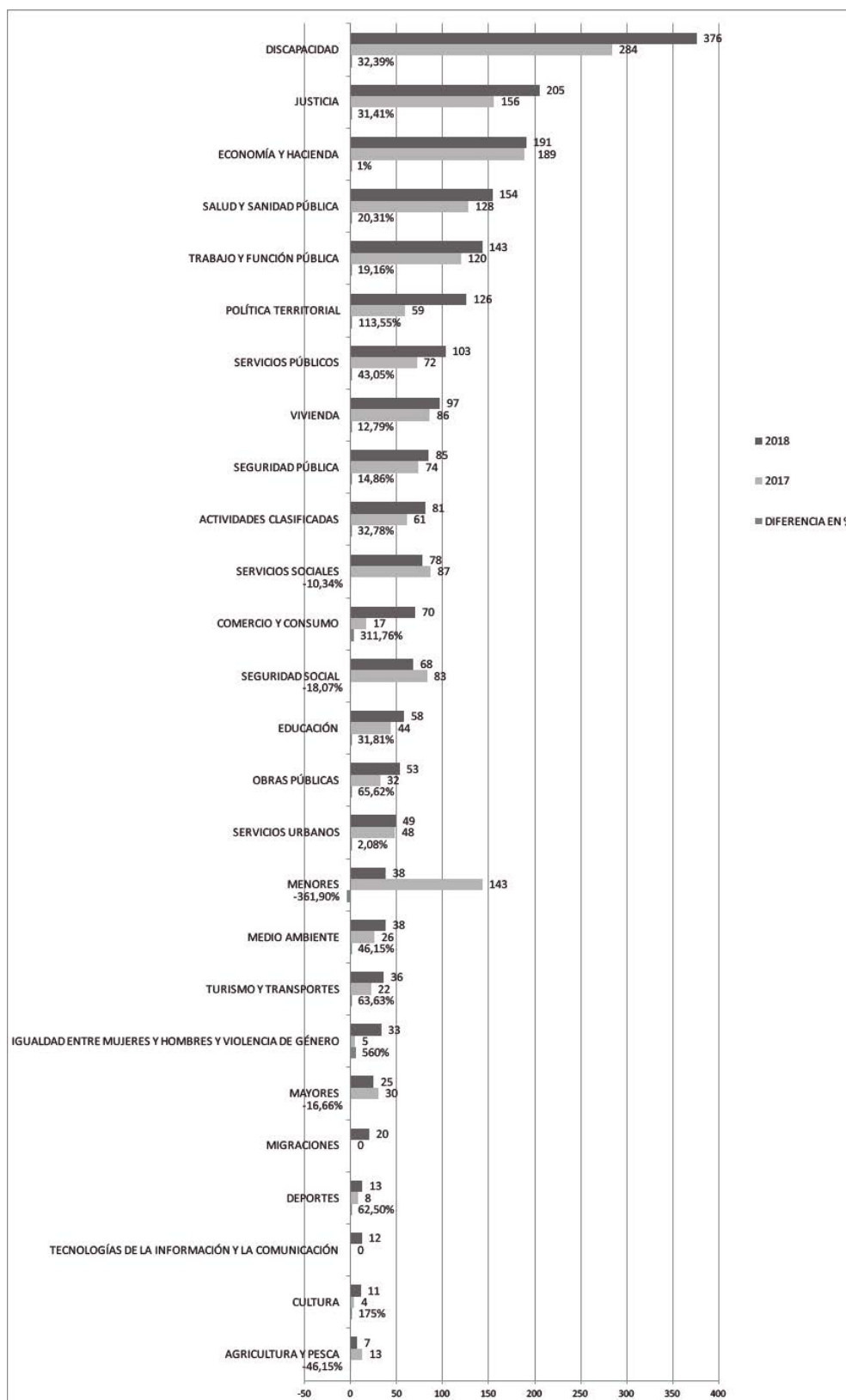
ÁREA	2018	2017	DIFERENCIA EN %
DISCAPACIDAD	376	284	+32,39%
JUSTICIA	205	156	+31,41%
ECONOMÍA Y HACIENDA	191	189	+1%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	154	128	+20,31%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	143	120	+19,16%
POLÍTICA TERRITORIAL	126	59	+113,55%
SERVICIOS PÚBLICOS	103	72	+43,05%
VIVIENDA	97	86	+12,79%
SEGURIDAD PÚBLICA	85	74	+14,86%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	81	61	+32,78%
SERVICIOS SOCIALES	78	87	-10,34%
COMERCIO Y CONSUMO	70	17	+311,76%
SEGURIDAD SOCIAL	68	83	-18,07%
EDUCACIÓN	58	44	+31,81%
OBRAS PÚBLICAS	53	32	+65,62%
SERVICIOS URBANOS	49	48	+2,08%
MENORES	38	143	-361,90%
MEDIO AMBIENTE	38	26	+46,15%

ÁREA	2018	2017	DIFERENCIA EN %
TURISMO Y TRANSPORTES	36	22	+63,63%
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	33	5	+560%
MAYORES	25	30	-16,66%
MIGRACIONES	20	0	
DEPORTES	13	8	+62,50%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	12	0	
CULTURA	11	4	+175%
AGRICULTURA Y PESCA	7	13	-46,15%
TOTAL	2.170	1.795	+21,22%

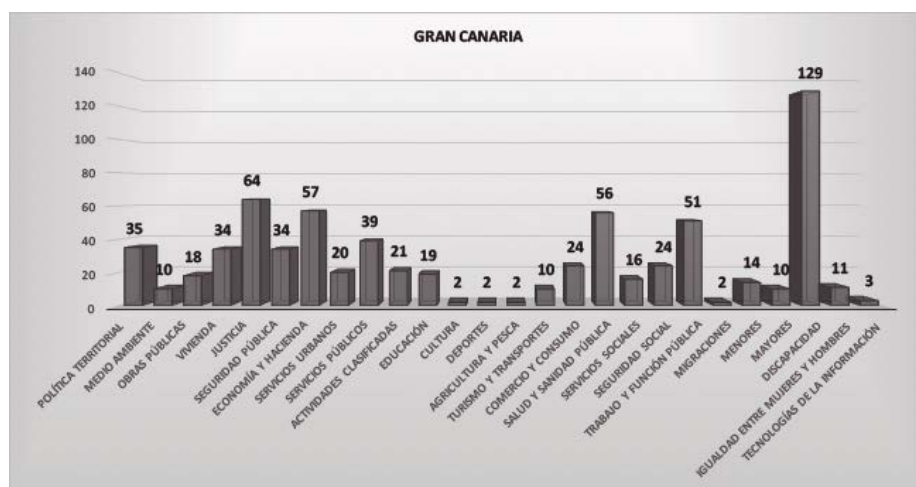
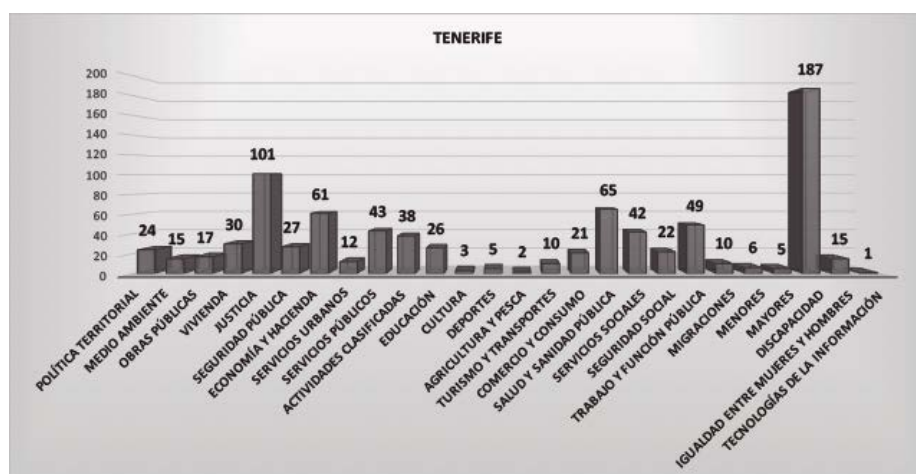
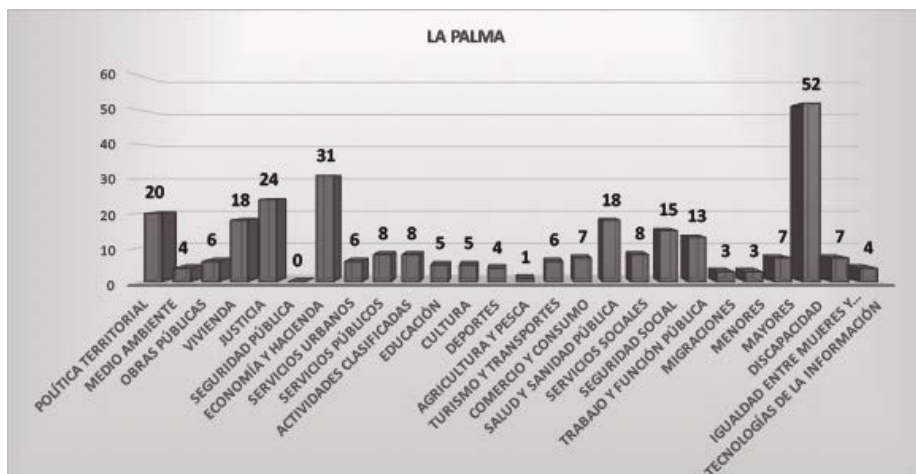
Tabla de quejas nuevas

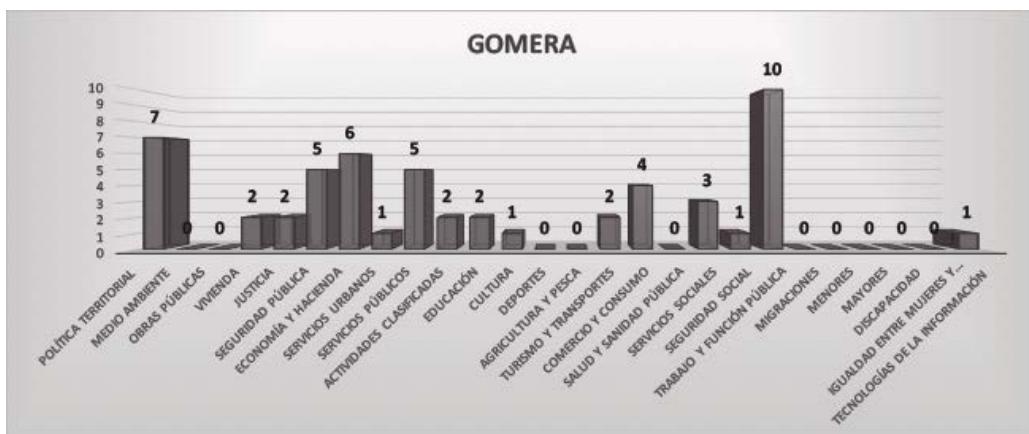
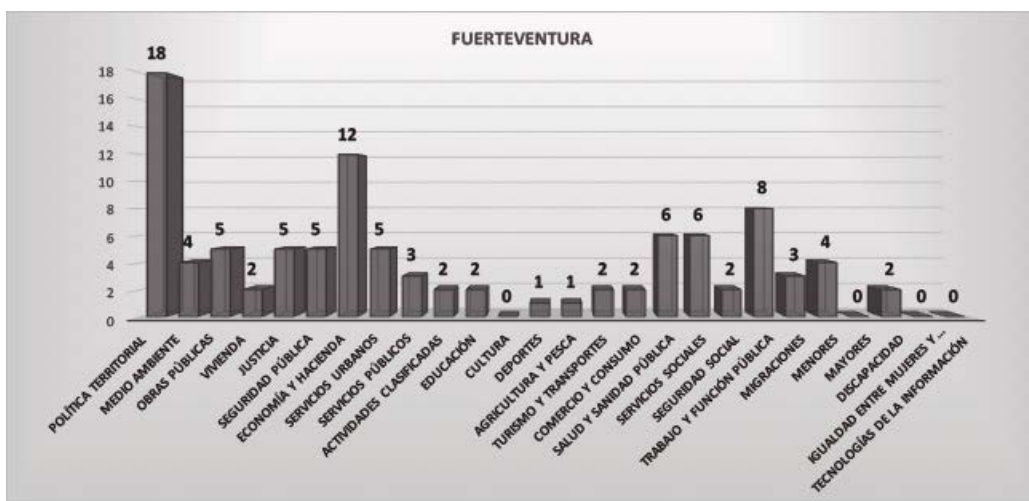
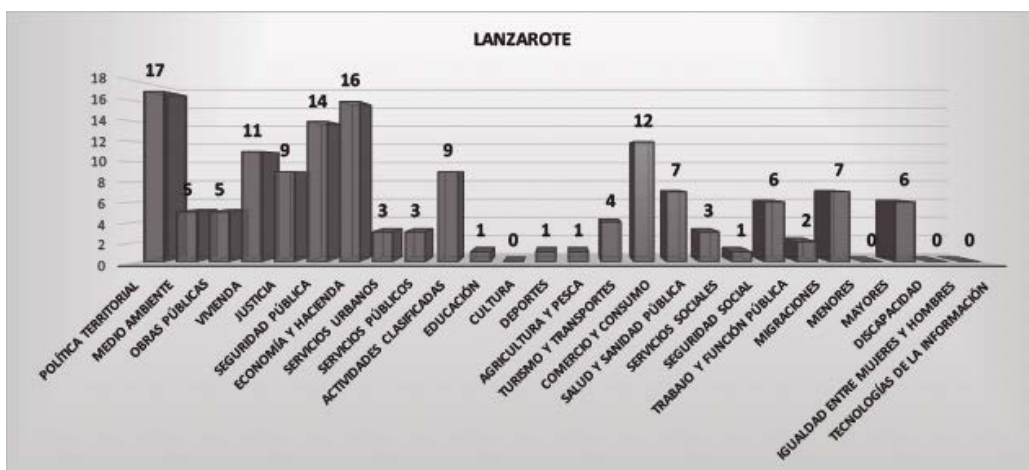
Tabla de quejas nuevas

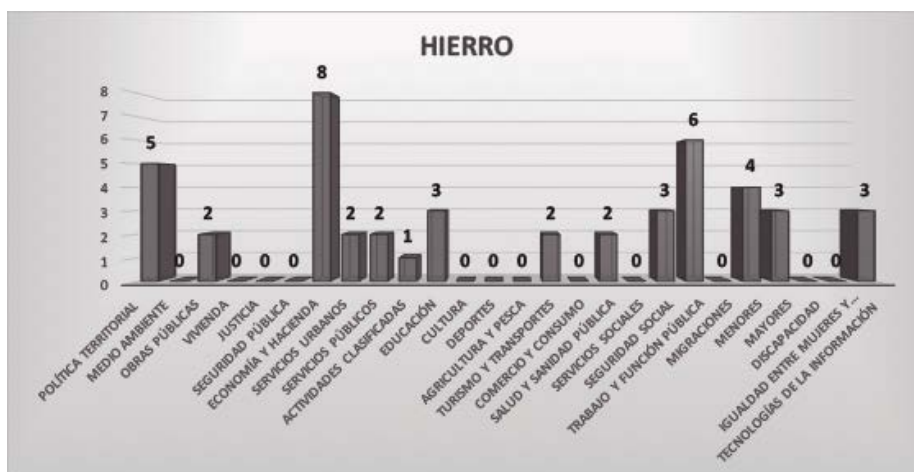




8. Quejas Nuevas por Islas.

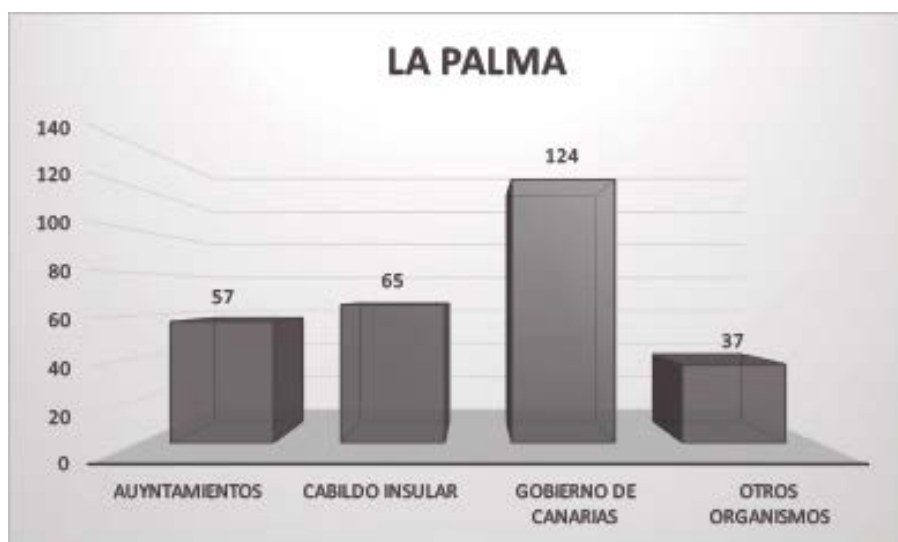


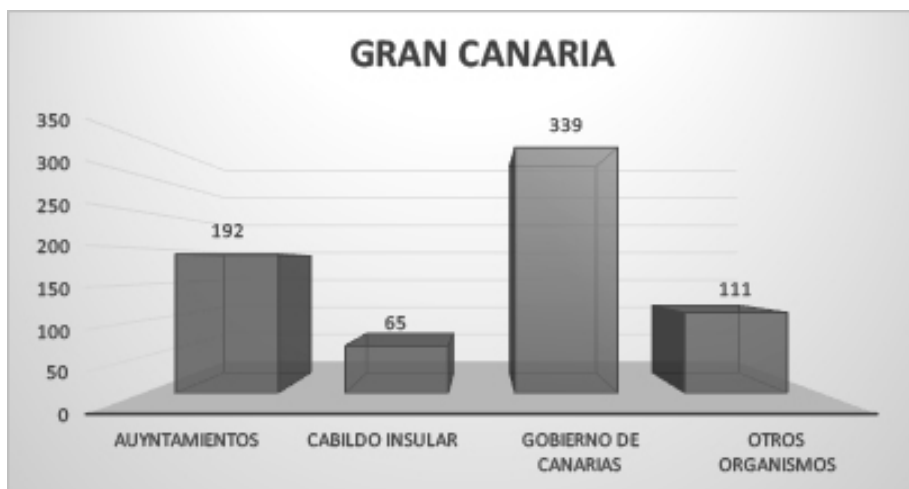
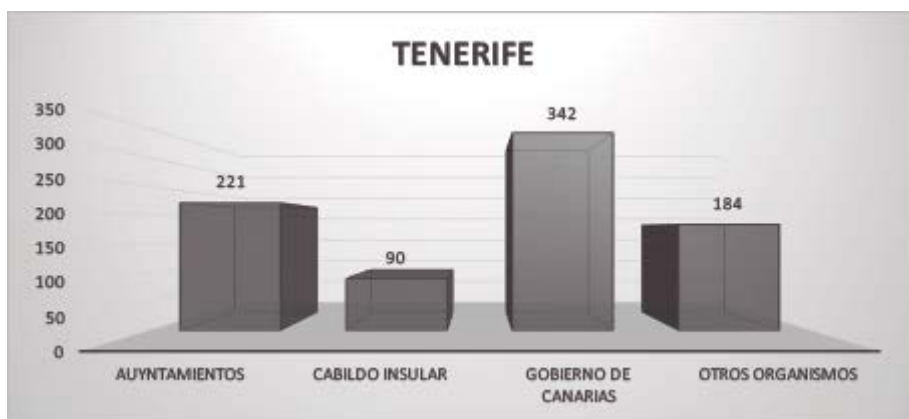




9. Quejas Nuevas por Islas y Organismos

ISLAS	LA PALMA	TENERIFE	GRAN CANARIA	LANZAROTE	FUERTE-VENTURA	LA GOMERA	EL HIERRO
AYUNTAMIENTOS	57	221	192	71	28	19	16
CABILDO INSULAR	65	90	65	14	9	0	5
GOBIERNO DE CANARIAS	124	342	339	49	45	32	21
OTROS ORGANISMOS	37	184	111	9	18	3	4
TOTAL	283	837	707	143	100	54	46







10. Quejas nuevas por cada 10.000 habitantes

ISLAS	QUEJAS	HABITANTES	Quejas/10.000 hab.
El Hierro	46	11.003	41,80
La Palma	283	83.963	33,70
La Gomera	54	21.817	24,75
Lanzarote	143	148.468	9,63
Tenerife	837	933.419	8,96
Fuerteventura	100	118.574	8,43
Gran Canaria	707	859.910	8,22
TOTAL	2.170	2.177.154	9,96

11. Quejas Admitidas

ÁREA	ADMITIDAS 2018
DISCAPACIDAD	329
JUSTICIA	129
ECONOMÍA Y HACIENDA	140
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	107
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	99
POLÍTICA TERRITORIAL	96
SERVICIOS PÚBLICOS	81
VIVIENDA	74
SEGURIDAD PÚBLICA	18
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	69
SERVICIOS SOCIALES	72
COMERCIO Y CONSUMO	35
SEGURIDAD SOCIAL	38
EDUCACIÓN	36
OBRAS PÚBLICAS	46
SERVICIOS URBANOS	39
MENORES	16
MEDIO AMBIENTE	36
TURISMO Y TRANSPORTES	19
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOM- BRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	18
MAYORES	19
MIGRACIONES	11

ÁREA	ADMITIDAS 2018
DEPORTES	11
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	9
CULTURA	8
AGRICULTURA Y PESCA	3
TOTAL	1558

Tabla de quejas admitidas

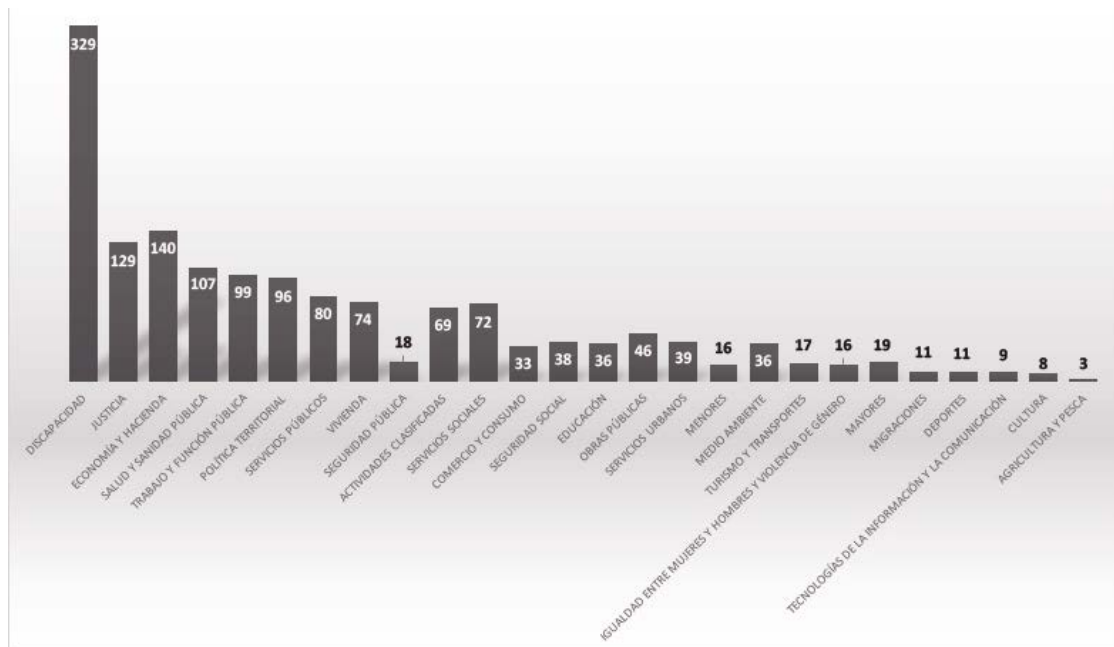


Gráfico de quejas admitidas

12. Quejas cerradas en 2018

Quejas cerradas con resolución	1.472	70,65%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	149	7,14%
Inadmitidas	463	22,20%
Total quejas cerradas	2.084	100%

Tabla de quejas cerradas en 2018

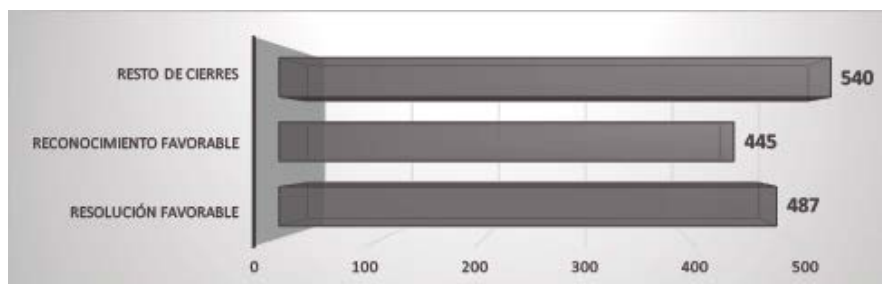


Gráfica de quejas cerradas en 2018

13. Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	487	33,09%
Reconocimiento favorable	445	30,23%
Resto de cierres	540	36,68%
Total	1.472	100%

Tabla de quejas cerradas con resolución

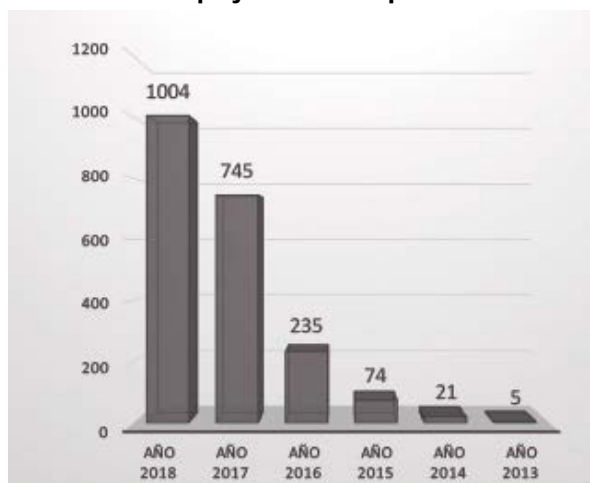


Gráfica de quejas cerradas con resolución

14. Quejas cerradas por año de registro

AÑOS	QUEJAS	%
AÑO 2018	1.004	48,17%
AÑO 2017	745	35,75%
AÑO 2016	235	11,27%
AÑO 2015	74	3,55%
AÑO 2014	21	1%
AÑO 2013	5	0,24%
TOTAL	2.084	100%

Tabla quejas cerradas por años



Gráfica quejas cerradas por año

15. Inadmisiones 2018

ÁREA	INADMITIDAS 2018
DISCAPACIDAD	47
JUSTICIA	70
ECONOMÍA Y HACIENDA	26
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	36
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	33
POLÍTICA TERRITORIAL	27
SERVICIOS PÚBLICOS	21
VIVIENDA	23
SEGURIDAD PÚBLICA	24
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	11
SERVICIOS SOCIALES	6
COMERCIO Y CONSUMO	32
SEGURIDAD SOCIAL	11
EDUCACIÓN	12
OBRAS PÚBLICAS	7
SERVICIOS URBANOS	10
MENORES	22
MEDIO AMBIENTE	2
TURISMO Y TRANSPORTES	15
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	11
MAYORES	6
MIGRACIONES	2
DEPORTES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
CULTURA	3
AGRICULTURA Y PESCA	4
TOTAL	463

Tabla de quejas inadmitidas

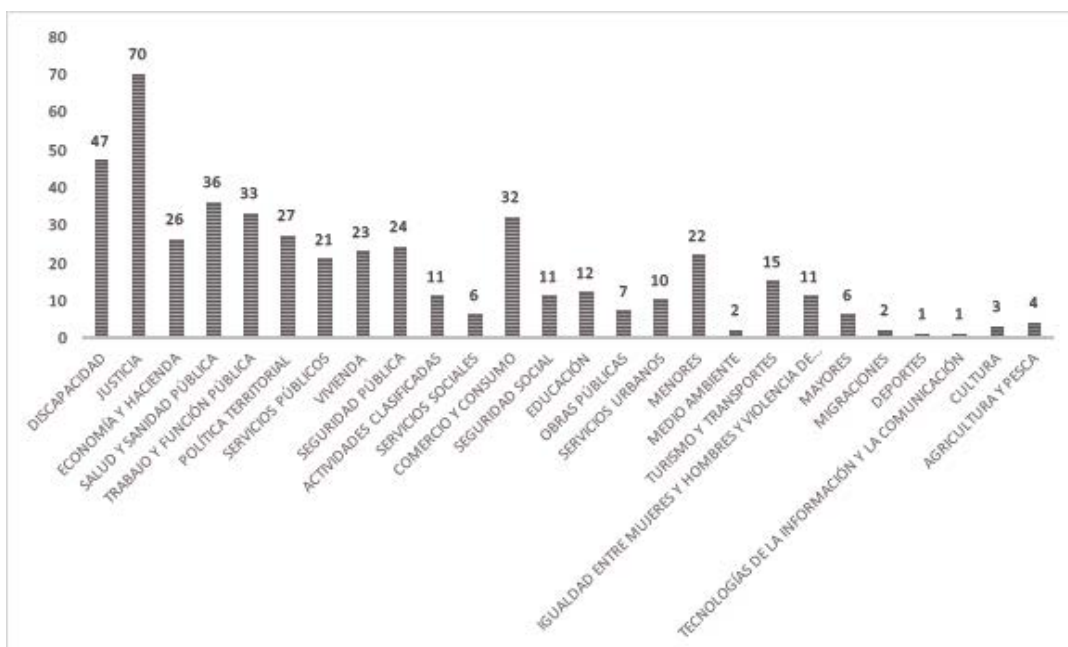
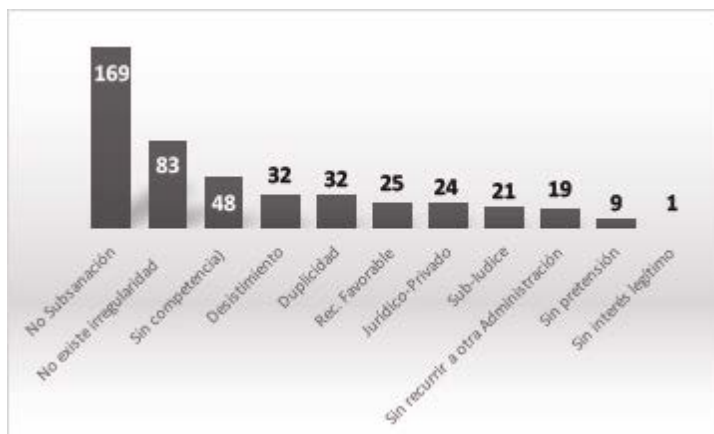


Gráfico de quejas inadmitidas

16. Inadmisiónes por tipos

Tipos de inadmisiónes	Inadmitidas	%
No Subsanación	169	36,51%
No existe irregularidad	83	17,92%
Sin competencia	48	10,37%
Desistimiento	32	6,92%
Duplicidad	32	6,92%
Rec. Favorable	25	5,40%
Jurídico-Privado	24	5,18%
Sub-Judice	21	4,53%
Sin recurrir a otra Adminis-tración	19	4,10%
Sin pretensión	9	1,94%
Sin interés legítimo	1	0,21%
Total	463	100%

Tabla quejas inadmitidas por tipos de inadmisiónes



Gráfica quejas inadmitidas por tipos de inadmisiones

17. Resto de cierres

RESTOS DE CIERRES	Cierres	%
No existe irregularidad	274	50,74%
Límite de actuaciones	99	18,34%
Remitida a otra Administración	60	11,12%
Desiste	42	7,77%
Cierre de Queja de Oficio	24	4,45%
Sub-Judice	16	2,96%
Jurídico-Privada	12	2,22%
Duplicidad	9	1,66%
Sin competencia	3	0,55%
Discrepancia Técnica	1	0,19%
TOTAL	540	100%

Tabla resto de cierres



Gráfica resto de cierres

18. Quejas en trámite por islas

Quejas en trámite 2018	
Tenerife	501
Gran Canaria	491
La Palma	190
Fuerteventura	99
Lanzarote	89
La Gomera	29
El Hierro	26
Total	1.425

Tabla de quejas en trámite por islas

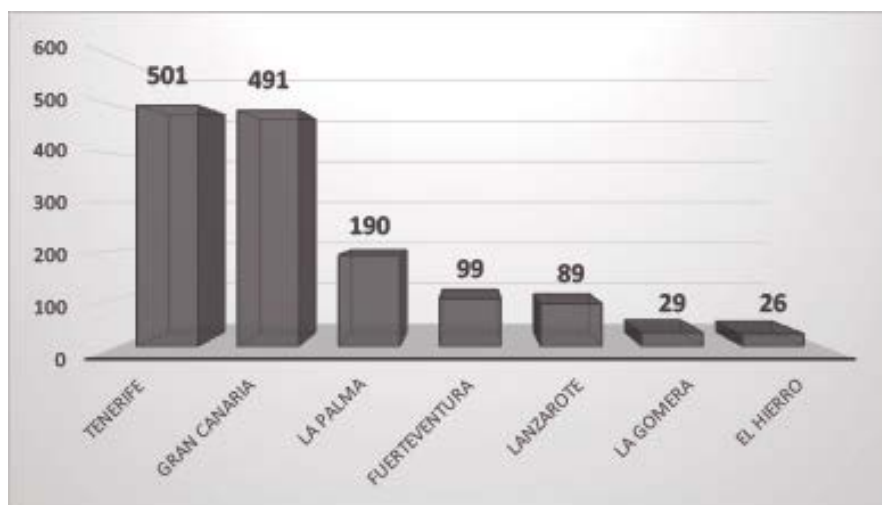


Gráfico de quejas en trámite por islas

19. Quejas en trámite a fecha 31/12/18 por áreas

ÁREA	2018	AÑOS ANTERIORES	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	83	22	105
MEDIO AMBIENTE	31	3	34
OBRAS PÚBLICAS	43	19	62
VIVIENDA	62	17	79
JUSTICIA	55	2	57
SEGURIDAD PÚBLICA	22	0	22
ECONOMÍA Y HACIENDA	99	45	144
SERVICIOS URBANOS	36	5	41
SERVICIOS PÚBLICOS	90	25	115
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	62	24	86

ÁREA	2018	AÑOS ANTERIORES	
EDUCACIÓN	23	1	24
CULTURA	5	0	5
DEPORTES	4	2	6
AGRICULTURA Y PESCA	2	6	8
TURISMO Y TRANSPORTES	5	0	5
COMERCIO Y CONSUMO	33	2	35
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	43	0	43
SERVICIOS SOCIALES	54	15	69
SEGURIDAD SOCIAL	13	0	13
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	101	23	124
MIGRACIONES	11	0	11
MENORES	20	1	21
MAYORES	19	5	24
DISCAPACIDAD	233	37	270
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	14	0	14
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	8	0	8
Total	1.171	254	1.425

Tabla de quejas en trámite por áreas

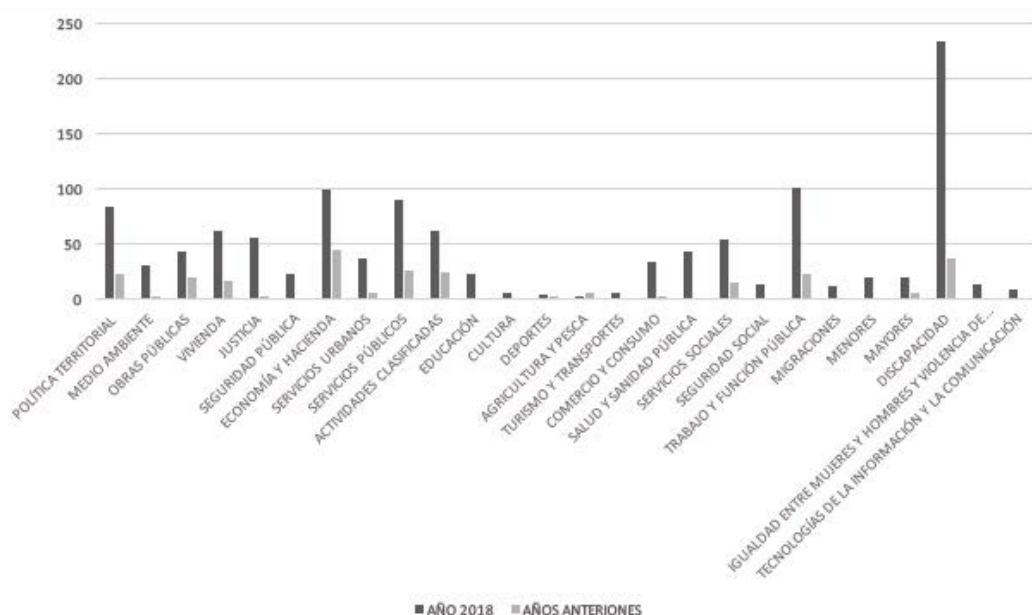
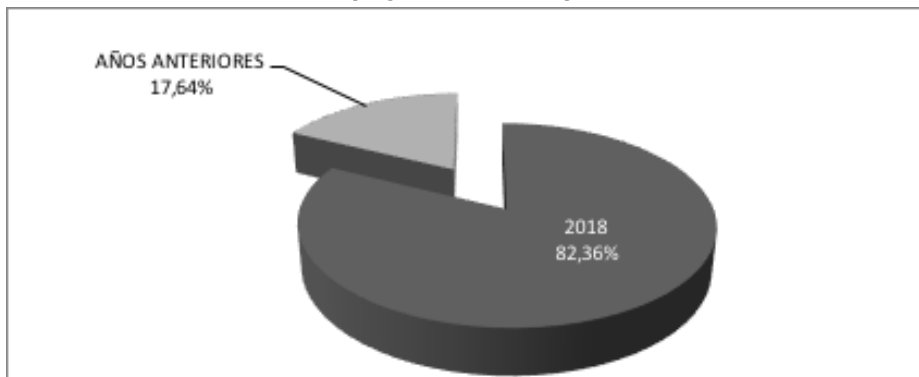


Gráfico de quejas en trámite por área

20. Quejas en trámite por año de registro

AÑOS	%
2018	82,36%
AÑOS ANTERIORES	17,64%

Tabla quejas en trámite por años



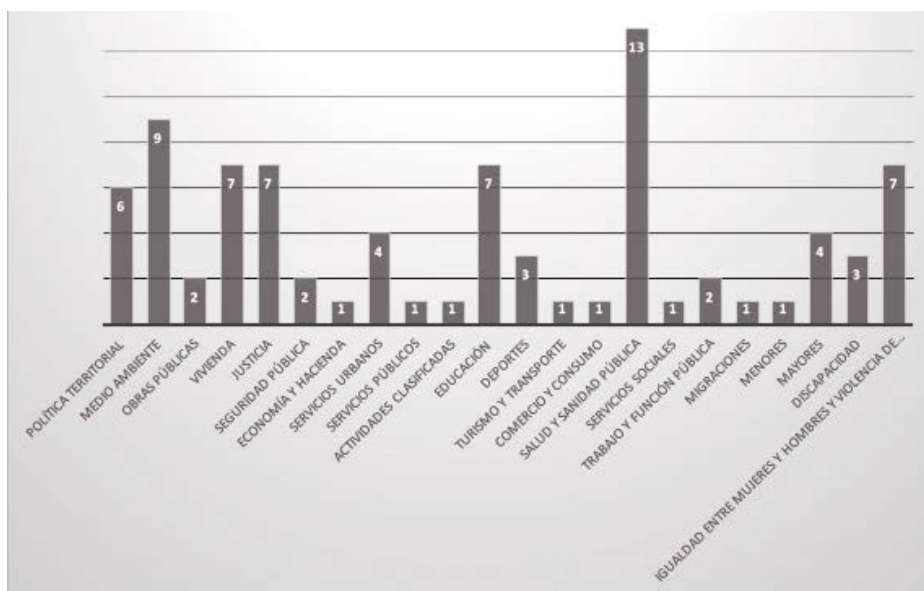
Gráfica quejas en trámite por año

21. Quejas de Oficio Nuevas en 2018

ÁREA	NUEVAS
POLÍTICA TERRITORIAL	6
MEDIO AMBIENTE	9
OBRAS PÚBLICAS	2
VIVIENDA	7
JUSTICIA	7
SEGURIDAD PÚBLICA	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
SERVICIOS URBANOS	4
SERVICIOS PÚBLICOS	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
EDUCACIÓN	7
DEPORTES	3
TURISMO Y TRANSPORTE	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	13
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2

ÁREA	NUEVAS
MIGRACIONES	1
MENORES	1
MAYORES	4
DISCAPACIDAD	3
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
TOTAL	84

Tabla quejas de oficio nuevas

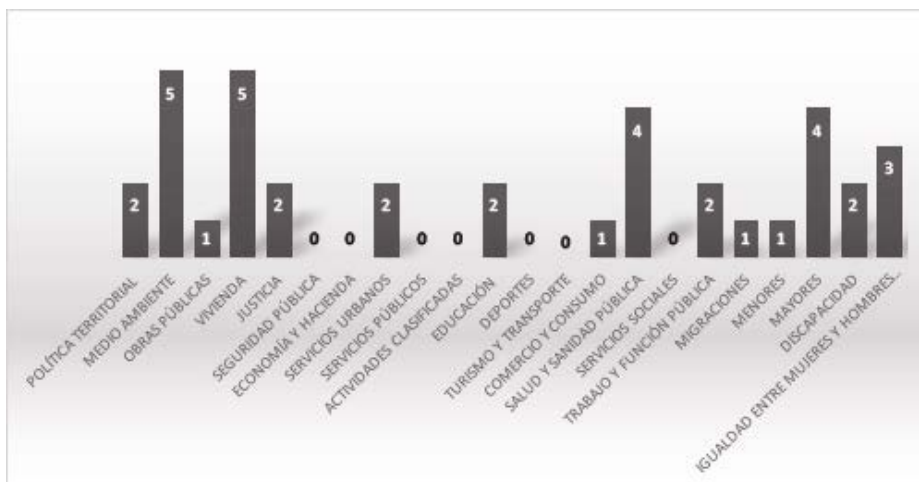


Gráfica quejas de oficio nuevas

22. Quejas de oficio en trámite a fecha 31/12/18

ÁREA	EN TRÁMITE
POLÍTICA TERRITORIAL	2
MEDIO AMBIENTE	5
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	5
JUSTICIA	2
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	0
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	0
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0

ÁREA	EN TRÁMITE
EDUCACIÓN	2
DEPORTES	0
TURISMO Y TRANSPORTE	0
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	4
SERVICIOS SOCIALES	0
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MIGRACIONES	1
MENORES	1
MAYORES	4
DISCAPACIDAD	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
TOTAL	37

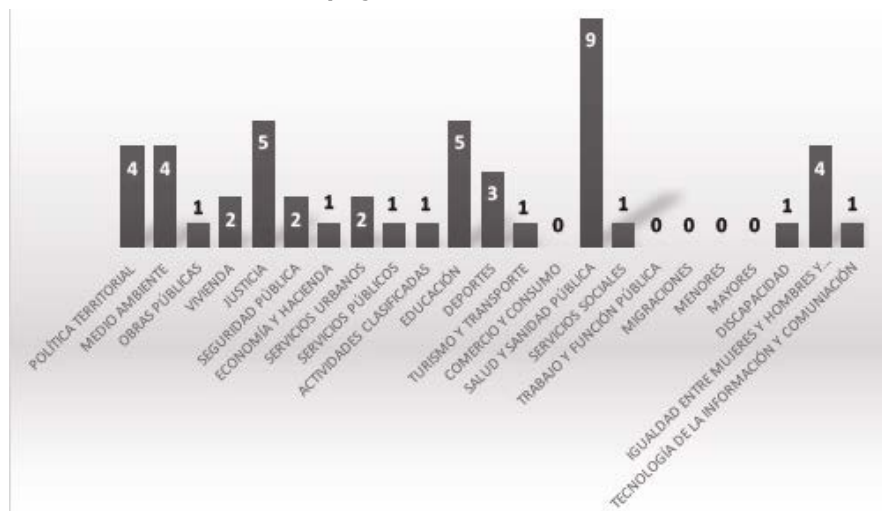
Tabla quedas de oficio en trámite

Gráfica quejas de oficio en trámite

23. Quejas de oficio cerradas

ÁREA	CERRADAS
POLÍTICA TERRITORIAL	4
MEDIO AMBIENTE	4
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	2

ÁREA	CERRADAS
JUSTICIA	5
SEGURIDAD PÚBLICA	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
EDUCACIÓN	5
DEPORTES	3
TURISMO Y TRANSPORTE	1
COMERCIO Y CONSUMO	0
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	9
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	0
MIGRACIONES	0
MENORES	0
MAYORES	0
DISCAPACIDAD	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNIACIÓN	1
TOTAL	48

Tabla quejas de oficio cerradas

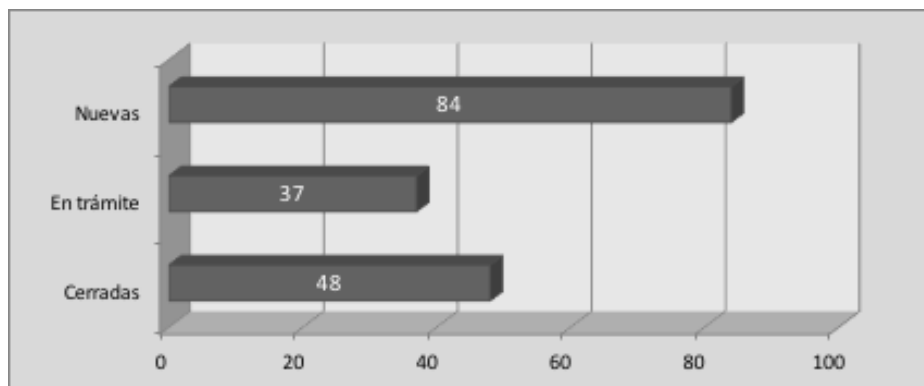


Gráfica quejas de oficio cerradas

24. Quejas de oficio nuevas, en trámite y cerradas

QUEJAS	
Nuevas	84
En trámite	37
Cerradas	48

Tabla quejas de oficio nuevas, en trámite y cerradas



Gráfica quejas de oficio nuevas, en trámite y cerradas

CAPÍTULO II

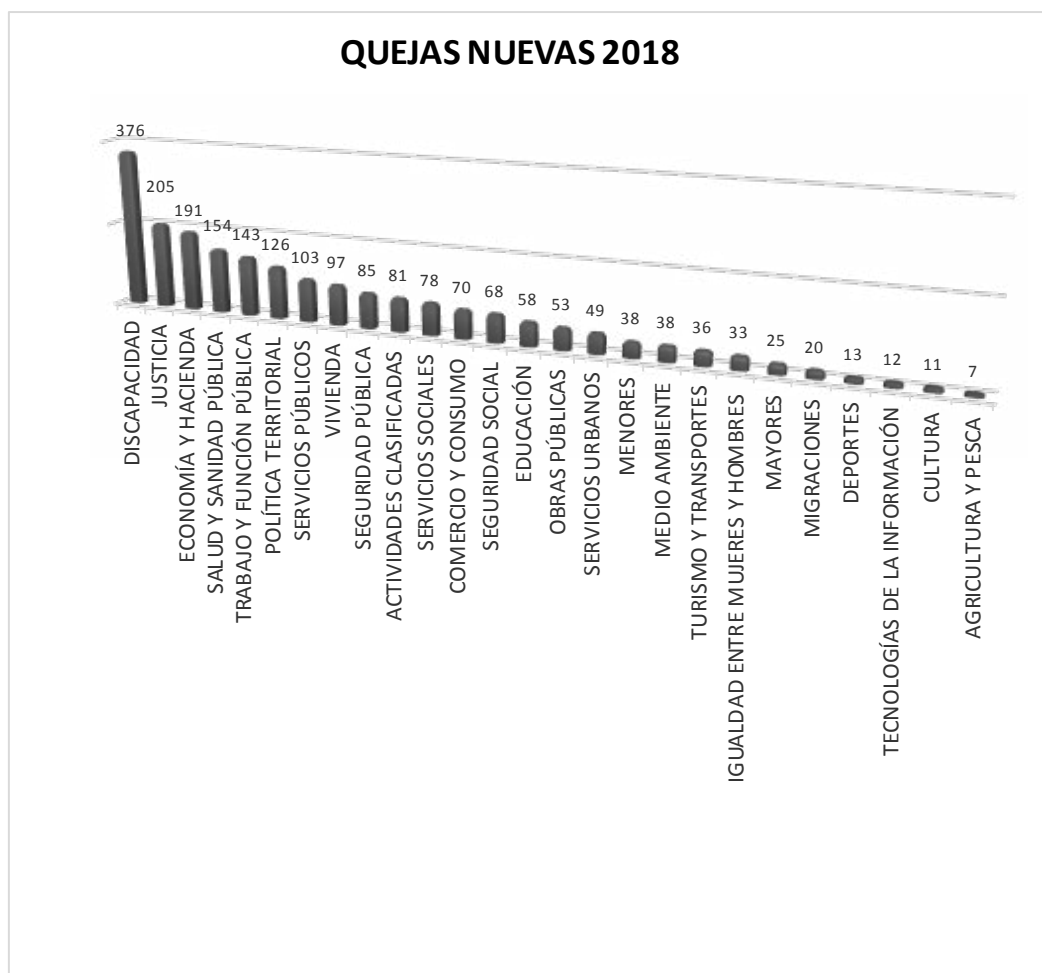
Quejas nuevas en el año 2018

CAPÍTULO II. Quejas nuevas en el año 2018

A lo largo del año 2018 se presentaron ante el Diputado del Común un total de 2.170 reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas, produciéndose un incremento con respecto al año 2017 en un 21.22%. De ese total, y tras examinar las mismas, solo se admitieron a trámite para su posterior dilucidación, un total de 1.697 reclamaciones.

Diversas son las causas de inadmisión de una reclamación, asunto que se detallará más adelante en este mismo informe, pero resaltan de entre ellas aquellas quejas que se presentaron vía correo electrónico anónimamente y que obviamente imposibilitan su tramitación, al tiempo que obligan a tratarlas estadísticamente como quejas individuales sin procedencia determinada. Con respecto al pasado año resalta el aumento de quejas recibidas, así como el porcentaje de quejas tramitadas, no en todas las áreas, pero sí de forma genérica.

El dato más relevante es quizás el aumento exponencial de las quejas de oficio que pasaron de 15 en el año 2017, a 84 en este ejercicio 2018, lo que supone un aumento del 460%.

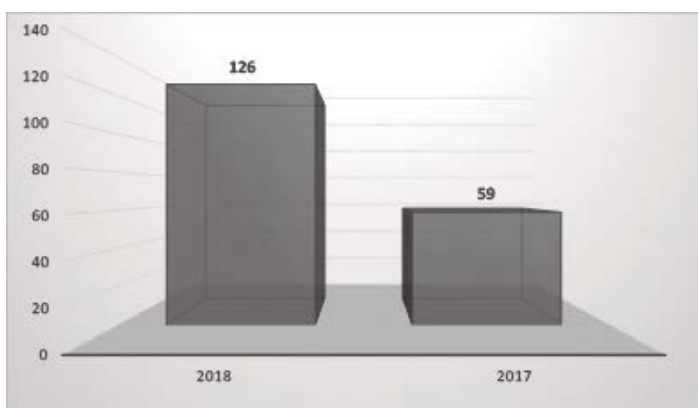


Área de Política Territorial

Durante el año 2018, se han tramitado en esta área de política territorial un total de 229 quejas, de las cuales, 126 han sido incoadas en dicho periodo 2018.

Destacar el incremento de quejas registrada en el Área de Política Territorial que ha supuesto un aumento del 113,56% con respecto al año 2017 (de 59 en el año 2017 a 126 en el año 2018).

Gran parte de las quejas tramitadas en esta área están relacionadas con la inactividad de la administración competente ante las denuncias de los ciudadanos, por la realización obras ilegales, que han supuesto, en este caso, un aumento del 190% (de 11 quejas registradas en 2017 a 32 registradas en 2018). También al retraso del Catastro Inmobiliario en la tramitación de las solicitudes, con un incremento del 425% (de 4 quejas registradas en 2017 a 21 registradas en 2018); se han duplicado las quejas referidas a la falta de respuesta de los ayuntamientos, a la solicitud de información urbanística y ausencia de resolución ante solicitudes de licencia o autorizaciones urbanística (de 10 quejas registradas en 2017 a 19 en 2018). Por último, comentar que han aumentado las quejas relativas al deber de conservación de las edificaciones y el deber de la Administración de intervenir ante la desidia de los propietarios de las mismas.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 24

- Ayuntamientos: (16)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (4)

Gran Canaria: 35

- Ayuntamientos: (27)
- Cabildo Insular: (3)
- Gobierno de Canarias (5)

La Palma: 20

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (7)

Lanzarote: 17

- Ayuntamientos: (14)

- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (1)

Fuerteventura: 18

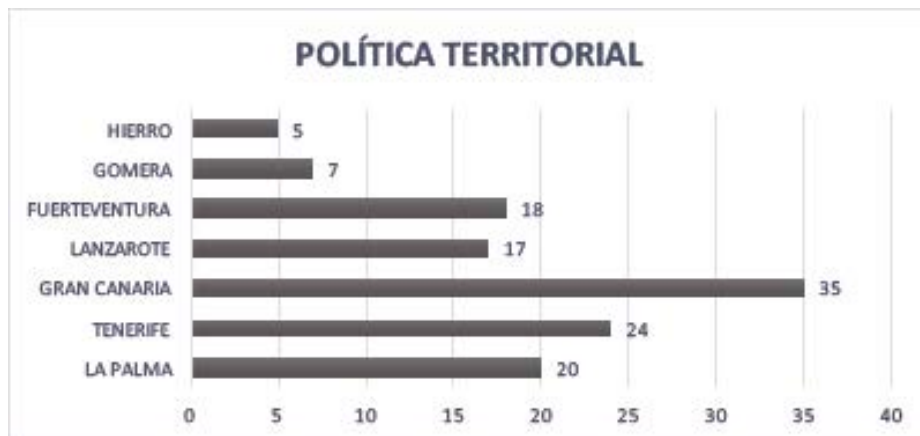
- Ayuntamientos: (5)
- Gobierno de Canarias: (13)

Hierro: 5

- Ayuntamiento: (5)

La Gomera: 7

- Ayuntamientos: (7)



Área de Medio Ambiente

Durante el año 2018 se registraron en el Diputado del Común, en el área de Medio Ambiente, un total de 38 quejas, incrementando en un 46,15%, las 26 quejas presentadas en el año 2017. Los motivos de queja que abundan son vertidos de aguas residuales, por tenencia de animales sin los debidos controles administrativos, colonia de animales abandonados en la vía pública, entre otros.

Las gestiones realizadas desde el Diputado del Común para supervisión de las actuaciones han sido varias. Llamadas telefónicas, solicitando informe a las distintas Administraciones con las correspondientes recomendaciones y seguimiento del procedimiento en la Administración. También hay que añadir a esto, que la ciudadanía se mantuvo en todo momento informada, a través de gestiones telefónicas y reuniones con el Diputado del Común.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 15

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (4)

Gran Canaria: 10

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (3)

La Palma: 4

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (1)

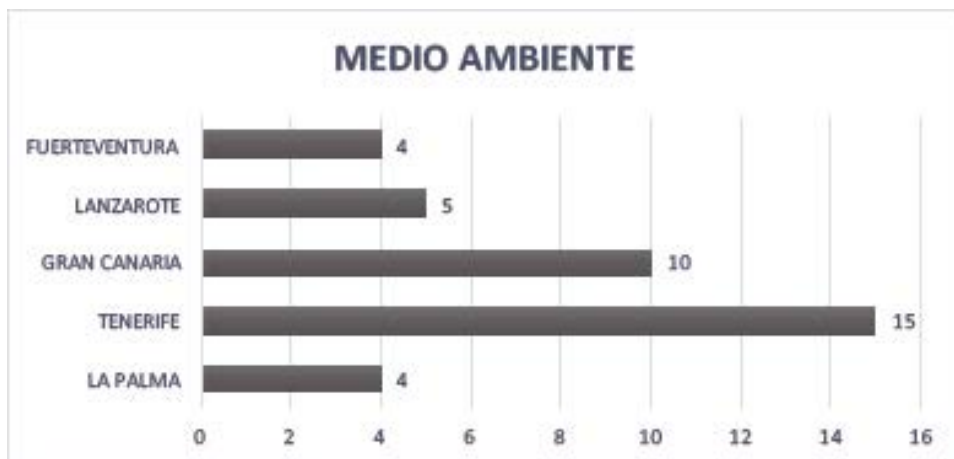
Lanzarote: 5

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (1)

Fuerteventura: 4

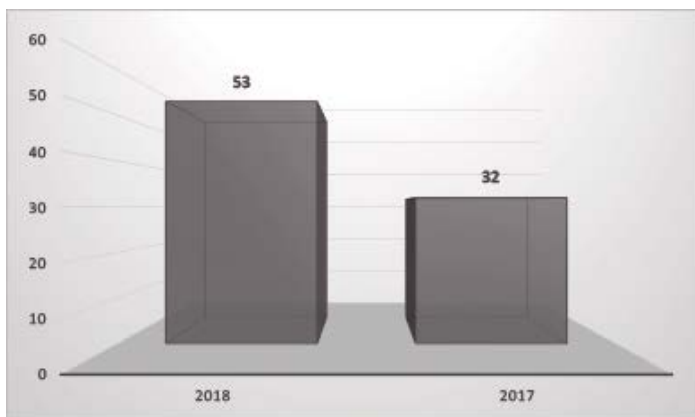
- Ayuntamientos: (4)

Se destaca la tramitación de quejas ante la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural, quejas ante Puertos Canarios (Gobierno de Canarias), quejas ante la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias por el avistamiento de cetáceos en peligro.



Área de Obras Públicas

En el año 2018 se incoaron 53 expedientes de queja en el área de Obras Públicas; en el año 2017 se habían recibido 32, lo cual supone que se ha producido un incremento del número de quejas recibidas de un 65,62%, en donde el grueso de las reclamaciones versan sobre; los procedimientos de adjudicación en la contratación pública, responsabilidades patrimoniales de las administraciones en sus gestiones con los ciudadanos, mantenimiento y conservación de las obras realizadas y la demanda por el mal desarrollo de los trabajos de infraestructuras realizado.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 17

- Ayuntamientos: (11)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (2)

Gran Canaria: 18

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo Insular: (6)
- Gobierno de Canarias (2)

La Palma: 6

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)

Lanzarote: 5

- Ayuntamientos: (5)

Fuerteventura: 5

- Ayuntamientos: (5)

Hierro: 2

- Ayuntamiento: (2)



Área de Vivienda

Durante el año 2018 se han tramitado en esta Área de Vivienda un total de 147 quejas, de las cuales, 97 han sido incoadas en dicho periodo 2018. Esto supone un incremento del 12.79% de las quejas presentadas con respecto al año 2017, cuyas quejas registradas fueron 86. El aumento de las quejas se produce por reclamaciones motivadas sobre los desahucios en Canarias, mala gestión por parte del Gobierno de Canarias en las ayudas al pago del alquiler, procedimientos de adjudicación de viviendas de protección oficial, situaciones de ocupación irregular y fundamentalmente, desahucios de viviendas.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 30

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo Insular: (3)
- Gobierno de Canarias (15)

Gran Canaria: 34

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (22)

La Palma: 18

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (12)

Lanzarote: 11

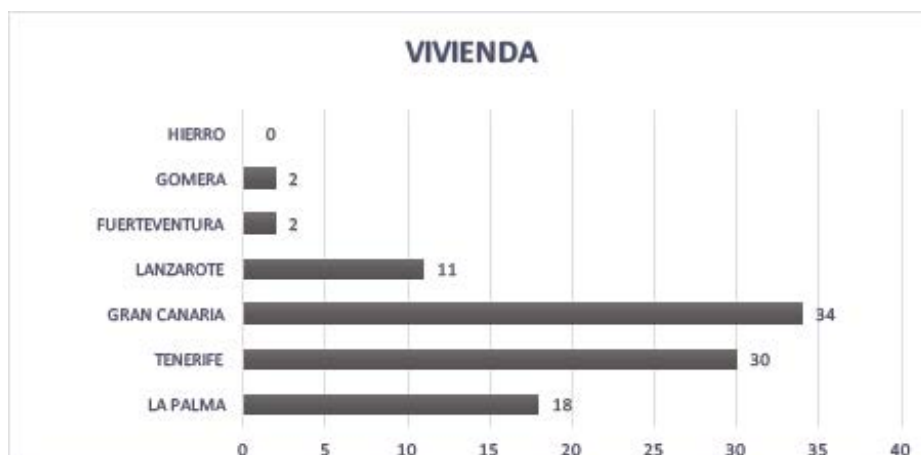
- Ayuntamientos: (5)
- Gobierno de Canarias (6)

Fuerteventura: 2

- Gobierno de Canarias (2)

Gomera: 2

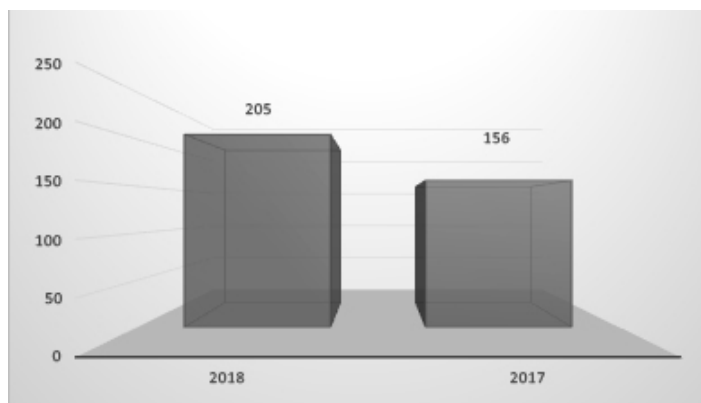
- Gobierno de Canarias (2)



Área de Justicia

Se han tramitado un total de doscientos treinta y cinco (235) expedientes de queja, habiendo sido registrados 205 expedientes durante el ejercicio 2018 y procediendo veintinueve (29) expedientes de queja del año 2017 y uno (1) del año 2016. Esto supone un incremento de un 31,41% de las quejas presentadas en el año 2017, que fueron 156.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando aquellos relacionados con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias y, más concretamente, con la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales; y por otra parte, aquellos donde se alega una actuación inapropiada por parte de los Abogados del turno de oficio así como de los Colegios de Abogados en Canarias y el Consejo Canario de Colegios de Abogados.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 101

- Ayuntamientos: (18)
- Gobierno de Canarias: (9)
- Otros Organismos: (74)

Gran Canaria: 64

- Ayuntamientos: (3)
- Gobierno de Canarias: (9)
- Otros Organismos: (52)

La Palma: 24

- Cabildo Insular: (1)
- Otros Organismos: (23)

Lanzarote: 9

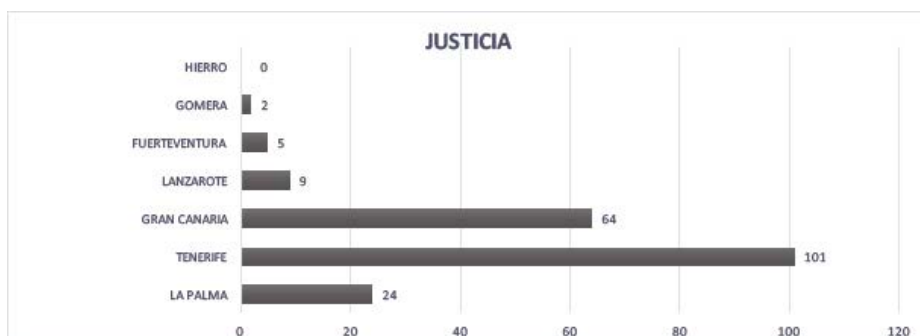
- Ayuntamientos: (5)
- Gobierno de Canarias: (4)

Fuerteventura: 5

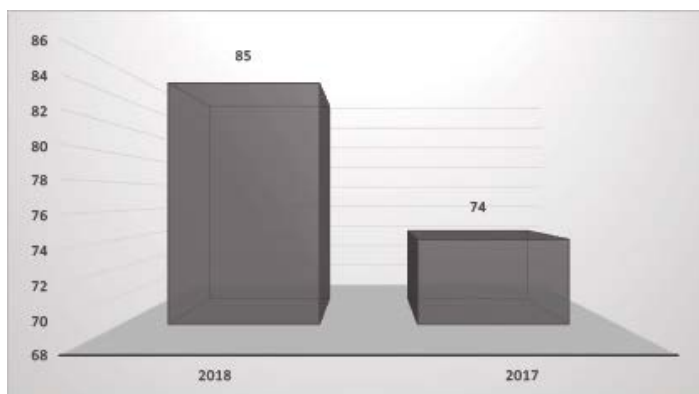
- Otros Organismos: (5)

Gomera: 2

- Gobierno de Canarias: (2)

**Área de Seguridad Pública**

En 2018 sobre esta temática se incoaron 85 nuevas investigaciones. Lo que supone un ascenso del 14.86% con respecto a 2017, que entonces quedaron en 74. En todo caso, cabe advertir que este aumento se produce incluso tras una separación de las quejas en materia de extranjería que siempre era objeto del área de Seguridad Pública y, sin embargo, ahora lo es del área de Migraciones. Por lo tanto, las reclamaciones de los ciudadanos y ciudadanas en el año 2018, se han basado en los abusos de autoridad por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, los problemas en la señalización de las carreteras, cuestiones relacionadas con la retirada del carnet de conducir y los problemas vecinales, mayoritariamente.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 27

- Ayuntamientos: (6)
- Cabildo Insular: (1)
- Otros Organismos: (20)

Gran Canaria: 34

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias: (22)

Lanzarote: 14

- Ayuntamientos: (5)
- Otros Organismos: (9)

Fuerteventura: 5

- Ayuntamientos: (2)
- Otros Organismos: (3)

Gomera: 5

- Gobierno de Canarias: (5)



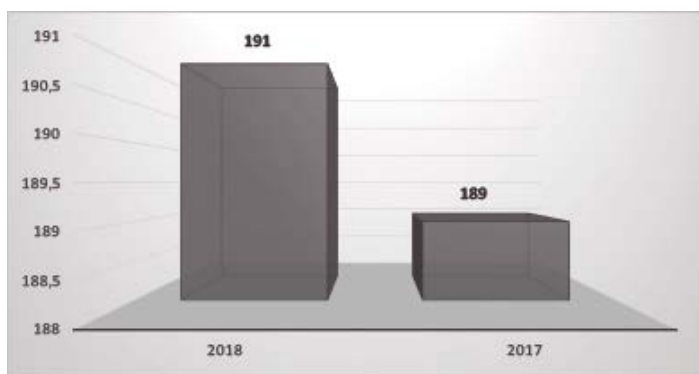
Área de Economía y Hacienda

Durante el año 2018 han sido presentadas 191 quejas nuevas, produciendo un mínimo aumento, del 1,05%, del número de las presentadas en el 2017, que fueron 189.

Además de las actuaciones que de manera general se realizan desde esta Diputación del Común y las cuales se detallan en apartados siguientes, hay que resaltar la labor que, de manera personalizada, se ha desarrollado respecto a algunas de las quejas que se tramitan y cuya Administración Pública no ha prestado la suficiente colaboración. Algunas procedentes en gran medida de años anteriores, han requerido de una mayor

implicación de todo el personal, incluyendo llamadas telefónicas y encuentros personales con los responsables de dichas Administraciones, en aras de obtener solución a las quejas planteadas, obteniendo en más del 70 por ciento de los casos, una respuesta favorable para la ciudadanía.

Dentro del Área de Economía y Hacienda, las quejas nuevas y tramitadas se acumulan frente a la Gerencia Regional del Catastro (25) y la Agencia Tributaria Canaria (23). El resto se dirigen contra el Gobierno de Canarias (14) Consejería de Infraestructuras y Transporte, Servicio Canario de Salud, Empleo, Educación y el Instituto Canario de la Vivienda), Valora Gestión Tributaria (2).



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 61

- Ayuntamientos: (42)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (15)

Gran Canaria: 57

- Ayuntamientos: (15)
- Cabildo Insular: (10)
- Gobierno de Canarias (32)

La Palma: 31

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (25)

Lanzarote: 16

- Ayuntamientos (6).
- Cabildo Insular (2)
- Gobierno de Canarias (8)

Fuerteventura: 12

- Ayuntamientos: (6)
- Cabildo Insular (4)

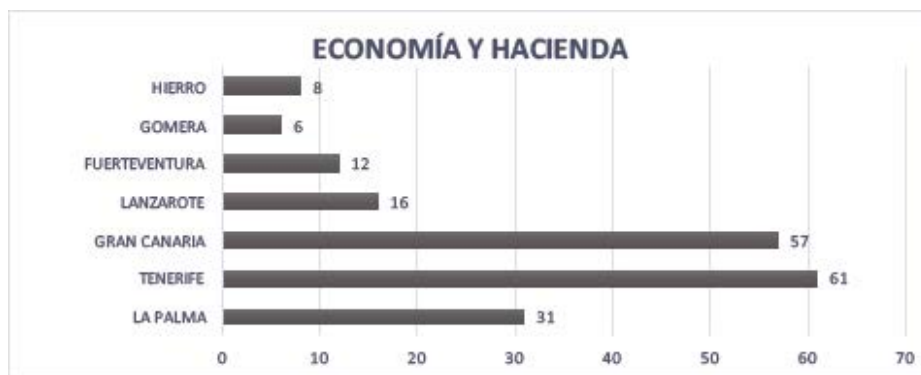
- Gobierno de Canarias (2)

Gomera: 6

- Ayuntamientos: (4)
- Gobierno de Canarias (2)

Hierro: 8

- Ayuntamientos: (4)
- Cabildo Insular (4)

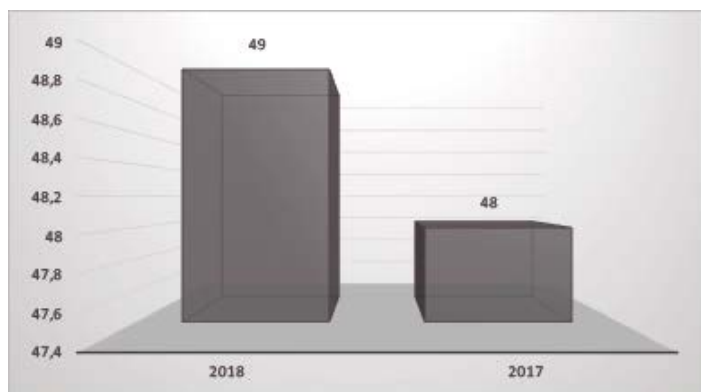


Área de Servicios Urbanos

En el año 2018, se ha percibido un ascenso del 2,08% en el número de expedientes de quejas presentadas ante nuestra Defensoría, en el ámbito de los Servicios Urbanos. Hemos pasado en el año 2017, de un total de 48 quejas, a sumar en este año 2018, un total 49 quejas.

Se ha centrado la atención en los problemas comunitarios, reivindicaciones sociales que nos han planteado los colectivos sociales o vecinales, y que hemos llegado a tomar conocimiento en nuestra institución a través de las entrevistas personales con el Diputado, y como no, a través de los medios de comunicación.

Cabe destacar, no solo la tramitación de expedientes de quejas, sino también el desarrollo de una labor de atención y asesoramiento directo de los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, prestando un servicio directo a todos los habitantes de nuestro territorio insular y fragmentado, de modo presencial, telefónico y, como no podía ser de otro modo, a través de las nuevas tecnologías, página web o correo electrónico.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 12

- Ayuntamientos: (6)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (2)

Gran Canaria: 20

- Ayuntamientos: (12)
- Gobierno de Canarias (8)

La Palma: 6

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (2)

Lanzarote: 3

- Ayuntamientos: (1)
- Cabildo Insular: (2)

Fuerteventura: 5

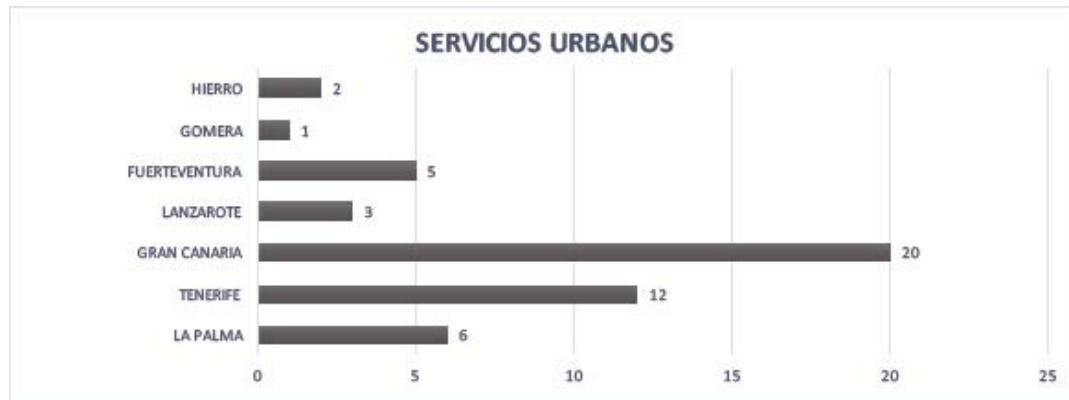
- Ayuntamientos: (4)
- Gobierno de Canarias (1)

Hierro: 2

- Ayuntamiento: (2)

Gomera: 1

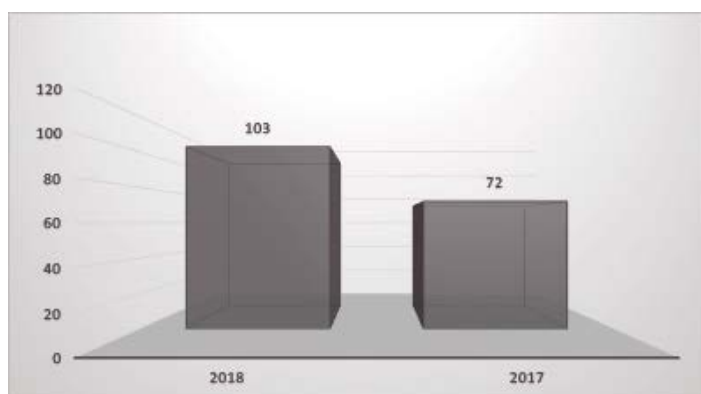
- Ayuntamiento: (1)



Área de Servicios Públicos

En el año 2018 se incoaron 103 expedientes de queja en el área de Servicios Públicos; en el año 2017 se habían recibido 72 quejas, lo cual supone que se ha producido un incremento del 43,05% en el número de quejas recibidas.

Además de las actuaciones que se realizan desde la institución y las cuales se detallan en apartados siguientes, hay que resaltar la labor que, de manera personalizada, se ha desarrollado respecto a algunas de las quejas que se tramitan y cuya Administración Pública no ha prestado la suficiente colaboración. Dichas quejas, algunas procedentes en gran medida de años anteriores, han requerido de una mayor implicación del personal y la labor de gestión interadministrativa del Adjunto Primero, Don Felipe Afonso El Jaber, en aras de obtener solución a las quejas planteadas, obteniendo en más del 53 por ciento de las quejas, una respuesta favorable para la ciudadanía.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 43

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo Insular: (3)
- Gobierno de Canarias (13)
- Otros Organismos (15)

Gran Canaria: 39

- Ayuntamientos: (12)
- Gobierno de Canarias (9)
- Otros Organismos (18)

La Palma: 8

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (2)

Lanzarote: 3

- Ayuntamientos: (1)
- Gobierno de Canarias (2)

Fuerteventura: 3

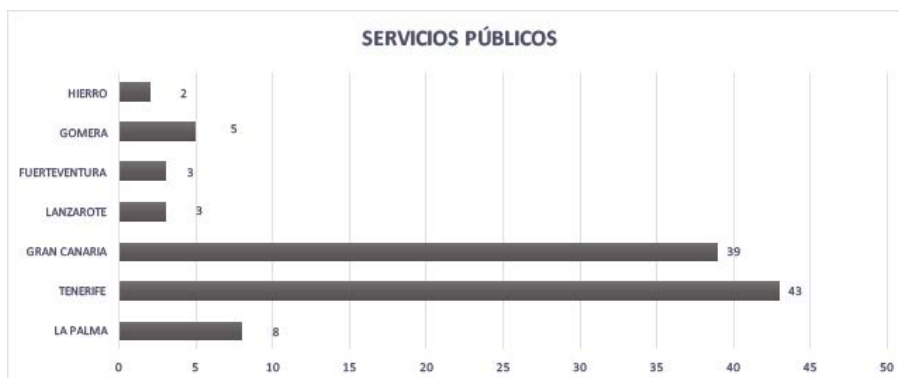
- Gobierno de Canarias (3)

Gomera: 5

- Ayuntamientos: (5)

Hierro: 2

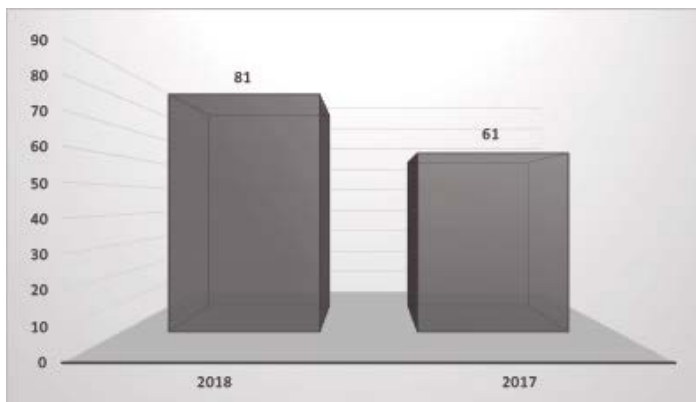
- Ayuntamientos: (2)

**Área de Actividades Clasificadas**

Durante el año 2018 se registraron en el Diputado del Común, en el área de Actividades Clasificadas, un total de 81 quejas. Con respecto al año 2017 se ha producido un incremento del 32.78%, en donde se presentaron 61 quejas.

Los motivos de queja que abundan son por ruidos provenientes de bares, cafeterías y terrazas, así como ocupación de la vía pública por mesas y sillas y licencias de actividad. También nos encontramos las quejas sobre instalación de antenas de telefonía móvil.

Las gestiones realizadas desde el Diputado del Común para supervisión de las actuaciones, han sido varias. Llamadas telefónicas, solicitando informe a las distintas Administraciones con las correspondientes recomendaciones y seguimiento del procedimiento en la Administración. También hay que añadir a esto que la ciudadanía se mantiene en todo momento informada, a través de gestiones telefónicas y reuniones con el Diputado del Común.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 38

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo Insular: (3)
- Gobierno de Canarias (13)
- Otros Organismos (10)

Gran Canaria: 21

- Ayuntamientos: (12)
- Gobierno de Canarias (1)
- Otros Organismos (8)

La Palma: 8

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (4)

Lanzarote: 9

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (4)

Fuerteventura: 2

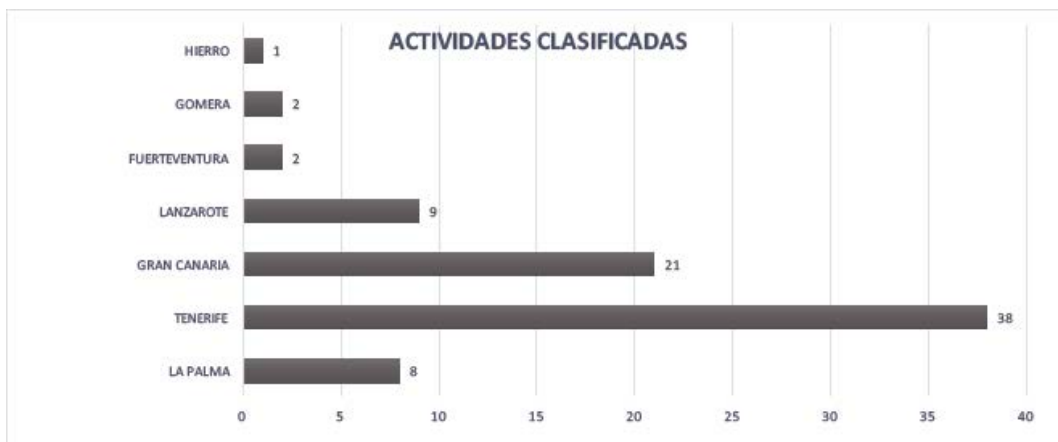
- Gobierno de Canarias (2)

Gomera: 2

- Ayuntamientos: (2)

Hierro: 1

- Ayuntamiento: (1)



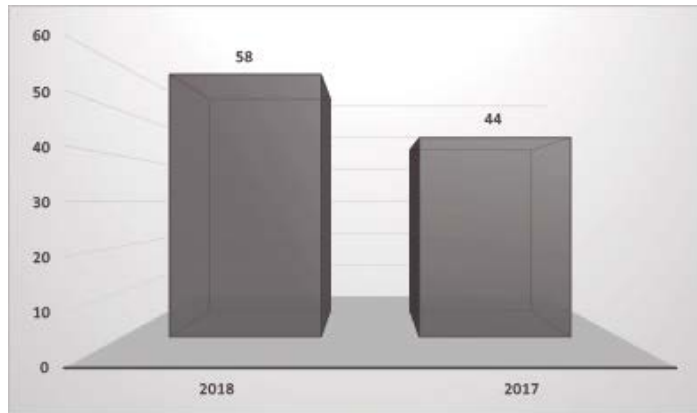
Área de Educación

Se han registrados 58 expedientes nuevos del año 2018, mientras en 2017 se presentaron 44, por lo que se produce un incremento del 31.81% de quejas con respecto al periodo del 2017 donde se presentaron 44 reclamaciones de modo presencial, telefónico y página web u correo electrónico.

Asimismo, destacar la implementación de investigaciones de oficio con 7 expedientes instados en el último semestre del año.

De las quejas recibidas, la administración más afectada y supervisada, como cada año, es la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias y Ministerio de Educación del Gobierno de España.

Los asuntos planteados por la ciudadanía son disconformidad en la no concesión de becas y ayudas de estudio, mantenimiento, mejoras y accesos en infraestructuras educativas, no implementación de nuevos protocolos y recursos en necesidades educativas, así como disconformidad de las familias en procedimientos instados en convivencia escolar.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 26

- Ayuntamientos: (11)
- Cabildo Insular: (5)
- Gobierno de Canarias (10)

Gran Canaria: 19

- Ayuntamientos: (4)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias: (10)
- Otros Organismos: (4)

La Palma: 5

- Ayuntamiento: (5)

Lanzarote: 1

- Ayuntamientos: (1)

Fuerteventura: 2

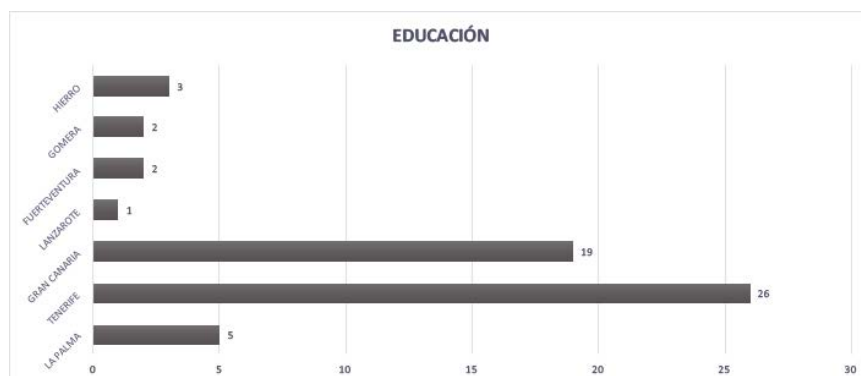
- Gobierno de Canarias (2)

Gomera: 2

- Gobierno de Canarias (2)

Hierro: 3

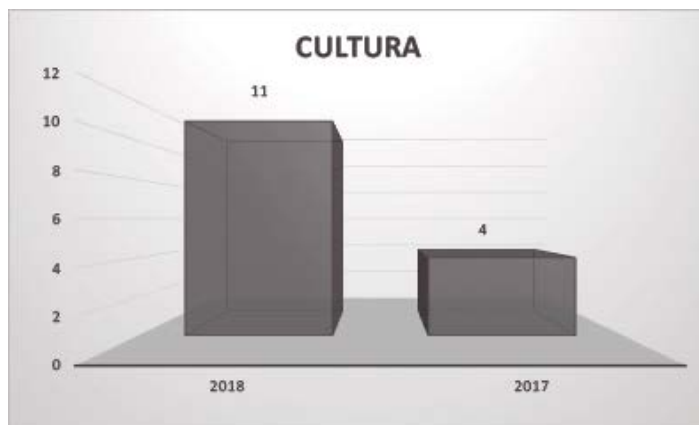
- Gobierno de Canarias (3)



Área de Cultura

Se han registrado 11 quejas durante el 2018, sin actuaciones de oficio a cierre de este informe, por lo que se ha producido un incrementado en número de quejas con un 175% de incremento respecto al año anterior, en el que se registraron 4, y se ha procedido al archivo de quejas en trámite por solución favorable o bien por límite de actuaciones una vez determinada la no vulneración.

La mayoría de los expedientes se han incoado a instancia de parte, no obstante, solicitan nuestra intervención asociaciones y colectivos por la falta de respuesta a sus solicitudes y peticiones, sobre todo en las supervisadas en la administración local, cuyos asuntos se han referido a restricciones del uso de espacios públicos municipales para el desarrollo de sus actividades o bien disconformes con subvenciones y ayudas a la promoción cultural en barrios y distritos.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 3

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (1)

Gran Canaria: 2

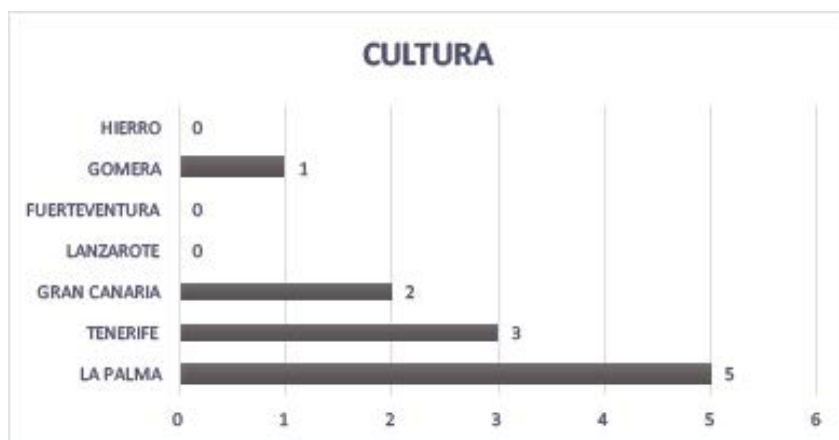
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (1)

La Palma: 5

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (3)

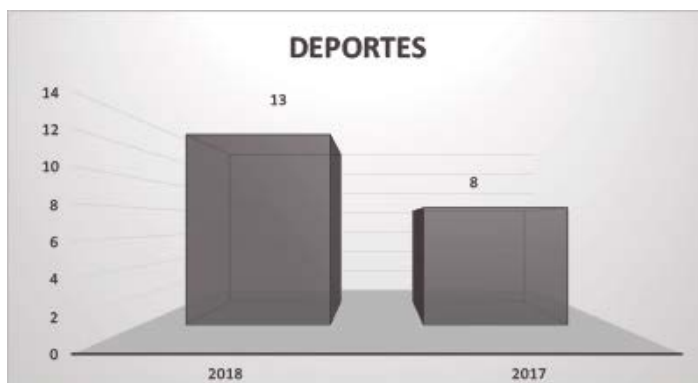
Gomera: 1

- Gobierno de Canarias (1)

**Área de Deportes**

En el presente ejercicio se han tramitado 21 expedientes de queja, 13 instadas como nuevas y 8 de años anteriores con un incremento del 62% con respecto a 2017, en el que se iniciaron 8 quejas. También se han abierto 3 actuaciones de oficio.

La mayoría de los expedientes se han incoado a instancia de parte, no obstante, solicitan nuestra intervención asociaciones y colectivos por la falta de respuesta a sus solicitudes y peticiones, sobre todo en las supervisadas en la administración local cuyos asuntos se han referido a subvenciones y ayudas a la promoción de los clubs o equipos deportivos o bien restricciones al uso de espacios públicos municipales para el desarrollo de sus actividades.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 5

- Gobierno de Canarias (5)

Gran Canaria: 2

- Cabildo Insular: (2)

La Palma: 4

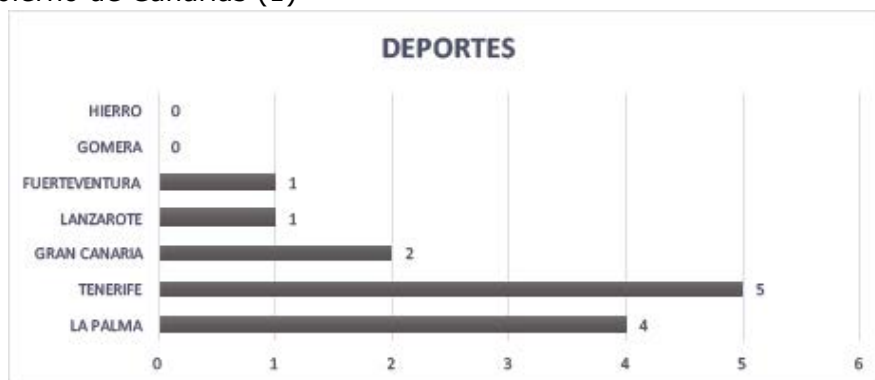
- Cabildo Insular: (4)

Lanzarote: 1

- Gobierno de Canarias (1)

Fuerteventura: 1

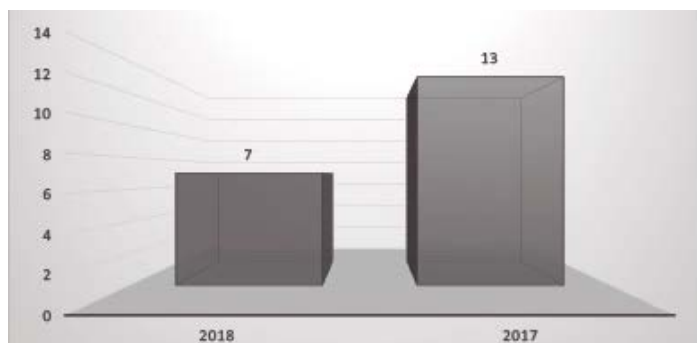
- Gobierno de Canarias (1)



Área de Agricultura y Pesca

Durante este periodo el número de quejas presentadas ha sido menor que en años anteriores, incoándose 7 expedientes presentadas en 2018, produciéndose un descenso del 46,15% con respecto al año 2017, en el que se registraron 13 quejas. En los expedientes instados la administración supervisada con mayor frecuencia es la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca junto con los Cabildos Insulares y en menor medida las corporaciones locales.

La mayoría de los expedientes y de forma significativa se han fundamentado en la falta de respuesta ante solicitudes y acceso a de expedientes de granjas ilegales o acceso a expedientes de legalización ganadera, quejas ante ganado suelto o asilvestrado que invade propiedades privadas y procedimiento de convalidación de buceador profesional.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 2

- Gobierno de Canarias (2)

Gran Canaria: 2

- Cabildo Insular: (2)

La Palma: 1

- Ayuntamiento: (1)

Lanzarote: 1

- Ayuntamientos: (1)

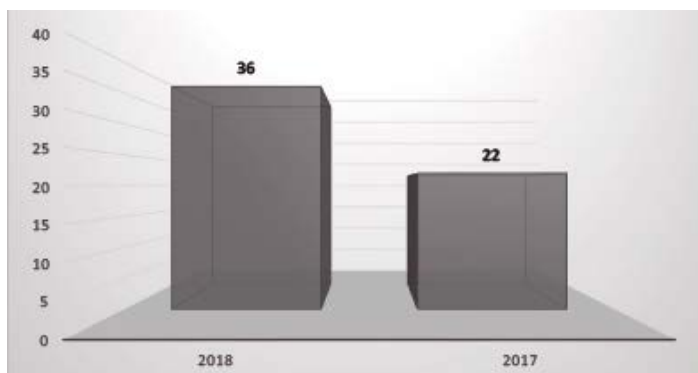
Fuerteventura: 1

- Gobierno de Canarias (1)



Área de Turismo y Transporte

En 2018 sobre esta temática se incoaron 36 nuevas investigaciones. Lo que supone un ascenso con respecto a 2017 del 63.63%, que entonces quedaron en 22. Este aumento viene acompañado de una apreciación de más entrada de quejas con respecto a los transportes públicos (taxi y guagua). En todo caso, se constata una preeminencia de las quejas cuya temática sea sobre la categoría de Transportes en vez de las relacionadas con Turismo.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 10

- Ayuntamientos: (5)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (1)

Gran Canaria: 10

- Ayuntamientos: (5)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (4)

La Palma: 6

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)

Lanzarote: 4

- Ayuntamientos: (1)
- Gobierno de Canarias (3)

Fuerteventura: 2

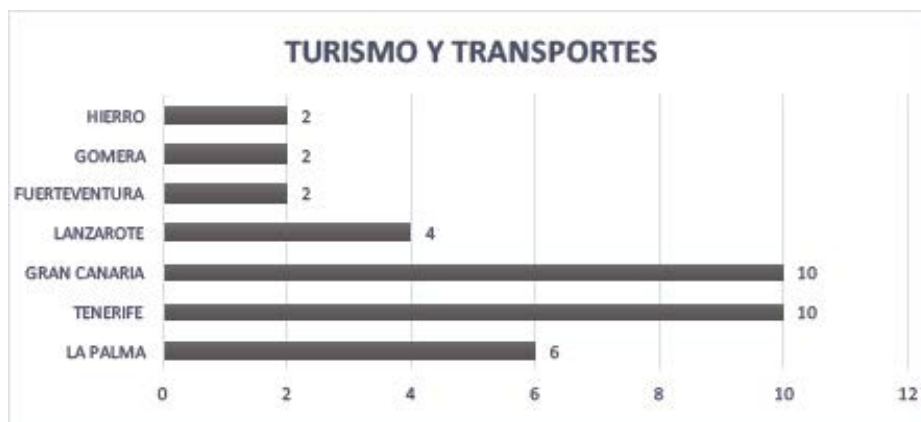
- Gobierno de Canarias (2)

Gomera: 2

- Gobierno de Canarias (2)

Hierro: 2

- Gobierno de Canarias (2)



Área de Comercio y Consumo

En materia de comercio y consumo se han presentado un total de 70 quejas nuevas en el año 2018, siendo un incremento importante con respecto al periodo del 2017, con 17 quejas, produciéndose así un aumento del 311.76%.

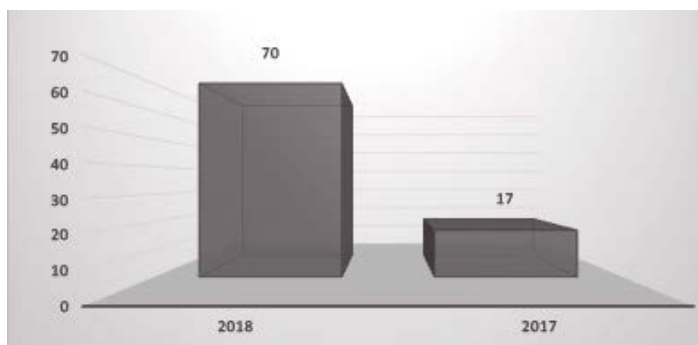
Durante este año 2018 se ha centrado especialmente la atención, sobre las quejas planteadas por los ciudadanos en materia de la problemática que genera a los consumidores canarios el comercio on-line. Por este motivo, se ha mantenido una entrevista personal por el Diputado del Común con uno de los primeros ciudadanos que se acercaron a Nuestra Institución a presentar su queja. Él nos ilustró con detenimiento, cuál es el problema real al que se enfrentan los consumidores canarios que adquieren bienes on-line, el origen del mismo, la que por su parte se considera una incorrecta aplicación tanto de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y de la Orden de 29 de julio de 2016 de la Consejería de Hacienda del Gobierno de Canarias por la que se suprime la obligación de presentar el Documento Único Administrativo -DUA-.

Con posterioridad al inicio de la tramitación de su expediente de queja, se han seguido tramitando un número importante de nuevas quejas presentadas por los ciudadanos, todas ellas exponiendo la misma problemática, y se ha acordado la apertura de una queja de oficio sobre este tema, ante la reiteración y proyección del asunto y la incidencia de los efectos del comercio on-line en nuestras islas que, como en el resto del mundo, es una nueva tendencia y vía de comercialización en crecimiento.

En este apartado debemos destacar que es criterio de trabajo establecido en esta Defensoría, no solo la tramitación de expedientes de quejas, sino que también desarrollamos una labor de atención y asesoramiento directo de los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, así también, se presta un servicio directo a todas las personas de nuestro territorio insular y fragmentado, a través de las nuevas tecnologías. Por esta razón, con varios ciudadanos del área de comercio y consumo, se ha mantenido conversación telefónica para aclarar cuestiones sobre el objeto de la queja, y también para solicitarle la aportación de nueva documentación relativa a la reclamación interpuesta ante la Administración Pública, previamente a la presentación de la queja, así como para informarle sobre todo acerca del estado de su expediente.

Este contacto directo, cercanía y atención al ciudadano es una de nuestras prioridades, ya que la labor que se desarrolla no solo se circunscribe la tramitación de expedientes, sino también consiste en la atención cercana y directa con el ciudadano ya sea por atención presencial, por atención telefónica o por la vía de las nuevas tecnologías.

Queremos destacar una vez más que las vías de comunicación de los ciudadanos con nuestra institución, pueden ser por e-mail, si así lo indica el usuario, o incluso a través de llamada telefónica.



Todas estas formas de comunicación, lo son tanto para los usuarios que han presentado su queja en nuestra institución, como para los que no contando con expediente de queja, simplemente se acercan a Nuestra Institución demandando información y asesoramiento para conocer dónde, cómo y qué hacer para resolver sus problemas con la Administración.

A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 21

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (7)
- Gobierno de Canarias (11)

Gran Canaria: 24

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (12)

La Palma: 7

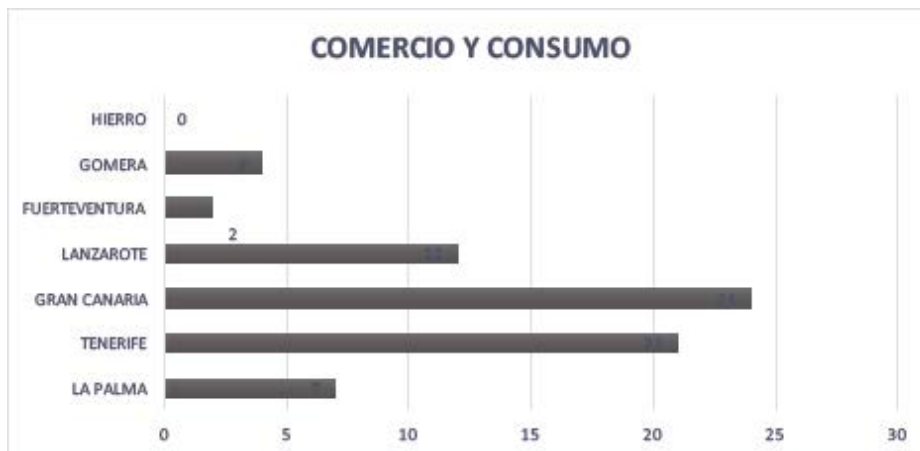
- Ayuntamiento: (4)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (2)
- **Lanzarote: 12**
- Ayuntamientos: (5)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (6)

Fuerteventura: 2

- Gobierno de Canarias (2)

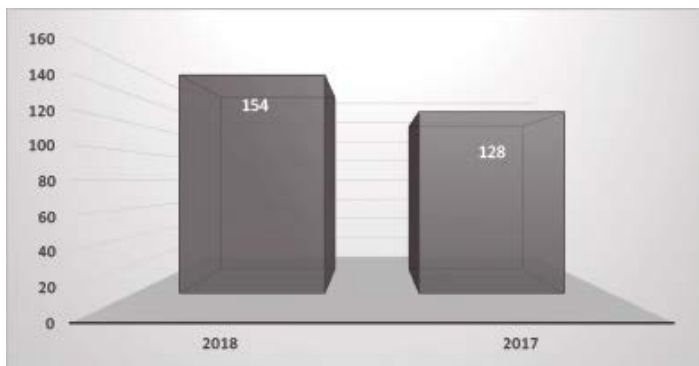
Gomera: 4

- Gobierno de Canarias (4)



Área de Sanidad y Salud Pública

En 2018 sobre esta temática se incoaron 154 nuevas investigaciones. Lo que supone un incremento del 19,37% con respecto a 2017, quedando 129. Las inquietudes sanitarias en la ciudadanía son permanentes ante una importante problemática social que es constante.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 65

- Ayuntamientos: (1)
- Cabildo Insular: (12)
- Gobierno de Canarias (15)
- Otros Organismos: (37)

Gran Canaria: 56

- Ayuntamientos: (22)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias: (22)
- Otros Organismos: (10)

La Palma: 18

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (8)
- Gobierno de Canarias (8)

Lanzarote: 7

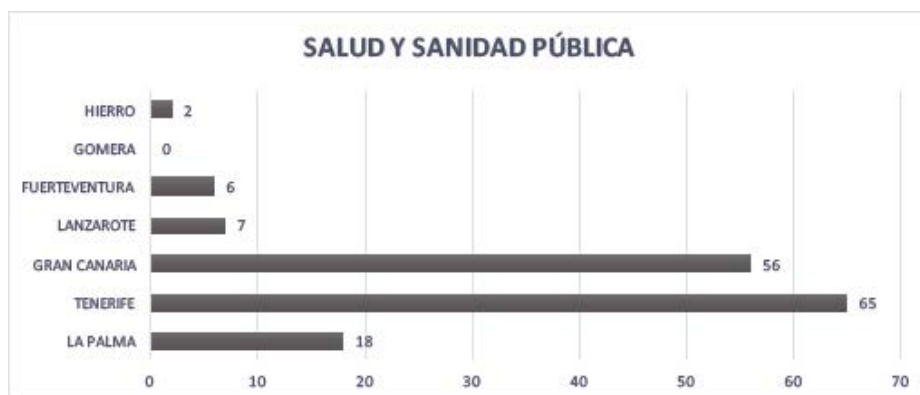
- Ayuntamientos: (5)
- Gobierno de Canarias (2)

Fuerteventura: 6

- Gobierno de Canarias (6)

Hierro: 2

- Gobierno de Canarias (2)



Área de Servicios Sociales

En el año 2018, este Alto Comisionado Parlamentario ha observado un descenso del 8,23% en el número de expedientes de quejas, presentados en el ámbito de los Servicios Sociales, ya que durante el año 2018 se presentaron 78 quejas, 7 menos que en el año anterior.

Sin embargo, merece ser puesto de relieve, que se lleva a cabo desde el área de servicios sociales, una atención continua a los ciudadanos que interponen queja, debido a la problemática que nos trasladan, con situaciones personales y familiares que merecen una asistencia personal, o telefónica, siempre directa y cercana, siendo esta vía un elemento más del trabajo diario de esta Institución.

Queremos destacar una vez más que las vías para ofrecer información y asesoramiento al ciudadano pueden ser por e-mail, si así lo indica el usuario, o incluso a través de llamada telefónica, siendo esta la más utilizada en el ámbito de los servicios sociales.

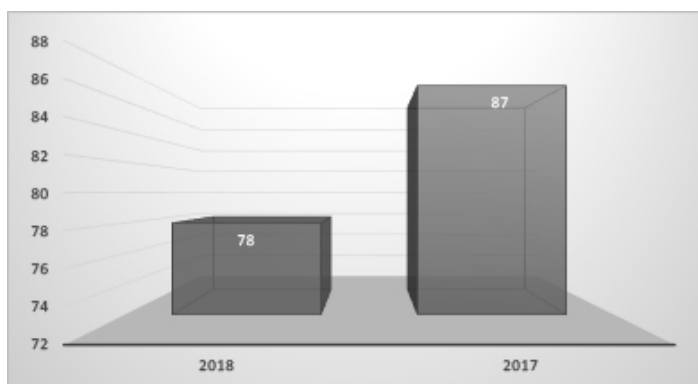
También cuentan los ciudadanos con el acceso a Nuestra Institución a través de las citas previas on-line, de la página web del Diputado del Común. Específicamente, y en materia de servicios sociales se han resuelto 16 consultas escritas, a través de las páginas web en la modalidad de cita previa, y en algunos casos más complejos, además de la respuesta escrita con llamada telefónica o correos electrónico directo al ciudadano.

En materia de servicios sociales, y por parte del técnico, se ha realizado durante todo el año 2018, el servicio de atención al público de un total de 110 casos, conjugando estas tanto las atenciones personales como telefónicas, además claro está de la tramitación de los expedientes de queja, y la ya referida resolución de consultas o citas vía Internet.

Sobre la problemática general del área de servicios sociales, cabe afirmar sin lugar a dudas que la mayoría de las quejas presentas lo son en relación a la tramitación en el ámbito del Gobierno de Canarias de la Prestación Canaria de Inserción, en adelante PCI, y más precisamente por la falta de atención administrativa o respuesta expresa a los ciudadanos en los trámites de dicha prestación.

Otro gran bloque de expedientes de queja, se refieren a la tramitación de las ayudas sociales en el ámbito municipal, y en este caso podemos afirmar que la problemática planteada por los ciudadanos es la demora en la resolución de las mismas, máxime si se tiene en cuenta que cuando los ciudadanos acuden a los servicios sociales lo hacen siempre deseando que su problema se resuelva a la mayor brevedad posible.

Igualmente como en años anteriores se han planteado quejas por la demora en la tramitación y resolución de los expedientes de Pensiones no contributivas, en adelante PNC.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 42

- Ayuntamientos: (21)
- Cabildo Insular: (3)
- Gobierno de Canarias: (14)
- Otros Organismos: (4)

Gran Canaria: 16

- Ayuntamientos: (8)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (6)

La Palma: 8

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (2)

Lanzarote: 3

- Ayuntamientos: (3)

Fuerteventura: 6

- Ayuntamientos: (5)
- Gobierno de Canarias (1)

Gomera: 3

- Gobierno de Canarias (3)

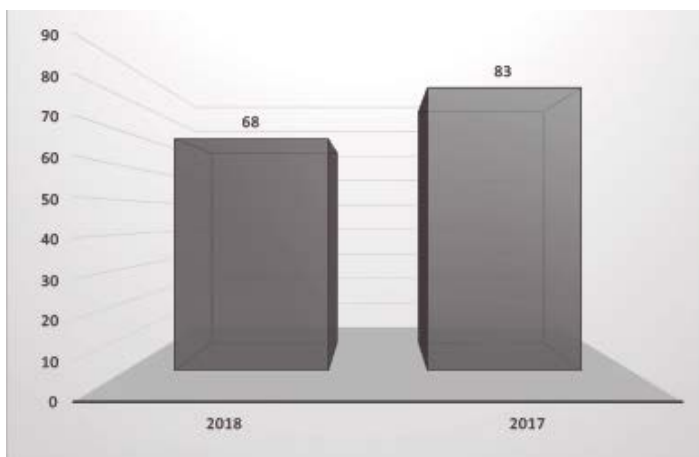


Área de Seguridad Social

En el ejercicio 2018 en el área de Seguridad Social se han registrado 68 expedientes nuevos, esto es, quince (15) expedientes menos que en el ejercicio 2017, lo que supone un descenso del 18.07%.

Al igual que en años anteriores la administración con mayor número de quejas son las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social y de la Tesorería de la Seguridad Social en Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife al corresponderle la resolución de las reclamaciones previas presentadas por los ciudadanos.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando las disconformidades con la denegación de prestaciones por desempleo e incapacidad, así como otro tipo de subsidios; la denegación de las pensiones de jubilación; y las reclamaciones contra resoluciones administrativas en las que se requiere el reintegro de ingresos indebidos.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 22

- Ayuntamientos: (3)
- Gobierno de Canarias (7)
- Otros organismos: (12)

Gran Canaria: 24

- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias: (12)
- Otros organismos: (10)

La Palma: 15

- Ayuntamiento: (2)
- Gobierno de Canarias (3)
- Otros organismos: (10)

Lanzarote: 1

- Ayuntamiento: (1)

Fuerteventura: 2

- Otros organismos: (2)

Gomera: 1

- Gobierno de Canarias (1)

Hierro: 3

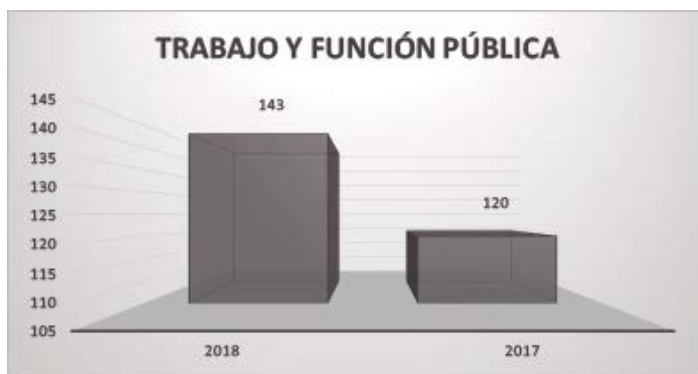
- Gobierno de Canarias (1)
- Otros organismos: (2)



Área de Trabajo y Función Pública

A fecha de cierre del ejercicio figuran, 143 quejas registradas, lo que supone un incremento de un 19,16% con respecto a las 120 reclamaciones presentadas en el periodo del año 2017, de las que 96 continúan en trámite de 2018 y 10 quejas de años anteriores, atendido ello a la complejidad del motivo de queja planteado, en algunos casos, o la demora, en otros, de la Administración Pública implicada a la hora de evacuar los informes solicitados.

Temas tratados en las quejas presentadas en la institución del Diputado del Común, tales como reclamaciones a la Inspección de Trabajo por la precariedad de las condiciones de trabajo y su dilación en ser contestadas, otros en materia de seguridad y salud laboral, etc.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 49

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo Insular: (8)
- Gobierno de Canarias (29)

Gran Canaria: 51

- Ayuntamientos: (10)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (31)
- Otros organismos: (8)

La Palma: 13

- Ayuntamiento: (2)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (3)
- Otros organismos: (4)

Lanzarote: 6

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias (3)

Fuerteventura: 8

- Gobierno de Canarias (3)
- Otros organismos: (5)

Gomera: 10

- Gobierno de Canarias (10)

Hierro: 6

- Gobierno de Canarias (6)



Área de Migraciones

Se han tramitado un total de 20 expedientes de queja, todos ellos registrados durante el 2018. Esta área es de nueva creación. Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando de manera significativa las quejas presentadas por pensionistas venezolanos que, a causa del impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela, proceden a solicitar diferentes tipos de prestaciones y ayudas en aras de sobrellevar la situación de desamparo en la que se encuentran.

A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 10

- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias: (3)
- Otros Organismos: (5)

Gran Canaria: 2

- Cabildo Insular: (2)

La Palma: 3

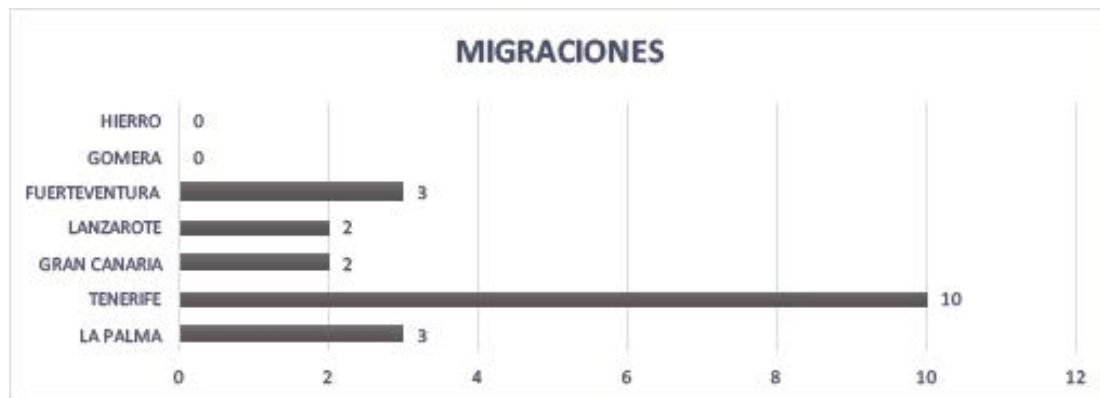
- Ayuntamiento: (1)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias: (1)

Lanzarote: 2

- Gobierno de Canarias: (2)

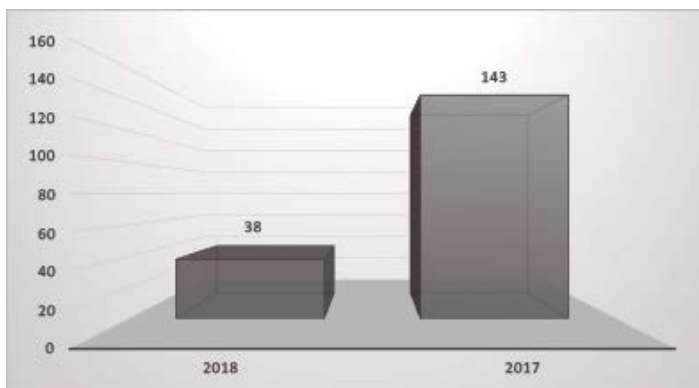
Fuerteventura: 3

- Otros Organismos: (3)



Área de Menores

Se han registrado un total 38 quejas en el año 2018, a diferencia de las 143 del año 2017, suponiendo una disminución del 73%. Este descenso se produce gracias a la actuación del Gobierno de Canarias implantando un Plan de Choque que evite el retraso en la entrega de los documentos acreditativos como "familia numerosa".



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 6

- Ayuntamientos: (2)
- Gobierno de Canarias (4)

Gran Canaria: 14

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (10)

La Palma: 3

- Gobierno de Canarias (3)

Lanzarote: 7

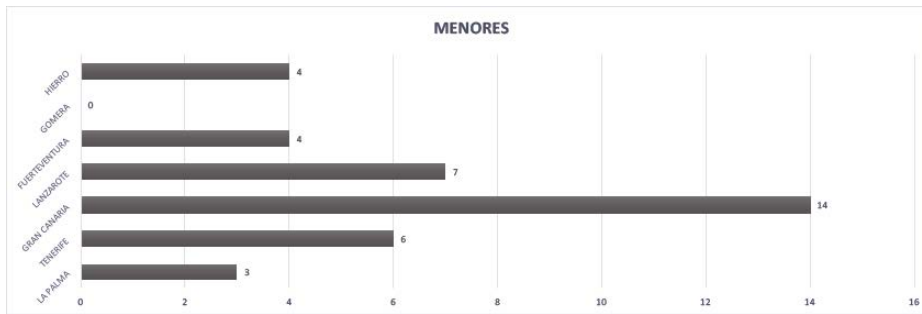
- Ayuntamientos: (5)
- Gobierno de Canarias (2)

Fuerteventura: 4

- Ayuntamientos: (2)
- Gobierno de Canarias (2)

Hierro: 4

- Gobierno de Canarias (4)

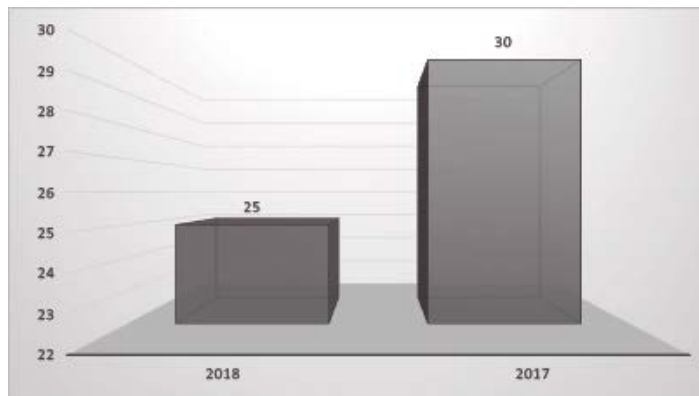


Área de Mayores

Con respecto al registro de las quejas nuevas ha habido un descenso del año 2018 del 16.67% si se compara con las registradas en el periodo de gestión de la Institución en el año 2017. Es decir, en el año anterior se registraron 30, mientras que en el presente ejercicio fueron 25.

Al igual que en años anteriores, la administración con mayor supervisión es la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda al ser competente para la resolución de las disconformidades expresadas por los ciudadanos.

Los expedientes han versado sobre: mal funcionamiento y demanda de los centros residenciales, recursos para el apoyo a personas mayores con enfermedades mentales, retraso en el reconocimiento del Programa de Atención Individual (PIA), vivienda para las personas mayores, etc.



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 5

- Ayuntamiento: (1)
- Gobierno de Canarias: (4)

Gran Canaria: 10

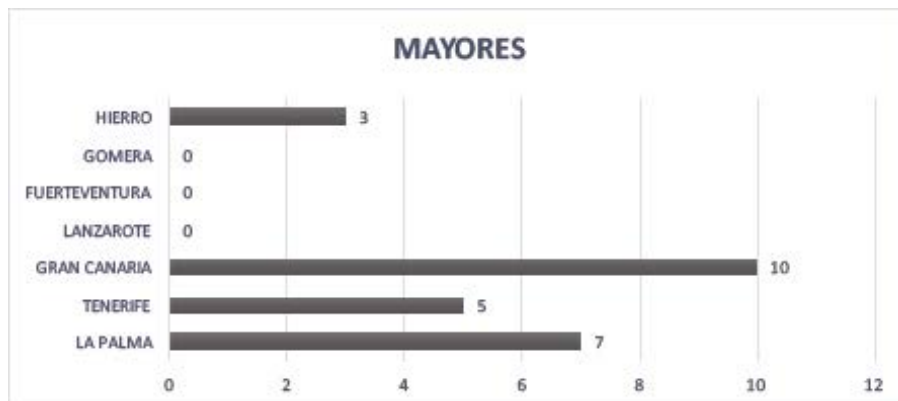
- Ayuntamientos: (2)
- Gobierno de Canarias: (8)

La Palma: 7

- Ayuntamientos: (1)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias: (2)

El Hierro: 3

- Cabildo: (1)
- Gobierno de Canarias: (2)



Área de Discapacidad

Se han registrado un total de 376 expedientes de queja en el año 2018, a diferencia de las 284 presentadas en el año anterior, produciendo así un incremento del 32,39%.

Los expedientes registrados han versado sobre asuntos varios, destacando las quejas sobre la tardanza en la resolución del reconocimiento de los grados de dependencia, las valoraciones del PIA, las plazas en centros asistenciales socio-sanitarios, retraso en la emisión de los certificados de los grados de discapacidad, así como las propias revisiones a las valoraciones de los grados de dependencia y discapacidad. En otro orden de reclamaciones, ya en menor número, se tratan aquellos casos relacionados con, por ejemplo, la solicitud de tarjeta de aparcamiento para personas con otras capacidades, la denegación del carnet identificador de "persona con otras capacidades", etc.

Al igual que en años anteriores, la administración con mayor supervisión es la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, al corresponderle la resolución de las disconformidades trasladadas por los ciudadanos sobre los temas mayoritarios relacionados con la resolución de su solicitud del reconocimiento del grado de dependencia y la valoración del Programa Individual de Atención (PIA).



A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 187

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo Insular: (17)
- Gobierno de Canarias (158)

Gran Canaria: 129

- Ayuntamientos: (9)
- Cabildo Insular: (16)
- Gobierno de Canarias (104)

La Palma: 52

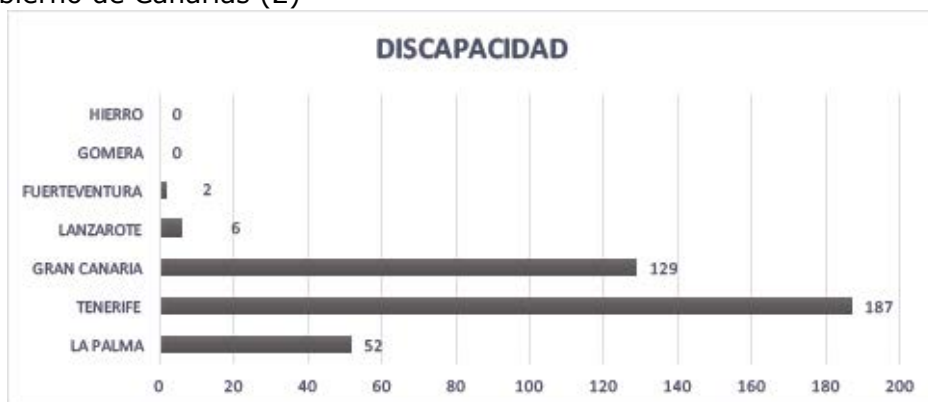
- Ayuntamiento: (3)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias (45)

Lanzarote: 6

- Cabildo Insular: (2)
- Gobierno de Canarias (4)

Fuerteventura: 2

- Gobierno de Canarias (2)



Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

Este apartado se verá desarrollado en el Capítulo VII. Adjuntía de Igualdad entre hombres y mujeres y violencia de género.



Área de Tecnología de la Información y Comunicación.

El área de tecnologías de la información y comunicación se creó a finales del presente ejercicio con un balance de 12 quejas presentadas en el año 2018, por lo que no podemos hacer un balance de la misma, como se puede realizar con respecto a las otras áreas de trabajo de esta Institución.

Los principales motivos de queja se han centrado con el mal funcionamiento del servicio de paquetería de Correos, por lo que se han remitido las mismas al Defensor del Pueblo, al corresponderle la supervisión del citado organismo. Asimismo, se han recibido varias quejas sobre la dificultad para ver gran parte de los canales de Televisión.

A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 1

- Ayuntamientos: (1)

Gran Canaria: 3

- Ayuntamientos: (1)
- Gobierno de Canarias (2)

La Palma: 4

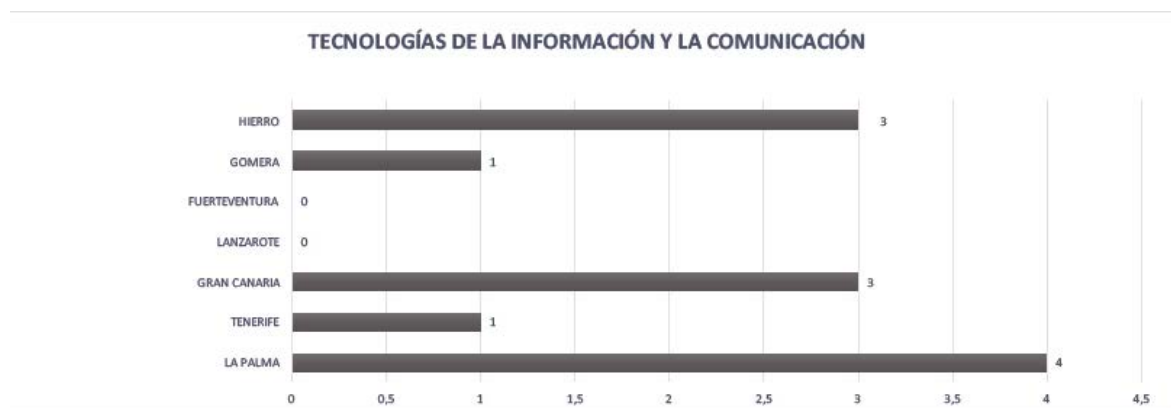
- Cabildo Insular: (4)

Gomera: 1

- Gobierno de Canarias (1)

Hierro: 3

- Gobierno de Canarias (3)

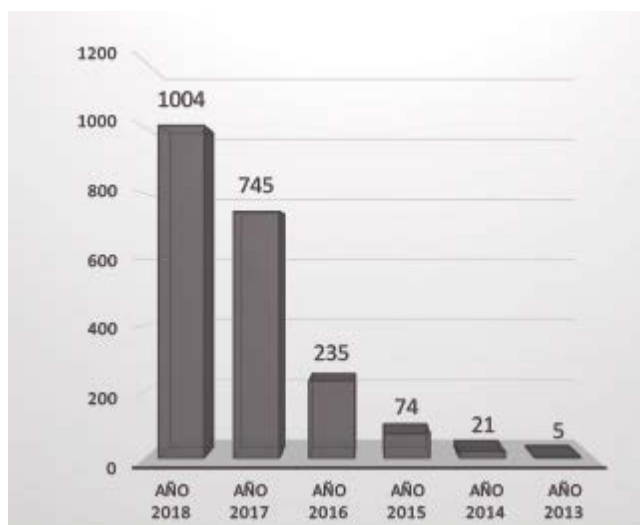


CAPÍTULO III

Quejas cerradas
e inadmisiones en el año
2018 y sus causas

CAPÍTULO III. Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2018 y sus causas.

QUEJAS CERRADAS POR AÑO DE REGISTRO	
TOTAL	2.084
AÑO 2018	1.004
AÑO 2017	745
AÑO 2016	235
AÑO 2015	74
AÑO 2014	21
AÑO 2013	5



Total quejas cerradas	2.084	100,00%
Cerradas con resolución	1.472	70,63%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	149	7,14%
Inadmitidas	463	22,21%

Quejas cerradas



Quejas cerradas con resolución		
Total	1.473	100,00%
Resolución favorable	487	33,06%
Reconocimiento favorable	445	30,21%
Resto de cierres	540	36,73%



Quejas Inadmitidas		463
No Subsanación		169
No existe irregularidad		83
Sin competencia)		48
Desistimiento		32
Duplicidad		32
Rec. Favorable		25
Jurídico-Privado		24
Sub-Iudice		21
Sin recurrir a otra Administración		19
Sin pretensión		9
Sin interés legítimo		1

Área de Política Territorial

En este ejercicio se ha procedido al cierre por resolución de 114 expedientes, 84 con resolución y 30 archivadas, de las que 27 son inadmisiones y 3 se trasladaron al defensor del pueblo.

De los expedientes archivados en este 2018, 43 pertenecen a quejas incoadas en este mismo ejercicio, 24 a expedientes incoados en 2017, 25 a expedientes incoados en 2016, 13 a 2015, 8 a expedientes de 2014 y 1 a 2013. Se ha inadmitido un total de 27 quejas.

Total quejas cerradas	114	100%
Quejas cerradas con resolución	84	73,68%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	3	2,63%
Inadmitidas	27	23,68%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

a. Resolución favorable

De las 84 quejas de cierres por resolución, 34 han resultado favorables, con un porcentaje del 40,47%.

b. Reconocimiento favorable

A su vez, 24 queja se cerraron por encontrarse en reconocimiento favorable a los reclamantes, lo que supone el 28,57% del total de las quejas con cierres beneficiosos a los ciudadanos o ciudadanas

c. Resto de cierres

El resto de cierres configuran 26 del total de las quejas con resolución, que equivale al 30,95%, en donde pueden ser por límite de actuaciones, porque no existía irregularidad, por discrepancia técnica, entre otros.

Quejas cerradas con resolución		
Total	84	100%
Resolución favorable	34	40,47%
Reconocimiento favorable	24	28,57%
Resto de cierres	26	30,95%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

Debemos puntualizar que 3 quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, la Q18/114, por falta de respuesta del catastro, la Q18/204 por presunta actuación irregular del catastro inmobiliario de Santa Cruz de Tenerife y la Q18/1455, por inactividad de solicitud de rectificación cartográfica.

A su vez, se ha acordado su traslado a Fiscalía, para la investigación de los hechos, ante la posible comisión de un ilícito penal, de la queja Q15/1810, en la que el promotor de la queja, denuncia la actividad fabril y transformadora al aire libre, de una industria, que origina ruido y emite polvo, tierra y otras sustancias que afecta su salud, por encontrarse próxima a su vivienda, y que se desarrolla desde las 7,30 de la mañana, hasta altas horas de la noche, todo ello, sin las autorizaciones necesarias.

De la investigación realizada se pone en evidencia que el desarrollo de dicha actividad se lleva a cabo en un suelo que no cumple, en modo alguno, las características para soportar

una actividad industrial, y que según el Ayuntamiento de Breña Alta, es suelo urbano consolidado por la urbanización. Siendo este régimen jurídico urbanístico de carácter reglado, constatando la Inspección Urbanística municipal que dicho suelo no cumple los requisitos tasados que fija la legalidad urbanística para ser suelo urbano consolidado, como que no se han propuesto las acciones necesarias municipales tendentes a que dicho suelo se adapte a la legalidad, antes al contrario.

3. Inadmisiones

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2018, se han producido un total de 27 (de las cuales 8, son del año 2017), siendo las causas las siguientes: 5 por Duplicidad; 1 por existir judicialización de la cuestión planteada; 1 por ausencia de pretensión; 2 al no recurrir a la administración; 6 al no apreciar irregularidad en la actuación de la administración; 2 por carecer de competencia para realizar la investigación; 6 que no fueron subsanadas al no aportar la documentación o información solicitadas y 4 porque se encuentran en vías de solución.

Quejas Inadmitidas		27
No remisión a otra administración		2
Duplicidad		5
Vías de solución		4
Sub iudice		1
No Subsanación		6
No existe irregularidad		6
Sin competencia		2
Sin pretensión		1

Área de Medio Ambiente

Durante el año 2018 se han concluido un total de 29 expedientes de quejas, 27 cierres y 2 inadmisiones, tanto del ejercicio de este informe como de años anteriores.

Del año 2016 han sido archivadas 3 quejas, del año 2017 se archivaron 16 quejas por encontrarse en vías de solución y por último, del año 2018 se archivaron un total de 10 quejas por diferentes causas, por encontrarse el asunto en vías de solución, por solución del fondo de la cuestión y por no existir irregularidad en la cuestión planteada.

Total quejas cerradas	29	100%
Cerradas con resolución	27	93,10%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	2	6,89%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 1 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 3.70%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 12 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 44.44%.

c. Resto de cierres. Engloban un total de 14 cierres, que equivale al 51,85%, de los cuales se dividen en 7 por no existir irregularidad, 3 cierres de investigaciones de oficio (18/992, 18/1083 y 18/1186), consiguiendo acciones positivas en las mismas, 2 por desistimiento de los reclamantes, 1 por duplicidad y 1 por falta de competencia en la gestión de la reclamación.

Quejas cerradas con resolución		
Total	27	100%
Resolución favorable	1	3,70%
Reconocimiento favorable	12	44,44%
Resto de cierres	14	51,85%



2. Traslados

En este apartado no existe ningún Traslado al Defensor del Pueblo.

3. Inadmisiones

Así, del año 2018 se inadmitieron 2 quejas y cuyos motivos se producen por la falta de subsanación de documentación aportada por los ciudadanos.

En el área de Medio Ambiente, haciendo una comparativa con años anteriores, se extrae que el número de quejas presentadas en la Institución han aumentado. El derecho a disfrutar del Medio Ambiente, así como la protección de la Flora y Fauna del Canarias como su litoral, se hace prioritario para la población y esta Institución.

Quejas Inadmitidas	2
No Subsanación	2

Área de Obras Públicas

Se han concluido 26 expedientes, 19 cierres y 7 inadmisiones a lo largo del año 2018. De esos 19 expedientes, 4 quejas iniciadas en el ejercicio del que se da cuenta, 4 que fueron incoadas en el año 2017, 10 expedientes con origen en el 2016 y 1 procedente del ejercicio 2015.

Total quejas cerradas	26	100%
Cerradas con resolución	19	73,07%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	7	26,92%

Quejas cerradas

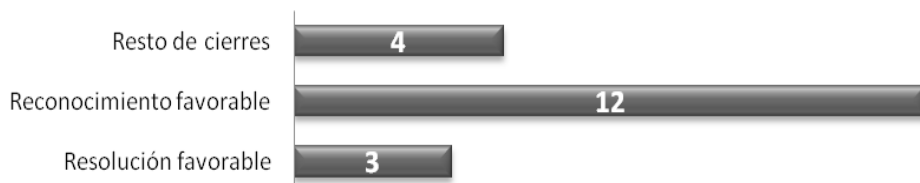


1. Quejas con resolución

- De Resolución favorable al ciudadano se trata de 3 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 15.79%.
- Con un Reconocimiento favorable se archivaron 12 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 63.16%.
- El resto de cierres son 4 quejas, que han sido por otros motivos como, 1 por duplicidad y 3 porque no existe irregularidad conforman el 21,05% restante.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	19	100%
Resolución favorable	3	15,79%
Reconocimiento favorable	12	63,16%
Resto de cierres	4	21,05%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

No consta ningún traslado de queja a otra Administración Pública.

3. Inadmisiones

Se inadmitieron 7 quejas del año 2018, por distintas razones cada una de ellas: 2 por desistimiento, 2 por duplicidad en el número de quejas, 1 por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, 1 por carecer de fundamento o pretensión en la solicitud planteada en la queja y 1 por carecer de competencia, después de haberse dirigido el interesado a esta Defensoría.

Quejas Inadmitidas		7
Duplicidad		2
No existe irregularidad		1
Sin competencia		1
No Subsanación		1
Desistimiento		2

Área de Vivienda

Se ha procedido a la conclusión de 78 expedientes de queja, 55 cierres y 23 inadmisiones. De los 55 expedientes de queja, 16 pertenecen a quejas incoadas en 2018, 24 a expedientes incoados en 2017, 10 al año 2016 y 5 correspondientes al año 2015.

Total quejas cerradas	78	100%
Cerradas con resolución	55	70,51%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	23	29,48%

Quejas cerradas

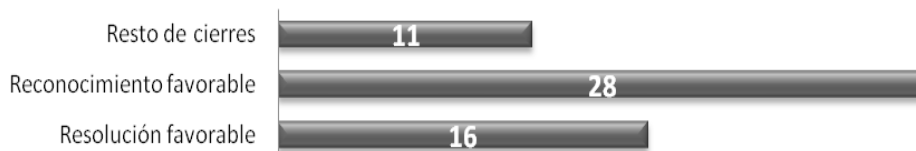


1. Quejas con resolución

- De Resolución favorable al ciudadano se trata de 16 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 29,09%.
- Con un Reconocimiento favorable se archivaron 28 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 50,91%.
- El resto de cierres son 11, divididos en 7 por límite de actuaciones, 2 cierres de quejas de oficio (Q18/957 y Q18/1219) consiguiendo acciones positivas en las mismas, 1 por duplicidad y 1 por falta de irregularidad, conformando el 20% del total de los cierres por resolución.

Quejas cerradas con resolución		
Total	55	100%
Resolución favorable	16	29,09%
Reconocimiento favorable	28	50,91%
Resto de cierres	11	20,00%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

No se producen traslados en esta área en el año 2018.

3. Inadmisiones

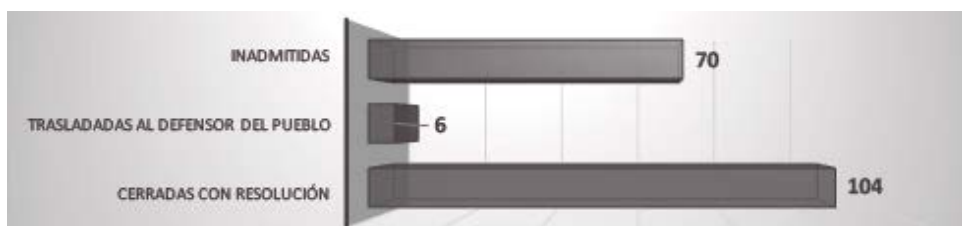
En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2018, se han producido un total de 23 inadmisiones, siendo las causas las siguientes; 7 por no aportar la información o documentación que se ha solicitado, 4 por no existir irregularidad en la actuación de la administración, 4 por duplicidad, 2 referidas a cuestiones jurídico-privadas, 2 en las que existía judicialización de la problemática planteada, 2 que por la materia no es competencia, 1 en la que no recurrió a la administración, 1 por desistimiento antes de la admisión a trámite. De los cuales 19 se corresponden al año 2018 y 4 al año 2017.

Quejas Inadmitidas	23
Duplicidad	4
Sub iudice	2
Sin recurrir a otra Administración	1
No existe irregularidad	4
Sin competencia	2
No Subsanación	7
Desistimiento	1
Jurídico privada	2

Área de Justicia

En este ejercicio se han concluidos 180 expedientes, 104 cierres y 76 entre inadmisiones y traslados al defensor del pueblo. Así, se ha procedido al archivo de 104 expedientes durante este periodo anual, de los corresponden 85 de estas quejas al año 2018, 18 al año 2017 y 1 al año 2015.

Total quejas cerradas	180	100%
Cerradas con resolución	104	57,77%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	6	3,34%
Inadmitidas	70	38,99%



1. Quejas con resolución

a. Resolución favorable

Han sido diversos los motivos del archivo de los mencionados expedientes de queja, destacando, sin embargo, aquellas en los que se ha conseguido dar una solución favorable al ciudadano o ciudadana a través del cierre de 63 quejas, correspondiendo al 60.58%.

b. Reconocimiento favorable

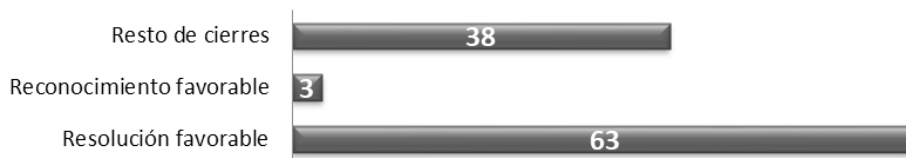
Son 3 los expedientes de queja que se han archivado tras comunicación de la Administración de que respecto al asunto planteado se van a llevar a cabo diversas actuaciones por lo que la problemática planteada en la queja se encuentra en vías de ser solucionada y corresponde el 2.88% del total de las quejas.

c. Resto de cierres

También, se produce un número importante de cierres llegando hasta las 38, siendo el 36.54% de las mismas. En donde se han remitido a otras administraciones hasta en 27 ocasiones, 8 desistimientos, por falta de irregularidad en 2 y 1 por duplicidad.

Quejas cerradas con resolución		
Total	104	100%
Resolución favorable	63	60,58%
Reconocimiento favorable	3	2,88%
Resto de cierres	38	36,54%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

No obstante, debemos puntualizar que 33 quejas han sido remitidas a otras Administraciones Públicas, de las cuales seis 6 han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, y 27 han sido remitidas a otra Administración.

3. Inadmisiones

Se han inadmitidos 70 expedientes de queja por diferentes tipos, como son; 19 por no existir irregularidad en la actuación de la administración, 12 ya que se están realizando cuestiones jurídico-privadas, 11 por sub-iudice, es decir, pendiente de resolución judicial, 4 quejas por no aportar la información o documentación que se ha solicitado, 6 por desistimiento del reclamante, 5 sin pretensión, 4 porque la materia no es competencia de la institución 3 por duplicidad, 3 porque el reclamante no ha recurrido a otra administración previamente y otras 3 interés legítimo.

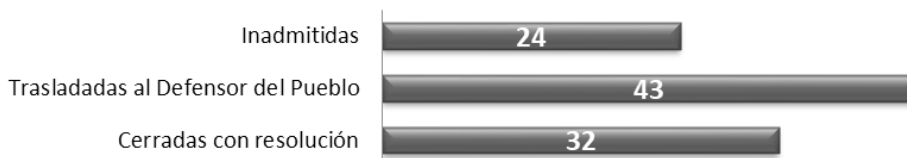
Quejas Inadmitidas		70
Duplicidad		3
Sub iudice		11
Sin pretensión		5
Sin recurrir a otra Administración		3
No existe irregularidad		15
Sin competencia		4
No Subsanción		8
Desistimiento		6
Jurídico privada		12
Sin interés legítimo		3

Área de Seguridad Pública

Se han concluido 99 expedientes, 32 cierres y 67, entre inadmisiones y traslados al Defensor del Pueblo a lo largo de 2018. De dichos expedientes 63 corresponden al año 2018, 33, que fueron incoadas en el año 2017 y 3 en el año 2016.

Total quejas cerradas	99	100%
Cerradas con resolución	32	32,32%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	43	43,43%
Inadmitidas	24	24,24%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

a. De Resolución favorable al ciudadano se tratan de 9 expedientes, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 28.13%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 2 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 6.25%.

c. El resto de cierres son 21, divididos todos por límite de actuaciones, conformando el 65.63% del total de los cierres por resolución.

Quejas cerradas con resolución		
Total	32	100%
Resolución favorable	9	28,13%
Reconocimiento favorable	2	6,25%
Resto de cierres	21	65,63%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

Se ha dado traslado al Defensor del Pueblo de 43 expedientes de queja, por pertenecer el órgano afectado a la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Se inadmitieron un total de 24 quejas, en donde 5 fueron presentadas en el 2017, de las cuales, 4 fueron por no subsanación al no aportar el interesado la documentación requerida y 1 por no irregularidad del ordenamiento jurídico. A su vez, se inadmitieron 19 quejas de 2018, de las cuales 14 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común y el resto por otras causas.

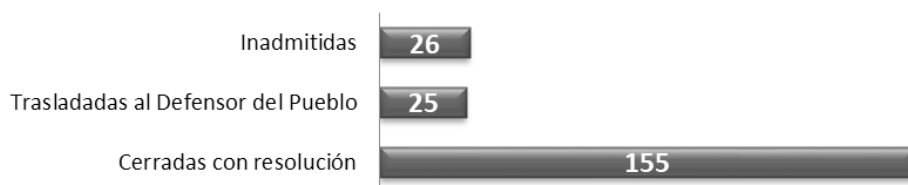
Quejas Inadmitidas	24
Duplicidad	3
En vías de solución	1
No existe irregularidad	2
No Subsanación	18

Área de Economía y Hacienda

En el transcurso del año 2018 se han archivado un total de 206 quejas, 155 cierres y 51, entre inadmisiones y traslados al defensor del pueblo. De ellas, 90 se corresponden con quejas presentadas durante ese año. De las presentadas durante el 2017 y que continuaron su tramitación durante el pasado año, fueron cerradas un total de 87 y con respecto a otras presentadas en los años 2016, 2015, 2014 y 2013 y que continuaban su tramitación durante el año 2018, hay que poner de manifiesto que se trataba de asuntos complejos, en los que ha sido precisa la intervención del titular de esta defensoría y del Adjunto Primero, destacando el cierre de 12 quejas en 2016, 7 quejas del 2015 y 8 quejas del 2014 y 2 del 2013.

Total quejas cerradas	206	100%
Cerradas con resolución	155	75,24%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	25	12,14%
Inadmitidas	26	12,62%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

a. Resolución favorable

De las 155 quejas de cierres por resolución, 31 han resultado favorables, con un porcentaje del 20%.

b. Reconocimiento favorable

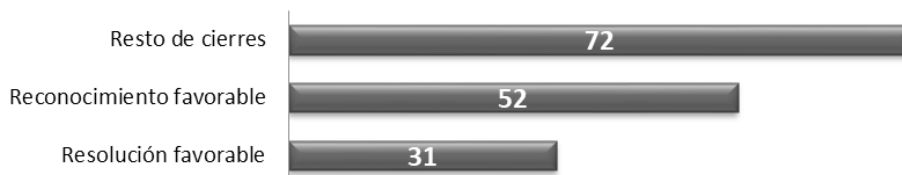
A su vez, 52 quejas se cerraron por encontrarse en reconocimiento favorable a los reclamantes, lo que supone el 33.55% del total de las quejas con cierres beneficiosos a los ciudadanos o ciudadanas.

c. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el 72 del total de las quejas con resolución, que equivale al 46.45%, en donde 9 son por límite de actuaciones, 58 porque no existía irregularidad, 3 remitidas a otras administraciones, 1 por desistimiento y 1 cierre de una queja de oficio (Q18/1092) consiguiendo el archivo, tras comprobar que la actuación de la Administración Pública se realizó conforme a Derecho y sin vulneración del Ordenamiento Jurídico.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	155	100%
Resolución favorable	31	20,00%
Reconocimiento favorable	52	33,55%
Resto de cierres	72	46,45%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

Con respecto a 25 expedientes de quejas han sido derivadas, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

3. Inadmisiones

De las 191 quejas nuevas presentadas durante el año 2018, 21 de ellas han sido inadmitidas por no apreciarse, previo el estudio del caso, un mal funcionamiento de la Administración ni infracción del Ordenamiento Jurídico o en algún caso por tratarse de cuestiones jurídico privada y 5 de ellas del 2017.

Con lo cual, de esas 26 inadmisiones se dividen en 11 por no existir irregularidad, 6 por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, 4 por cuestiones jurídico-privado, 2 porque carecer de competencia, 2 por duplicidad y 1 por encontrarse en vías de solución.

Quejas Inadmitidas	26
Duplicidad	2
En vías de solución	1
No existe irregularidad	11
Sin competencia	2
No Subsanación	6
Jurídico privada	4

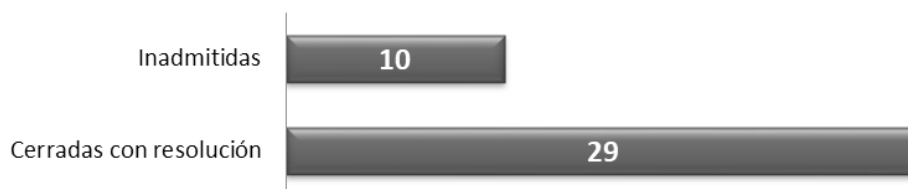
Área de Servicios Urbanos

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2018, se han archivado 39 quejas en este ejercicio, dividido en 29 cierres por resolución y 10 inadmisiones.

La queja más antigua correspondiente al año 2015, 4 quejas del año 2016, 21 quejas del año 2017 y 13 quejas correspondientes a este mismo año 2018.

Total quejas cerradas	39	100%
Cerradas con resolución	29	74,36%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	10	25,64%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

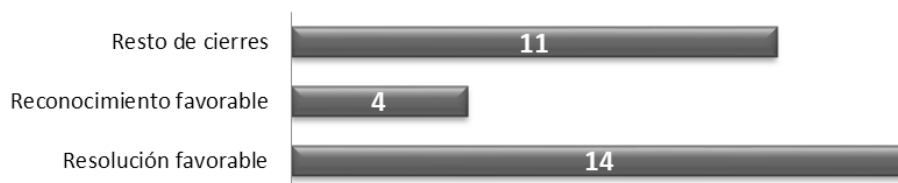
a. De Resolución favorable al ciudadano se tratan de 14 expedientes, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 48.28%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 4 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 13.79%.

c. El resto de cierres son 11, conformando el 37.93% del total de los cierres por resolución. Los motivos de cierre han sido variados, tanto por ser en 3 quejas el límite de las actuaciones, o también por no observarse irregularidad en la actividad de la administración en 5 cierres, 1 por desistimiento, 1 por sub-iudice y 1 por cierre de queja de oficio (18/983) consiguiendo acciones positivas en la misma.

Quejas cerradas con resolución		
Total	29	100%
Resolución favorable	14	48,28%
Reconocimiento favorable	4	13,79%
Resto de cierres	11	37,93%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

No se producen traslados en esta área en el año 2018.

3. Inadmisiones

Del total de quejas nuevas presentadas en el año 2018, 8 quejas han sido inadmitidas del año en ejercicio y 2 del año 2017.

Así, se procedió a la inadmisión en 4 ocasiones al no haberse aportado por el usuario la documentación solicitada, 2 quejas por no existir irregularidad en la pretensión del reclamante, por duplicidad con 1 queja, igualmente se procedió a la inadmisión previa de 1 queja, al no existir relación pendiente entre el ciudadano y la administración públicas, ni expediente administrativo en trámite, por todo lo cual no existe actuación de ningún órgano perteneciente a las administraciones públicas canarias, susceptible de ser supervisada por esta Institución, ya que se le ha dado respuesta a sus peticiones a pesar de estas desfavorables. Se procedió a la inadmisión previa de 1 queja, al existir relación pendiente entre el ciudadano y la administración de justicia, es decir por existir causa sub-iudice y 1 queja por no existir pretensión.

Quejas Inadmitidas	10
Duplicidad	1
Sub iudice	1
Sin pretensión	1

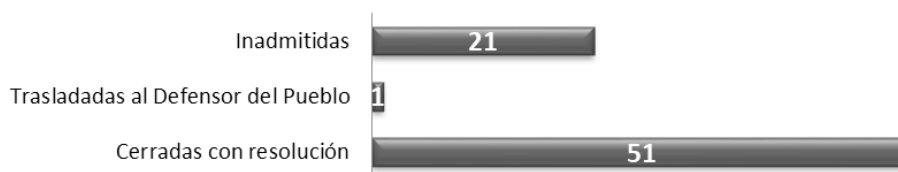
Sin recurrir a otra Administración	1
No existe irregularidad	2
No Subsanción	4

Área de Servicios Públicos.

A fecha de elaboración de este informe se han concluido 73 expedientes, 51 cierres y 22, entre inadmisiones y traslados al Defensor del Pueblo, a lo largo de 2018. De dichos expedientes 19 corresponden al año 2018, 31, que fueron incoadas en el año 2017 y otros del año 2016, 2015, 2014 y 2013 y que continuaban su tramitación durante el año 2018. Hay que poner de manifiesto que se trataba de asuntos complejos, en los que ha sido precisa la intervención del titular de esta defensoría y del Adjunto Primero, destacando el cierre de 17 quejas en 2016, 3 quejas del 2015 y 1 quejas del 2014 y 2 del 2013.

Total quejas cerradas	73	100%
Cerradas con resolución	51	69,86%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	1,37%
Inadmitidas	21	28,77%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

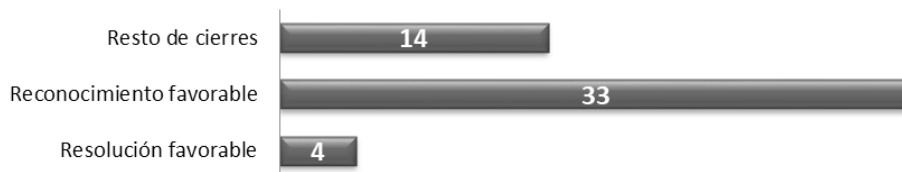
a. De Resolución favorable al ciudadano se tratan de 4 expedientes, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 7.84%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 33 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 64.71%.

c. Resto de cierres, por otros motivos 14 quejas, 7 quejas por no existir irregularidad en la pretensión del reclamante, 3 por límite de actuaciones, 2 por desistimiento del reclamante, 1 al existir relación pendiente entre el ciudadano y la administración de justicia, es decir por existir causa sub-judice y 1 ocasión al no haberse aportado por el usuario la documentación solicitada siendo el 27,45% del total.

Quejas cerradas con resolución		
Total	51	100%
Resolución favorable	4	7,84%
Reconocimiento favorable	33	64,71%
Resto de cierres	14	27,45%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

Con respecto a 1 expediente de queja que ha sido derivado, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

3. Inadmisiones

Se inadmitieron 21 quejas. 9 por no subsanación de los datos y/o documentación inicialmente aportada, 4 por desistimiento del reclamante al obtener una solución a su reclamación, 3 por no existir irregularidad en la pretensión, 2 por no ser competencia de este Defensoría del Pueblo Canario la resolución del asunto que motivaba la queja, 1 por no apreciarse infracción del Ordenamiento jurídico vigente en los hechos que motivaban la queja, 1 por duplicidad al estarse tramitando ya un asunto de igual naturaleza, y 1 al existir relación pendiente entre el ciudadano y la administración de justicia, es decir por existir causa sub-iudice.

Quejas Inadmitidas		21
Duplicidad		1
Sin pretensión		1
En vías de solución		2
No existe irregularidad		3
No Subsanación		9
Desistimiento		4
Sin interés legítimo		1

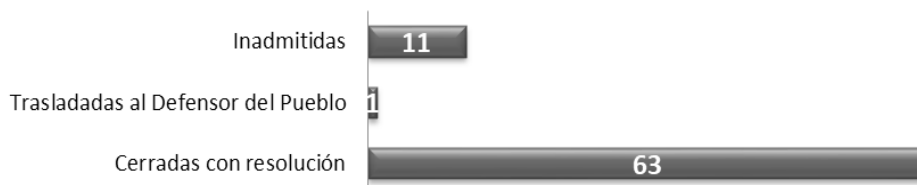
Área de Actividades Clasificadas

Los principales motivos por los que se han archivado las 75 quejas, ha sido por principalmente por encontrarse el asunto por cierre por resolución, en 63 ocasiones, 11 inadmisiones de solución y 1 traslado al Defensor del Pueblo.

Durante el año 2018 se han archivado quejas de años anteriores. Así del año 2014, se archivaron por encontrarse en vías de solución 1 queja y otra por no existir irregularidad en el asunto planteado. Del año 2015, se archivaron 2 quejas, ambas por encontrarse el asunto en vías de solución. Del año 2016, se archivaron un total de 16 quejas por varios motivos, por encontrarse en vías de solución, por solución del asunto y por tratarse de un asunto jurídico privado. Del año 2017, se archivaron 35 quejas por encontrarse el asunto en vías de solución, por solución, por no existir irregularidad una vez que se ha tramitado todo el procedimiento. Por último, del año 2018 se archivaron un total de 19 quejas por diferentes causas, por encontrarse el asunto en vías de solución, por solución del fondo de la cuestión y por no existir irregularidad en la cuestión planteada.

Total quejas cerradas	75	100%
Cerradas con resolución	63	84,00%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	1,33%
Inadmitidas	11	14,66%

Quejas cerradas



1. Quejas con resolución

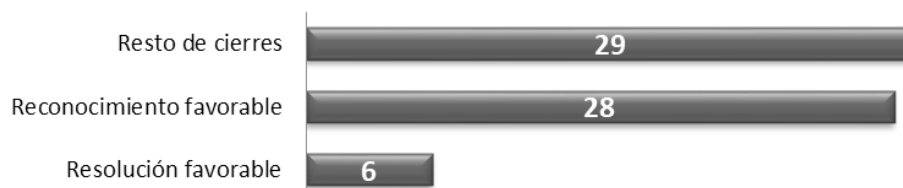
a. De Resolución favorable al ciudadano se tratan de 6 expedientes, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 9.52%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 28 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 44.44%.

c. El resto de cierres son 29, conformando el 46.03% del total de los cierres por resolución. Los motivos de cierre han sido variados, tanto por no observarse irregularidad en la actividad de la administración en 13 cierres, 7 por desistimiento, 6 por cuestiones jurídico-privada, 1 por duplicidad y 2 por cierres de queja de oficio (Q18/1160) consiguiendo que hayan contestado ambas administraciones y se han cerrado por que no existe irregularidad.

Quejas cerradas con resolución		
Total	63	100%
Resolución favorable	6	9,52%
Reconocimiento favorable	28	44,44%
Resto de cierres	29	46,03%

Quejas cerradas con resolución



2. Traslados

Existe 1 expediente de queja que ha sido derivado al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

3. Inadmisiones

Las causas de inadmisión de las quejas, una vez estudiadas por el personal Técnico-asesor del área de la Diputación del Común, son las siguientes:

Por desistimiento del promotor de la queja que no sigue con los trámites del procedimiento, entendiéndose que abandona su pretensión. Así, se deduce que no existe posible infracción alegada y por ello hace imposible a esta Defensoría iniciar una investigación ya que no se deduce infracción alguna del Ordenamiento Jurídico vigente (1)

El segundo motivo o causa de inadmisión, fue por la no subsanación de lo requerido al promotor de la queja. Desde esta Diputación se le realiza requerimientos a la ciudadanía para que lo lleven a efecto en un plazo. Si expirado el plazo, no se lleva a cabo lo requerido, se inadmite la queja por no haber subsanado el promotor (8)

Y, el tercer motivo de inadmisión, fue porque al plantearse el asunto en esta Diputación, la misma carece de competencia para llevar la investigación del asunto (2).

Quejas Inadmitidas	11
Sin competencia	2
No Subsanación	8
Desistimiento	1

Area de Educación

Durante el año 2018 se han concluido un total de 51 expedientes de quejas, 29 cierres con resolución y 12 inadmisiones, tanto del ejercicio de este informe como de años anteriores. También se han producido 10 traslados al Defensor del Pueblo.

Del año 2016 han sido archivadas 2 quejas, del año 2017 se archivaron 14 y por último, del año 2018 se archivaron un total de 35 quejas por diferentes causas, por encontrarse el asunto en vías de solución, por solución del fondo de la cuestión y por no existir irregularidad en la cuestión planteada.

Total quejas cerradas	51	100%
Cerradas con resolución	29	56,86%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	10	19,61%
Inadmitidas	12	23,53%

1. Quejas con resolución

a. De Resolución favorable al ciudadano se tratan de 5 expedientes, en don-de, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 17,24%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 9 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 31,03%.

c. El resto de cierres son 15, conformando el 51.72% del total de los cierres por resolución. Los motivos de cierre han sido variados, Desistimiento = 3, por límite de actuaciones = 3, por no existir irregularidad = 2, remitida a otra Administración = 1 y 6 por cierres de queja de oficio consiguiendo que hayan contestado ambas administraciones y se han cerrado por que no existe irregularidad.

Quejas cerradas con resolución		
Total	29	100%
Resolución favorable	5	17,24%
Reconocimiento favorable	9	31,03%
Resto de cierres	15	51,72%

2. Traslados

Se han remitido y procedido al cierre de los 10 expedientes trasladados al Defensor del Pueblo al corresponderle la intervención y/o supervisión de la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Se han inadmitido 12 expedientes, por cuanto los ciudadanos no subsanaron los requerimientos de aportación de documentos y desistieron de la posible actuación o bien se determinó la inexistencia de irregularidad por cuanto no existía vulneración del ordenamiento jurídico ni lesión de derechos fundamentales. Así se divide en; 2 por que no existen irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico, 1 por duplicidad, 2 cierres por no recurrir a otra administración, previamente a la presentación de la queja en la institución del Diputado del Común, 2 por no ser competente el Diputado del Común en tratar el tema del reclamante, 1 cierre por desistimiento y 4 por que no existe subsanación a la hora de que el reclamante presente la documentación oportuna.

Quejas Inadmitidas	12
Duplicidad	1
Sin recurrir a otra Administración	2
No existe irregularidad	2
Sin competencia	2
No Subsanación	4
Desistimiento	1

Área de Cultura

Durante el año 2018 se han concluido un total de 7 expedientes de quejas, 4 cierres con resolución y 3 inadmisiones, tanto del ejercicio de este informe como de años anteriores.

Del año 2016 ha sido archivada 1 queja y del año 2018 se archivaron un total de 6 quejas por diferentes causas, por encontrarse el asunto en vías de solución, por solución del fondo de la cuestión y por no existir irregularidad en la cuestión planteada.

Total quejas cerradas	7	100%
Cerradas con resolución	4	57,14%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	3	42,86%

1. Quejas con resolución

- De Resolución favorable al ciudadano se trata de 1 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 25%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 0 quejas.

c. El resto de cierres son 3, conformando el 75% del total de los cierres por resolución. Los motivos de cierre han sido variados; como 1 con Límite de actuaciones y 2 Remitidas a otra Administración.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	4	100%
Resolución favorable	1	25,00%
Reconocimiento favorable	0	0,00%
Resto de cierres	3	75,00%

2. Traslados

No se producen traslados en esta área en el año 2018.

3. Inadmisiones

Se han inadmitido 3 expedientes a lo largo del año por cuanto no se ha determinado por el ciudadano su pretensión y no acude previamente en disconformidad o alegación ante la administración competente y una vez evaluada la posible intervención hemos determinado el remitir la queja a otra administración.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	3
Sin recurrir a otra Administración	3

Área de Deportes

El número de quejas cerradas en 2018 asciende a 17 expedientes, que se divide en 15 por cierres con resolución, 1 inadmitida y 1 trasladada al defensor del pueblo, en donde podrían estar por límite de actuaciones, al no existir irregularidad o porque las acciones se deben dirimir en la jurisdicción ordinaria. Una vez evaluamos la respuesta de la administración y las alegaciones de los ciudadanos, se ha procedido al archivo sin que proceda actuación por parte de esta defensoría.

Total quejas cerradas	17	100%
Cerradas con resolución	15	88,24%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	5,88%
Inadmitidas	1	5,88%

Las investigaciones y supervisiones se han instado ante la no respuesta de la administración autonómica, insular y local a peticiones de los ciudadanos, las cuales se dilatan en el tiempo y obliga a la emisión de resoluciones de advertencias y recordatorios de deber legal de colaboración con esta Institución.

Atendiendo a los expedientes archivados en 2018 ante la vulneración por acciones u omisiones de las administraciones en la supervisión de su actividad, se puede determinar que la colaboración y mediación con las administraciones públicas y este comisionado parlamentario es buena, aunque deben mejorar los tiempos en sus respuestas al objeto de resolver a la mayor brevedad las solicitudes de la ciudadanía.

1. Quejas con resolución

a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 1 expediente, en don-de, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 6.67%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 3 quejas, en donde estas soluciones positivas al ciudadano conforman el 20%.

c. El resto de cierres son 11, conformando el 73.33% del total de los cierres por resolución, en donde los motivos son 3 por Límite de actuaciones, 3 por no existir irregularidad, 2 por cuestiones jurídico-privadas y 3 por cierres de queja de oficio consiguiendo que hayan contestado ambas administraciones y se han cerrado por que no existe irregularidad.

En relación a años anteriores se ha procedido al cierre de expedientes a lo largo del 2018 una vez hemos contado con las respuestas de la administración y alegaciones de los promotores de las quejas que nos ha permitido el archivo por considerar que no se ha producido vulneración alguna que requiera resolución sobre el fondo del asunto. Así se han archivado 9 quejas del año 2018, 4 del año 2017, 2 del año 2016 y del 2015.

Quejas cerradas con resolución		
Total	15	100%
Resolución favorable	1	6,67%
Reconocimiento favorable	3	20,00%
Resto de cierres	11	73,33%

2. Traslados

Se ha remitido y procedido al cierre del 1 expediente trasladado al Defensor del Pueblo al corresponderle la intervención y/o supervisión de la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Se ha producido 1 inadmisión que no permitió la supervisión del Diputado del Común al carecer de competencia la institución, lo cual nos impide cualquier investigación para determinar la posible vulneración del ordenamiento jurídico o lesión de derechos fundamentales alegados.

Quejas Inadmitidas	1
Sin competencia	1

Área de Agricultura y Pesca

Se ha procedido al archivo 13 expedientes de queja en este periodo anual, 8 de años anteriores y 5 del 2018. En muchas ocasiones se dilatan las respuestas por parte de la administración teniendo que instar el recordatorio del deber legal de colaborar con este comisionado parlamentario junto con gestiones telefónicas con las jefaturas de servicio que finalmente remiten los informes solicitados, sin que proceda actuación alguna en el momento de resolución.

Total quejas cerradas	13	100%
Cerradas con resolución	9	69,23%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	4	30,77%

1. Quejas con resolución

- a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 3 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 33.33%.
- b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 0 quejas.
- c. El resto de cierres son 6, conformando el 66.67% del total de los cierres por resolución, en donde los motivos son 1 por Límite de actuaciones, 3 por no existir irregularidad, 1 por cuestiones jurídico-privadas y 1 por no tener competencia.

Quejas cerradas con resolución		
Total	9	100%
Resolución favorable	3	33,33%
Reconocimiento favorable	0	0,00%
Resto de cierres	6	66,67%

2. Traslados

No se producen traslados en esta área en el año 2018.

3. Inadmisiones

De las quejas presentadas se han inadmitido 4 expedientes, 1 al carecer de competencia con traslado al organismo correspondiente, 1 al no haber recurrido a otra administración previamente, 1 sobre una vez requerida la documentación el ciudadano desiste y 1 no subsana motivo que nos impide la admisión y trámite del expediente.

Quejas Inadmitidas	4
Sin recurrir a otra Administración	1
Sin competencia	1
No Subsanción	1
Desistimiento	1

Área de Turismo y Transporte

Se han cerrado 42 expedientes a lo largo del año 2018, 31 fueron iniciados en el ejercicio 2018, 9 incoados en 2017, 1 en 2016 y 1 en 2015.

Total quejas cerradas	42	100%
Cerradas con resolución	25	59,52%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	2	4,76%
Inadmitidas	15	35,71%

1. Quejas con resolución

- a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 7 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 28%.
- b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 5 quejas, en donde se traduce en el 20% del total de los cierres con resolución.
- c. El resto de cierres son 13, conformando el 52% de los cierres por resolución, en donde todos los motivos son por no existir irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico.

Quejas cerradas con resolución		
Total	25	100%
Resolución favorable	7	28,00%
Reconocimiento favorable	5	20,00%
Resto de cierres	13	52,00%

2. Traslados

Se han remitido y procedido al cierre de los 2 expediente trasladados al Defensor del Pueblo al corresponderle la intervención y/o supervisión de la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Se inadmitieron 12 quejas de 2018, y 3 del 2017, de las cuales 6 fueron por no subsanación al no aportar el ciudadano la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común y el resto por sin recurrir a otra Administración = 1, Jurídico-Privado = 4, no existe irregularidad = 4, sin competencia = 3, desiste = 1 y en vías de solución = 2.

Quejas Inadmitidas	15
En vías de solución	2
Sin recurrir a otra Administración	1
No existe irregularidad	2
Sin competencia	3
No Subsanación	6
Desistimiento	1

Área de Comercio y Consumo

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2018 se han cerrado 43 quejas en este ejercicio, de las cuales 8 corresponden a los cierres por resolución, 32 a inadmisiones y 3 a traslados al Defensor del Pueblo.

De este número total, 6 quejas corresponden al año 2017 y todas las demás son quejas registradas y cerradas en el año 2018.

Total quejas cerradas	43	100%
Cerradas con resolución	8	18,60%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	3	6,97%
Inadmitidas	32	74,41%

1. Quejas con resolución

a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 5 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 62,50%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 2 quejas, en donde se traduce en el 25% del total de los cierres con resolución.

c. El resto de cierres son 1, conformando el 12,50% de los cierres por resolución, en donde el motivo es por no existir irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	8	100%
Resolución favorable	5	62,50%
Reconocimiento favorable	2	25,00%
Resto de cierres	1	12,50%

2. Traslados

Se han remitido y procedido al cierre de los 3 expediente trasladados al Defensor del Pueblo al corresponderle la intervención y/o supervisión de la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Del total de quejas nuevas presentadas en el año 2018, 32 quejas han sido inadmitidas, por diversos motivos, que señalamos a modo de ejemplo a continuación.

La mayoría de las quejas presentadas e inadmitidas, lo han sido por plantear los ciudadanos cuestiones en las que ésta Defensoría carece de competencia como por ejemplo: problemas con operadores telefónicos, o quejas por reclamaciones de pago por parte de empresas de telefonía móvil, o quejas por controversia por las devoluciones de dinero en compras o servicios privados, o por el mal servicio post-venta en la adquisición de productos, o por el mal servicio de compañías aseguradoras, etc.

Otro grupo a destacar de quejas no admitidas, son aquellas que plantean cuestiones jurídico privadas tales como, quejas por problemas en las relaciones entre partes contratantes de un arrendamiento, o discrepancias en la interpretación de las cláusulas de pólizas de seguros, o por desacuerdo en la interpretación del derecho de admisión en espacios privados, o por problemas en la comunidad de propietarios, o por reclamaciones a compañías aéreas, etc.

Así también, en este año 2018 se han presentado varias quejas que no fueron admitidas porque una escuela privada de formación no entregaba las titulaciones a los alumnos.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	32
Sin recurrir a otra Administración	1
No existe irregularidad	4
Sin competencia	20
No Subsanción	2
Desistimiento	1
Jurídico privada	4

Área de Sanidad y Salud Pública

Se han cerrado 170 expedientes a lo largo del año 2018, 107 quejas fueron iniciadas en 2018 y 63 incoadas en 2017.

Total quejas cerradas	170	100%
Cerradas con resolución	123	72,35%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	11	6,47%
Inadmitidas	36	21,18%

1. Quejas con resolución

- a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 32 expedientes, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 26,02%.
- b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 13 quejas, en donde se traduce en el 10,57% del total de los cierres con resolución.
- c. El resto de cierres son 78, conformando el 63,41% de los cierres por resolución, en donde los motivos son: 70 por no existir irregularidad ni vulneración del Ordenamiento Jurídico, 1 por remitida a otra Administración, 3 porque desiste y 4 por Sub-Iudice.

Quejas cerradas con resolución		
Total	123	100%
Resolución favorable	32	26,02%
Reconocimiento favorable	13	10,57%
Resto de cierres	78	63,41%

2. Traslados

Se han remitido y procedido al cierre de los 11 expedientes trasladados al Defensor del Pueblo al corresponderle la intervención y/o supervisión de la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Se inadmitieron 36 quejas en 2018, de las cuales 25 fueron por no subsanación al no aportar el ciudadano la documentación necesaria para poder valorar la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, 6 en vías de solución, 3 por no existir irregularidad, 1 por duplicidad y 1 por encontrarse en tramitación judicial.

Quejas Inadmitidas	36
Duplicidad	1
Sub iudice	1
En vías de solución	6
No existe irregularidad	3
No Subsanación	25

Área de Servicios Sociales

Durante el año 2018, se han cerrado un total de 92 quejas. De todas éstas, 28 corresponden al año 2018, 48 corresponden al año 2017, y 16 corresponden al año 2016.

Total quejas cerradas	92	100%
Cerradas con resolución	86	93,48%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	6	6,52%

1. Quejas con resolución

a. De Resolución favorable al ciudadano se trata de 28 expediente, en donde, de esta solución positiva al ciudadano conforma el 26,02%.

b. Con un Reconocimiento favorable se archivaron 19 quejas, en donde se traduce en el 10.57% del total de los cierres con resolución.

c. El resto de cierres son 39, conformando el 63,41% de los cierres por resolución, en donde los motivos son: 29 por no existir irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico, 1 porque desiste y 9 por límite de actuaciones.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	86	100%
Resolución favorable	28	32,56%
Reconocimiento favorable	19	22,09%
Resto de cierres	39	45,35%

2. Traslados

No se producen traslados en esta área en el año 2018.

3. Inadmisiones

Del total de quejas nuevas presentadas en el año 2018, solo 6 quejas no han sido admitidas; 4 de ellas por no subsanación, 1 por no haber pretensión o fundamento y finalmente una sola de las quejas no ha sido admitida por desistimiento del ciudadano, al haberse solucionado el problema que planteaba de su ayuda social.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	6
Sin pretensión	1
No Subsanación	4
Desistimiento	1

Área de Seguridad Social

En total, se ha procedido al archivo de 53 expedientes durante este periodo anual, entre los cuales se encuentran cuatro expedientes de queja procedentes del año 2017.

Total quejas cerradas	64	100%
Cerradas con resolución	34	53,13%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	19	29,69%
Inadmitidas	11	17,19%

1. Quejas con resolución

a. Resolución favorable

Una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, como ejemplo, 6 de ellos se han archivado al haberse llegado a una solución sobre el asunto objeto de queja, lo que supone el 17,65%.

Reconocimiento favorable

Otro expediente se encuentra en vía de solución al haber sido puesto en conocimiento de esta Institución las actuaciones que se llevarán a cabo por parte de la Administración a fin de solucionar el problema planteado, lo que supone el 2,94%.

b. Resto de cierres

Se producen los cierres en 27 quejas, de las cuales su motivos son; 5 por límite de actuaciones, 1 por desistimiento, otra por que no existe un proceso irregular con otra Administración ni vulneración del ordenamiento jurídico y 20 remisiones a otras Administraciones.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	34	100%
Resolución favorable	6	17,65%
Reconocimiento favorable	1	2,94%
Resto de cierres	27	79,41%

2. Traslados

Se han traslado al Defensor del Pueblo diecinueve (19) expedientes de queja por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

De los 19 expedientes, sólo uno de ellos ha sido registrado en el año 2017.

3. Inadmisiones

Se han inadmitidos once (11) expedientes de queja por diferentes tipos, como son: 1 expediente de queja se ha archivado por no recurrir a la Administración, otro porque el asunto se encuentra sub-índice, en otros 4 expedientes se planteaban de cuestiones en las que ésta Defensoría carece de competencia y otras 4 se han inadmitido por desistimiento de la parte reclamante.

De las quejas inadmitidas, 4 de ellas han sido registradas en el año 2017.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	11
Sub índice	1
Sin recurrir a otra Administración	1
No existe irregularidad	1
Sin competencia	4
Desistimiento	4

Área de Trabajo y Función Pública

Se archivaron en el año 2018 122 quejas, en donde 78 se han cerrado con resolución, 33 han sido inadmitidas y 11 trasladadas al Defensor del Pueblo. Así, 42 han sido registradas en el año 2018, 49 en el año 2017, 22 del año 2016 y 3 proceden del año 2015.

Total quejas cerradas	122	100%
Quejas cerradas con resolución	78	63,93%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	11	9,02%
Inadmitidas	33	27,05%

1. Quejas con resolución

a. Resolución favorable.

Se han cerrado 21 quejas, conformando el 26.92% del total de las quejas.

b. Reconocimiento favorable

Igualmente, se ha procedido al cierre por reconocimiento favorable de una resolución en 14 quejas, lo que se traduce en el 17.95%. Así, corresponde, 1 al año 2018, 7 al año 2017 y 5 al año 2016 y 2 por aceptación de la pretensión del año 2015.

c. Resto de cierres

Del Resto de cierres son 43, que corresponde al 55.13% del total de los cierres, en donde 29 son por no existir irregularidad, 7 porque el asunto se encuentra sub-índice, en otros 3 se han cerrado por desistimiento de la parte reclamante, 2 por llegar al límite de las actuaciones y 2 por duplicidad.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	78	100%
Resolución favorable	21	26,92%
Reconocimiento favorable	14	17,95%
Resto de cierres	43	55,13%

2. Traslados

11 Traslados al Defensor del Pueblo.

3. Inadmisiones

En fecha de cierre de ejercicio del año 2018, 33 son los expedientes de queja que se han inadmitido, en donde el año 2017 fueron 120, suponiendo un incremento de un 19%.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	33
Duplicidad	4
Sub iudice	1
En vías de solución	2
No existe irregularidad	8
Sin competencia	1
No Subsanción	14
Desistimiento	3

Área de Migraciones

Así, se ha procedido al archivo de nueve (9) expedientes durante este periodo anual, los cuales han sido trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y 2 han sido inadmitidas.

Total quejas cerradas	9	100%
Cerradas con resolución	0	0,00%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	7	77,78%
Inadmitidas	2	22,22%

1. Quejas con resolución

No hay quejas cerradas por este motivo.

2. Traslados

Así, se ha procedido al archivo de siete (7) expedientes durante este periodo anual, los cuales han sido trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

3. Inadmisiones

Se han inadmitidos dos (2) expedientes de queja por diferentes tipos, como son 1 por no Subsanación y 1 por duplicidad.

Quejas Inadmitidas	2
Duplicidad	1
No Subsanación	1

Área de Menores

Este apartado se verá desarrollado en el Capítulo VIII. Menores.

Área de Mayores

Se han archivado un total de veintisiete (27) expedientes de queja: siete (7) se han resuelto de forma satisfactoria para el interesado y en trece (13) se han archivado por límite de actuaciones de la institución y una (1) por no existir irregularidad de la reclamación presentada. Por otra parte, se han inadmitido seis (6) por diferentes motivos.

Con respecto a las quejas cerradas del año 2018 se han archivado; diez (10) del año 2015, una (1) del 2016, diez (10) del 2017 y tres (6) del 2018.

Total quejas cerradas	27	100%
Cerradas con resolución	21	77,78%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	6	22,22%

1. Quejas con resolución

- a. Resolución favorable.

Una (1) de las quejas se ha archivado porque la administración ha aceptado la pretensión de la institución y otras dos (2) por solución favorable.

- b. Reconocimiento favorable

Cuatro (4) quejas se han cerrado por reconocimiento favorable hacia el ciudadano o ciudadana.

c. Resto de cierres

Doce (12) se han archivado por límite de actuaciones de la institución, una (1) por haber agotado el límite competencial de actuación que establece la Ley reguladora del Diputado del Común y otra (1) por no existir irregularidad de la reclamación presentada.

<u>Quejas cerradas con resolución</u>		
Total	21	100%
Resolución favorable	3	14,29%
Reconocimiento favorable	4	19,05%
Resto de cierres	14	66,67%

2. Traslados

No se ha efectuado ningún traslado a otra defensoría u organismo público en el año 2018.

3. Inadmisiones

Se ha procedido al archivo de 27 expedientes durante este periodo anual, de los cuales se han inadmitido seis (6) por diferentes motivos, como son 2 porque no existe irregularidad, 2 sin competencia, 1 por no subsanación y 1 por actuaciones Jurídico-Privado.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	6
No existe irregularidad	2
Sin competencia	2
No Subsanación	1
Jurídico privada	1

Área de Dependencia y Discapacidad

En el año 2018 se ha procedido al cierre de 361 expedientes de queja. Los expedientes de queja en dependencia, con un total de 282 cierres favorables a los ciudadanos, entre los que destacan el reconocimiento del grado de dependencia y la resolución de la valoración del Programa Individual de Atención (PIA).

Así mismo los expedientes de cierre de queja en el apartado relacionado con discapacidad, han sido 79, que tratan mayoritariamente de solicitudes de certificado del grado de discapacidad, tarjetas de aparcamientos, bonos sociales, etc. se resumen en 64 actuaciones con solución favorable al ciudadano.

Total quejas cerradas	361	100,00%
Cerradas con resolución	314	86,98%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	0	0,00%
Inadmitidas	47	13,02%

1. Quejas con resolución

a. Resolución favorable

Existen 122 quejas con resolución favorable, lo que significa el 35,67%.

b. Reconocimiento favorable

En relación con los expedientes de queja hay 162 (51,59%) que se han cerrado por reconocimiento favorable.

c. Resto de cierres

Respecto al resto de cierres, computan un total de 40 expedientes (12,74%), destacando, 23 por límites de actuaciones, 8 por desistimientos, 2 porque no existe irregularidad, 1 por duplicidad y 1 remitada a otra administración.

En el apartado relacionado con discapacidad, otros 3 tipos de cierre, 2 por límite de actuaciones y una remitada a otra Administración.

Quejas cerradas con resolución		
Total	314	100,00%
Resolución favorable	112	35,67%
Reconocimiento favorable	162	51,59%
Resto de cierres	40	12,74%

2. Traslados

Ningún expediente fue trasladado al Defensor del Pueblo.

3. Inadmisiones

Se han inadmitido un total de 47 expedientes de queja, las cuales podemos diferenciar en dos grupos:

- En este apartado se produjeron un total de 47 inadmisiones, de cuales 3 son por falta de recurrir a otra Administración, 1 por no existir pretensión, 2 por desistimiento del reclamante, 2 por duplicidad de la queja, 27 por falta de subsanación, 9 porque no existe irregularidad y 3 por estar en vías de solución.

Quejas Inadmitidas	47
Duplicidad	2
Sin pretensión	1
En vías de solución	3
Sin recurrir a otra Administración	3
No existe irregularidad	9
No Subsanación	27
Desistimiento	2

Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

Este apartado se verá desarrollado en el Capítulo VII. Adjuntía de Igualdad entre hombres y mujeres y violencia de género.

Área de Tecnología de la Información y Comunicación.

Se archivaron en 2018, 4 quejas, 2 de ellas se trasladaron al Defensor del Pueblo, 1 con cierre por resolución y 1 inadmitida.

Total quejas cerradas	4	100%
Cerradas con resolución	1	25,00%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	2	50,00%
Inadmitidas	1	25,00%

1. Quejas con resolución

Una queja fue cerrada con resolución favorable.

2. Traslados

Se archivaron en 2018, 2 quejas que se trasladaron al Defensor del Pueblo.

3. Inadmisiones

Se inadmitió 1 queja por no tener competencia.

<u>Quejas Inadmitidas</u>	1
Sin competencia	1

CAPÍTULO IV

Quejas en trámite en la Institución

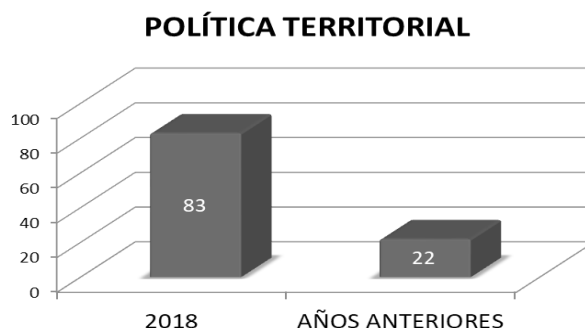
CAPÍTULO IV. Quejas en trámite en la Institución a fecha 31/12/18.

En este apartado se tratan aquellas quejas que se mantienen vivas al cierre del ejercicio del año 2018 al estar pendientes de recibir la información solicitada a las administraciones correspondientes o que desde la Institución falta la gestión de los trámites oportunos para el archivo, la inadmisión o el traslado a otro organismo. Del total de las 1.426 quejas en trámite que existen al finalizar el ejercicio del año 2018, se computa que el 82,36% son de las registradas en el año 2018, el 12,37% pertenecen al año 2017, un 4,21% son del año 2016, un 0,84% del año 2015 y apenas un 0,21% del año 2014.

Se puede reflejar, por tanto, que gracias a la gestión de archivo del personal de la Institución, en este ejercicio se han podido cerrar muchas quejas de años anteriores, solo quedando abiertos un mínimo porcentaje de expedientes de los años 2014, 2015 y 2016. Esta es su distribución por áreas de gestión:

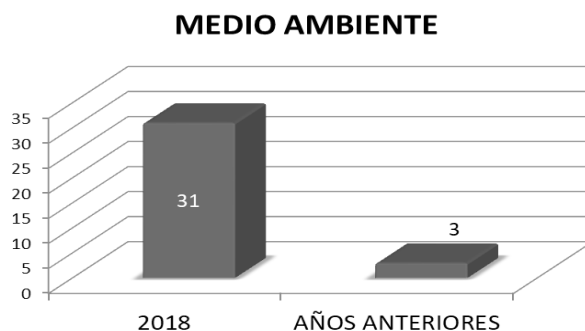
1. Área de Política Territorial

En el área de Política Territorial, a la finalización del año 2018, se encuentran activos 105 expedientes. Con respecto al año de su inicio, hay 83 del año 2018, que suponen un 79,05% del total de quejas vivas, 9 del año 2017, lo que supone un 8,57% del total, 7 del año 2016, que equivale a un 6,67% del total, 4 del año 2015, representando un 3,81% y 2 del año 2014, que supone un 1,90% del total.



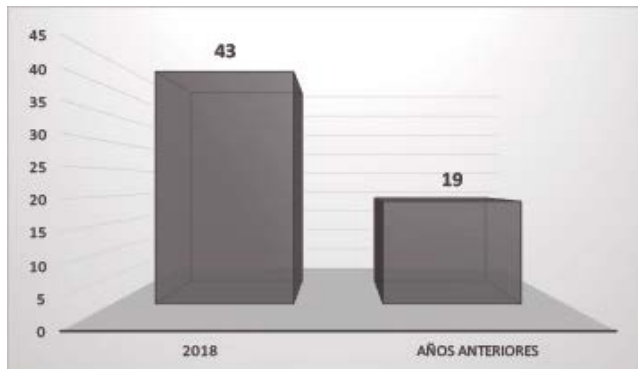
2. Área de Medio Ambiente

En el área de Medio Ambiente, haciendo una comparativa con años anteriores, se extrae que el número de quejas presentadas en la Institución ha aumentado. De las quejas que continúan vivas al finalizar este ejercicio son 34, de las que 3 son del año 2017, que supone un 8,82% del total y 31 del año 2018, que corresponde al 91,18% restante.



3. Área de Obras Públicas

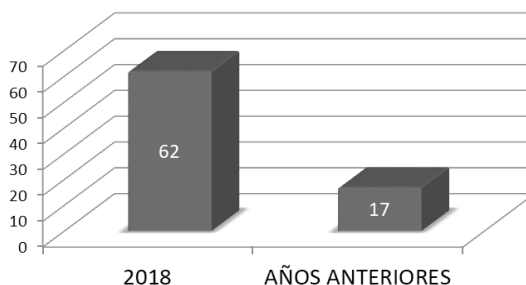
En el momento de cierre del ejercicio 2018 se hallaban en trámite 62 expedientes de queja, que se distribuyen de la siguiente manera: 43 quejas iniciadas en el año 2018, es decir, un 69,35% del total; 12 correspondientes al ejercicio 2017, lo que supone un 19,36%; 6 incoadas en el año 2016, es decir, un 9,68% y 1 con origen en el año 2015, lo que corresponde al 1,61% de las quejas en trámite en esta área.



4. Área de Vivienda

En Vivienda hay un total de 79 expedientes en trámite, siendo 62 iniciados en el año 2018, lo que supone un 78,48%; 12 quejas del año 2017, es decir, un 15,19%, 4 del año 2016, que supone un 5,06% y 1 expediente incoado en el año 2015, que representa un 1,27% de las quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2018.

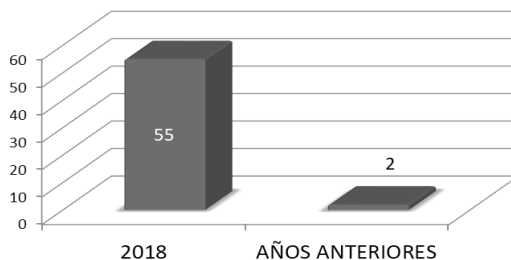
VIVIENDA



5. Área de Justicia

Se mantienen en trámite 57 expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar su archivo, correspondiendo 55 expedientes al año 2018, un 96,05% del total; 1 al año 2017, es decir el 1,75% y 1 al año 2016 que corresponde al 1,75%.

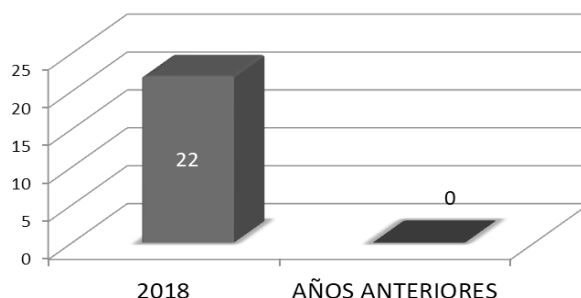
JUSTICIA



6. Área de Seguridad Pública

Al finalizar el ejercicio 2018 se mantienen en trámite en el área de Seguridad Pública un total de 22 quejas, todas iniciadas en el año 2018. Estos datos corroboran una buena predisposición por parte de las administraciones en solucionar las reclamaciones de los ciudadanos presentadas ante la institución del Diputado del Común.

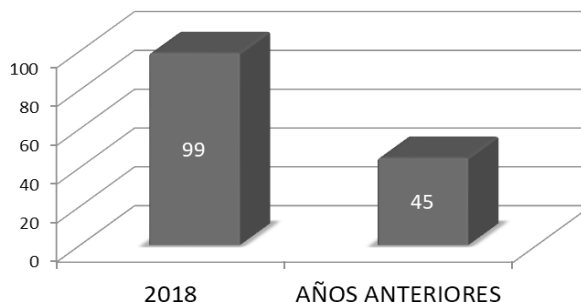
SEGURIDAD PÚBLICA



7. Área de Economía y Hacienda

A fecha 31 de diciembre de 2018 se mantienen en trámite 144 quejas, de las cuales, 99 corresponden al año 2018, siendo el 68,75% del total; 30 del año 2017, es decir, el 20,83%; 11 del año 2016, por lo tanto el 7,64%; 3 del año 2015, un total del 2,09% y 1 del 2014, que significa un 0,69%.

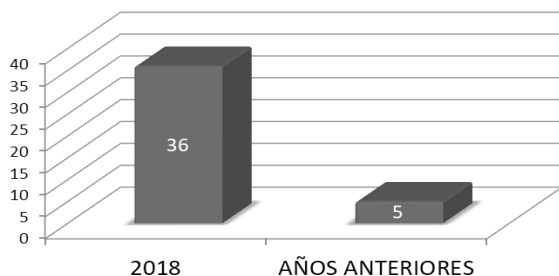
ECONOMÍA Y HACIENDA



8. Área de Servicios Urbanos

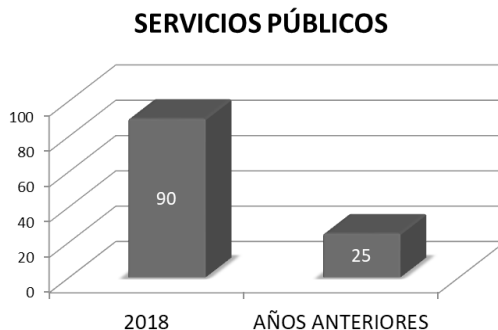
En el momento del cierre del ejercicio 2018 se hallaban en trámite un total de 41 expedientes de queja en esta área, de los que 36 son del año 2018, que supone un 87,80% del total y 5 del año 2017, siendo el 12,12% restante.

SERVICIOS URBANOS



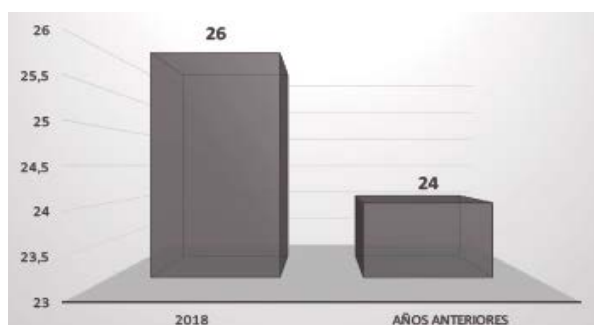
9. Área de Servicios Públicos

A fecha de finalización de 2018 continúan en tramitación un total de 115 expedientes de quejas en el área de Servicios Públicos, de las que 90 correspondientes al 2018, lo que supone un 78,26%; 15 quejas iniciadas en el año 2017, es decir, un 13,04%; 9 que fueron incoadas en el 2016, representando el 7,83% y 1 del año 2014, un 0,87.



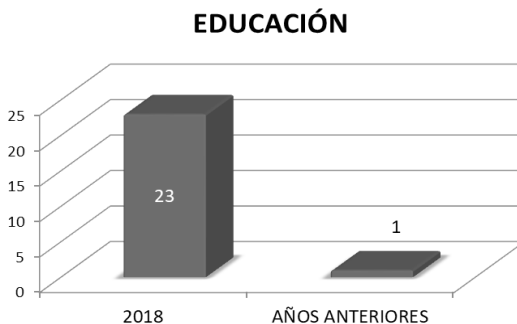
10. Área de Actividades Clasificadas

Al cierre del ejercicio, siguen vivas 86 quejas, de las que 2 son quejas abiertas en 2015, siendo el 2,32% del total; 7 del año 2016, que representa el 8,14% del total; 15 del año 2017, conformando el 17,44% y 62 quejas incoadas en el año 2018, con el 72,09% del total.



11. Área de Educación

Son 24 los expedientes en trámite a fecha de cierre del año que es objeto de este informe. 23 fueron abiertos en el año 2018, que porcentualmente se corresponde con el 95,83% del total de las quejas y 1 pertenece al año 2017, siendo el 4,17% restante, lo que clarifica que el área de Educación, donde mayoritariamente la Consejería de Educación y Universidades se lleva el grueso de las reclamaciones de los ciudadanos, se hace responsable de responder a esta defensoría, en los tiempos y en las formas establecidos para ello.



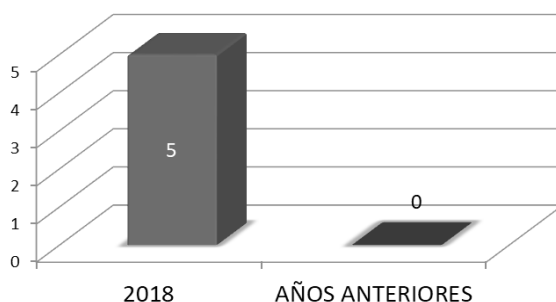
12. Área de Cultura

La mayoría de los expedientes se tramitan por la falta de respuesta expresa a los ciudadanos que continúan esperando, lo que supone una vulneración de derechos, pues genera situaciones de indefensión que perjudican y potencian la apreciación de un mal funcionamiento de la administración por parte de la población.

En otras ocasiones, una vez realizada la intervención y supervisión se trasladan respuestas de la administración que no justifican su dilatación indebida pero responden a las peticiones. Cabe destacar que la administración municipal es la más dilatadora en las respuestas a este Comisionado Parlamentario debiendo instar reiteraciones, advertencias o recordatorios de deber legal de colaborar. No se han incoado quejas de oficio para promover acciones en las autoridades competentes ante posibles deterioros y/o amenazas en nuestro patrimonio cultural o por asuntos relacionados con ámbito cultural.

Nos encontramos con 5 expedientes del año 2018, en trámite al cierre de este año, que esperamos resolver una vez no sean trasladados los informes de los centros directivos para proceder a realizar la supervisión prevista en la Ley 7/2001 del Diputado del Común para resolver la posible vulneración alegada por los promotores de las quejas.

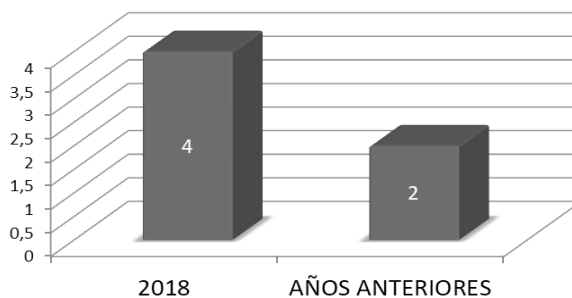
CULTURA



13. Área de Deportes

A fecha de cierre de este año se encuentran en trámite 6 expedientes de queja, 4 del 2018, es decir, el 66,67% y 2 instados en 2017, que representa el 33,33% restante. Son expedientes por los que esperamos la respuesta expresa de la Administración, a pesar de haber efectuado el recordatorio legal de colaboración y haberse realizado gestiones telefónicas directas por el Comisionado para conocer los motivos de no colaboración, advirtiéndoles de que su actitud puede ser considerada como obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común.

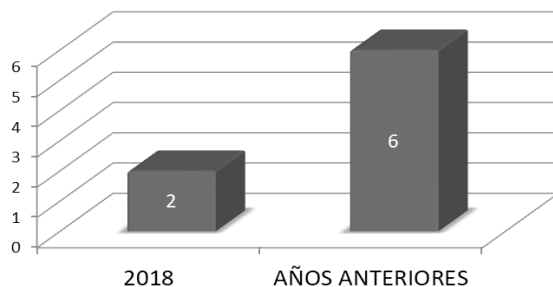
DEPORTES



14. Área de Agricultura y Pesca

A fecha de cierre del año 2018 se encuentran en trámite 8 expedientes de queja, que corresponden a 2 del año 2018, es decir, un 25%; 4 del año 2017, que representa el 50% del total y 2 del año 2015, el 25% restante que están pendientes de recepción de informe por parte de la Administración o bien hemos solicitado informes de colaboración a otras administraciones que nos permitirá realizar un estudio jurídico en profundidad e instar la correspondiente resolución sobre los asuntos de fondo planteados por los promotores de los escritos de queja en aquellas cuestiones que lesionen sus derechos.

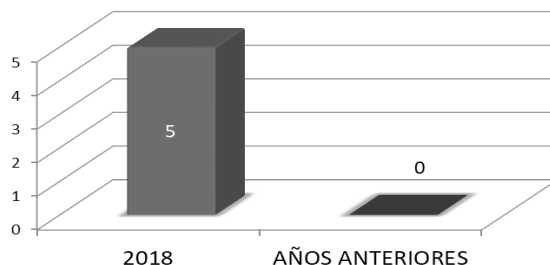
AGRICULTURA Y PESCA



15. Área de Turismo y Transporte

Al finalizar el ejercicio 2018 se están tramitando en el área de Turismo y Transportes un total de 5 quejas, todas abiertas en año 2018, lo que significa que la colaboración de la Administración Pública con el Diputado del Común en esta área ha sido fluida.

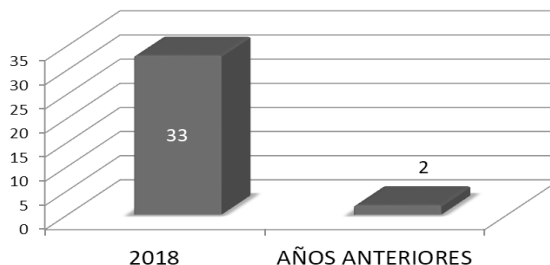
TURISMO Y TRANSPORTES



16. Área de Comercio y Consumo

A fecha de cierre del ejercicio 2018 continúan en trámite en materia de Comercio y Consumo un total de 35 quejas, de las que solo 2 corresponden al año 2017, con un 5,71% y las demás corresponden al año 2018, siendo el 94,29% del total de las quejas vivas.

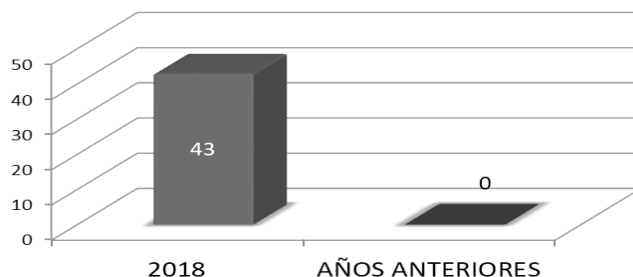
COMERCIO Y CONSUMO



17. Área de Sanidad y Salud Pública

En esta área, a fecha 31 de diciembre de 2018, existe un total de 43 expedientes de quejas vivas, todos abiertos durante el año 2018. El hecho de que no exista ningún expediente de ejercicios anteriores refleja la ágil colaboración de la Consejería de Sanidad con el Diputado del Común.

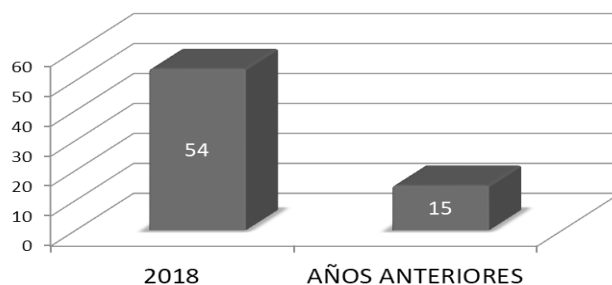
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA



18. Área de Servicios Sociales

A fecha de cierre del ejercicio, se tramitan en materia de Servicios Sociales un total de 69 expedientes de queja, de los que 3 corresponde al año 2016, es decir, un 4,34% del total; 12 del año 2017, que es el 17,40% y finalmente 54 quejas del año 2018, lo que significa el 78,26% del total de quejas vivas de esta área.

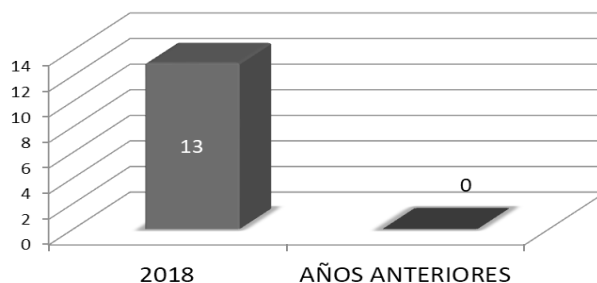
SERVICIOS SOCIALES



19. Área de Seguridad Social

Se mantienen en trámite 13 expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar su archivo, todas ellas registradas en el año 2018. Pese a no existir expedientes de ejercicios anteriores, se seguirá insistiendo a las administraciones para que respondan lo antes posible a las cuestiones planteadas desde ante esta Defensoría.

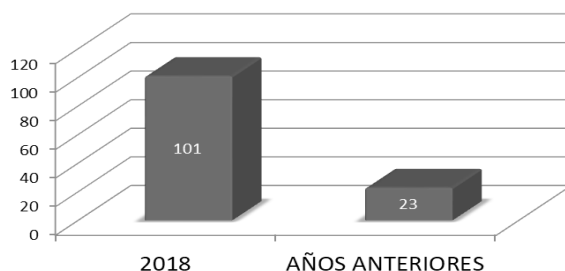
SEGURIDAD SOCIAL



20. Área de Trabajo y Función Pública

A fecha de cierre del ejercicio figuran un total de 124 quejas en trámite, de las que 101 son expedientes abiertos en 2018, lo que supone el 81,45%; 21 son del año 2017, es decir, el 16,94% y 2 del año 2016, siendo el 1,61% restante. Es necesario destacar la complejidad de los motivos de queja de esta área que, en algunos casos, se suma la demora de la Administración a la hora de evacuar los informes solicitados.

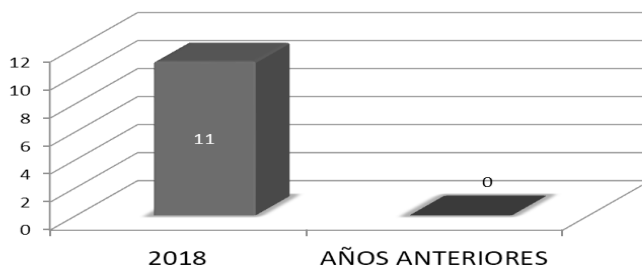
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA



21. Área de Migraciones

Se mantienen en trámite 11 expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar su archivo. Hay que destacar que esta área es de nueva creación y que, las competencias en esta materia residen en el Estado, por lo que son expedientes elaborados por nuestro personal pero que, finalmente son trasladados al Defensor del Pueblo para su gestión final ante el gobierno nacional.

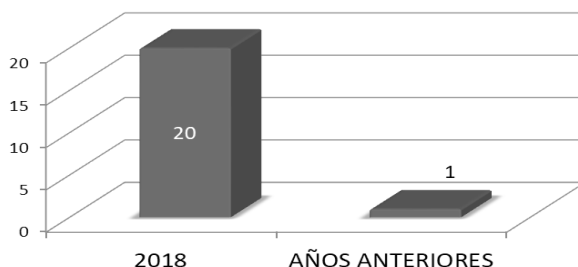
MIGRACIONES



22. Área de Menores

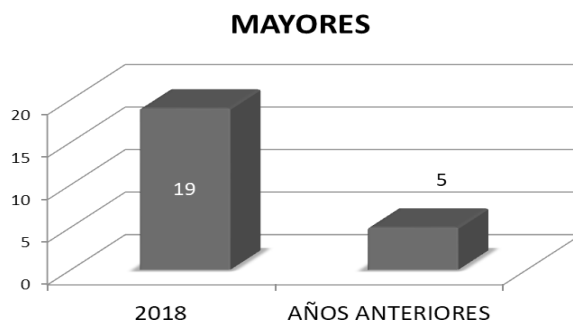
A fecha de cierre del ejercicio figuran 21 expedientes en trámite en esta área, 20 quejas han sido registradas durante 2018, es decir, el 95,24% y solo 1 del año 2016, que significa el 4,76% restante. Esta área, de acuerdo a la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, está analizada en profundidad en el Capítulo VIII del presente informe.

MENORES



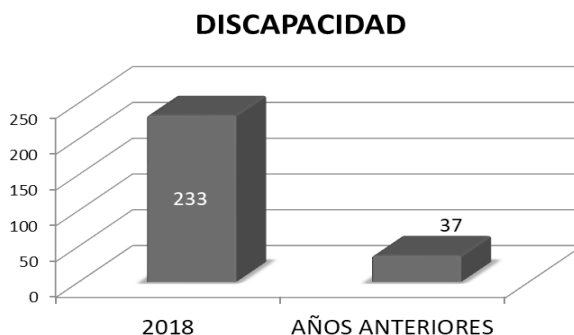
23. Área de Mayores

Al cierre del año 2018 se mantienen en trámite 24 quejas a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda. 19 de ellos son expedientes iniciados en el año 2018, es decir, el 79,17% del total de las quejas; 4 fueron registrados en el año 2017, lo que representa un 16,67% y 1 viene del año 2016, lo que supone el 4,16% restante.



24. Área de Discapacidad

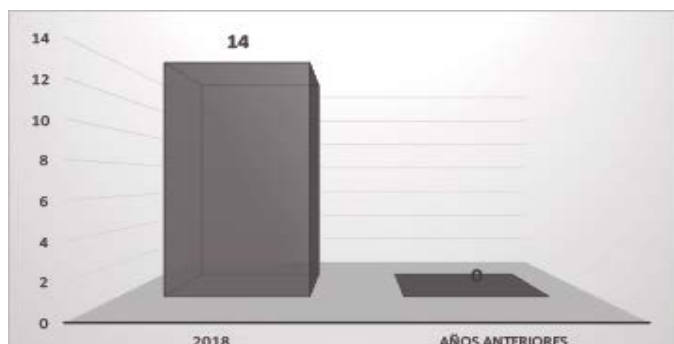
En el área de Discapacidad, al finalizar el periodo de 2018 se mantienen en trámite 270 expedientes. De ellos, 233 quejas son del año 2018, lo que supone el 86,3% de total de las quejas en trámite; 27 son del 2017, es decir, un 10% del total de las mismas; 8 son del 2016, equivalentes a un 2,96% de las quejas vivas y 2 fueron registradas en 2015, que equivalen a un 0,74% del total de las quejas en trámite.



25. Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

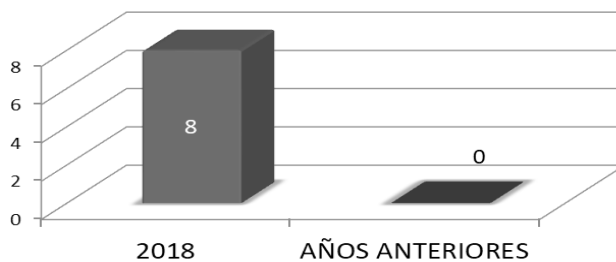
Se mantienen en trámite 14 expedientes en esta área a la espera de los informes que nos permitan evaluar su archivo, todas abiertas en 2018.

26. Área de Tecnología de la Información y Comunicación



A fecha de cierre del ejercicio figuran 8 quejas vivas de 2018, todas abiertas en ese mismo año.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN



CAPÍTULO V

Actuaciones de oficio

CAPÍTULO V. Actuaciones de oficio

Como ya se indicó en la presentación de este Informe Anual al Parlamento de Canarias, el número de quejas de oficio iniciadas por la Institución creció un 460% durante el ejercicio 2018 pasando de 15 expedientes iniciados en el año 2017, a 84 expedientes.



No solo es relevante el crecimiento de actuaciones de oficio, sino el número de áreas que tramitaron este tipo de expedientes. Durante el ejercicio 2017 los expedientes de oficio afectaron a 5 áreas de trabajo del Diputado del Común (Discapacidad, Economía y Hacienda, Deportes, Justicia y Personas Mayores). De los 84 expedientes de oficio tramitados durante el ejercicio 2018 afectan a todas las áreas de trabajo salvo 3 (Cultura, Agricultura y Pesca y Seguridad Social).

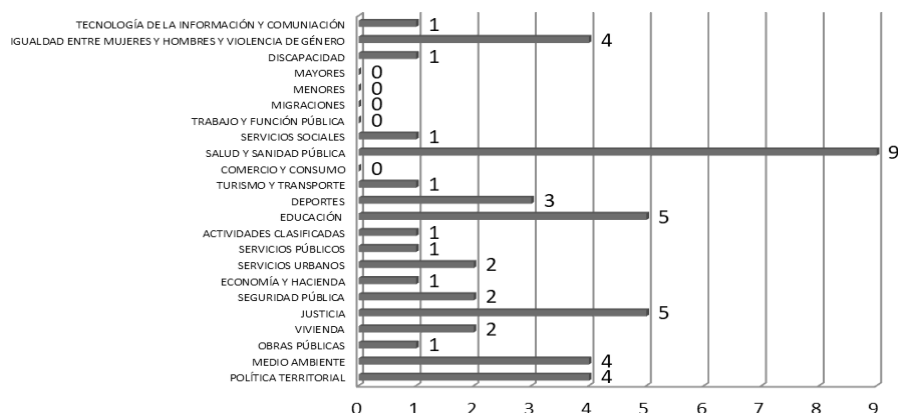
Así, las 84 investigaciones de oficio tramitadas en el año 2018, corresponden a 23 áreas, de las cuales la mayor carga de trabajo ha estado centrada en las áreas de Salud y Sanidad Pública, Medio Ambiente, Política territorial, Educación, Vivienda, Justicia y cerrando este bloque de principales, pero no por ello menos importante, el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.



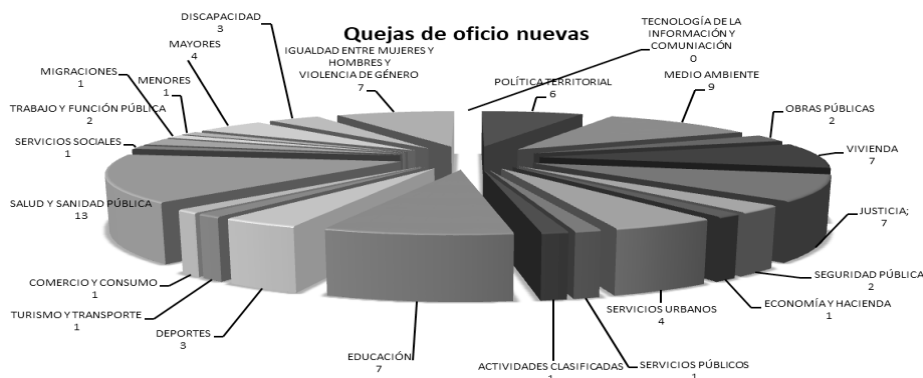
A su vez, también se gestionaron quejas de oficio abiertas en años anteriores, pues del año 2017 se cerraron 9 quejas de oficio y 3 se mantienen en trámite a finales del ejercicio. Del año 2016 se cerraron 3 y continúan abiertas 5 quejas y, finalmente, en el año 2018 se tramitó el cierre de una queja del año 2015, el expediente Q15/1022, al haberse dado respuesta a la reclamante respecto a sus peticiones de solución al problema de insalubridad.

Además, de las 84 abiertas en 2018, se han cerrado 55, por lo que, junto a la de otros años, están en trámite un total de 37 actuaciones.

Quejas de oficio cerradas



NUEVAS ACTUACIONES DE OFICIO EN 2018	
Salud y Sanidad Pública	13
Medio Ambiente	9
Vivienda	7
Educación	7
Justicia	7
Política Territorial	6
Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género	7
Personas Mayores	4
Servicios Urbanos	4
Deportes	3
Personas con discapacidad	3
Seguridad Pública	2
Obras Públicas	2
Trabajo y Función Pública	2
Economía y Hacienda	1
Servicios Públicos	1
Actividades Clasificadas	1
Turismo y Transportes	1
Comercio y Consumo	1
Servicios Sociales	1
Migraciones	1
Menores	1
Total	84



1. Política Territorial

Durante el año 2018 se han abierto 6 quejas de oficio en el área de Política Territorial, de las que se han cerrado 4. Además, en el año 2018 se han gestionado quejas de oficio de años anteriores. Del año 2016 se cerró una investigación sobre la ocupación ilegal de una finca (Q16/541), considerando que se ha recibido comunicación de la Gerencia Regional del Catastro en la que se informa del título por el que se procedió a catastrar la finca a nombre del Ayuntamiento, por lo que se procede al archivo del expediente de referencia al haber agotado el límite competencial legalmente establecido. De ese ejercicio también se tramitó la Q16/1404, en la que se investigaron los problemas de acceso rodado al asentamiento rural de Tanasio, que se procede al archivo al haber llegado al límite competencial de actuaciones, ya que se ha instado al Ayuntamiento de Arucas a realizar las actuaciones necesarias para el ensanchamiento de la vía.

1.1. Quejas nuevas

Q18/272. Ayuntamiento de Candelaria. Falta de personal en el departamento de Disciplina Urbanística, que se puso en evidencia tras la oportuna investigación realizada en la Q15/130 por la inactividad de dicha administración en tramitar y adoptar los actos necesarios de Disciplina Urbanística, instados mediante denuncia del promotor de la Queja. Después de múltiples actuaciones desde la Diputación del Común, se tuvieron que remitir tres resoluciones por las que se le recordó al referido ayuntamiento los deberes legales de colaborar con las investigaciones del Diputado del Común en tres ocasiones: junio de 2015, enero de 2016 y octubre de 2017. En febrero del año 2018 se le notificó una advertencia de colaborar, llegando finalmente el informe municipal solicitado por esta Defensoría en ese mes y que ha dado lugar a la presente actuación de oficio. En dicho informe se nos ha puesto de manifiesto que el Ayuntamiento de Candelaria solo cuenta con dos funcionarios habilitados para la instrucción de todos los procedimientos y expedientes administrativos sancionadores municipales, información que se nos facilitó mediante informe de la Defensora de la Ciudadanía de este Ayuntamiento en junio de 2017. En la presente queja se ha solicitado informe a la Secretaría General Técnica de Presidencia, Justicia e Igualdad, al Ayuntamiento de Candelaria y a la Demarcación de Costas de Canarias. La investigación está en trámite sin que hasta la fecha se haya acreditado la adopción de los actos necesarios de Disciplina Urbanística que motivaron la apertura.

Q18/987. Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad, y Seguridad del Gobierno de Canarias. Actuaciones llevadas a cabo en ejecución del Protocolo de 19 de abril de 2016, de Cooperación, suscrito entre la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad, y la Asociación Plataforma Canaria en Defensa de los Intereses de los Afectados por la Ley de Costas, en relación a los compromisos alcanzados en la consecución de ese interés general y dado que esta Defensoría no conoce las acciones o gestiones desarrolladas por la Consejería de Política Territorial en ejecución de dicho Protocolo. La investigación está en trámite. Se ha instado

Recordatorio del Deber Legal de colaborar con el Diputado del Común, así como reiteración de dicho recordatorio, sin que hasta la fecha se haya obtenido respuesta de la Consejería.

1.2. Quejas cerradas

Q18/137. Ayuntamiento de Arucas. Inactividad de la Gestión Urbanística ante un edificio en construcción abandonado. Se realiza investigación de oficio por el estado de abandono de un inmueble que es utilizado por personas ajenas a la propiedad para la realización de supuestas fiestas y actos de vandalismo sin respuesta por parte de la autoridad municipal pese a las denuncias de los vecinos. La queja se archivó por solución tras la adopción de las medidas necesarias realizadas por el Ayuntamiento, cerrando la ventana y puerta mediante tapiado para evitar el acceso a personas ajenas, evitando así situaciones de peligrosidad e insalubridad.

Q18/200. Ayuntamiento de La Laguna. Inactividad del Ayuntamiento ante una obra realizada por un particular que ocasionaba el cierre de la ventana de la cocina de su vecino. Tras la oportuna investigación y habiéndose constatado la realización de la actuación de inspección por la administración competente, con traslado del informe emitido tras la comprobación, se procede al archivo de la queja.

Q18/295. Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad. Falta de respuesta al recurso de reposición del promotor de la Q16/172. Durante el año 2016, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, nos remitió un oficio para la queja Q16/172, (archivada por límite de actuaciones) por el que nos trasladaba el informe de la Secretaria de la Comisión de Valoraciones de Canarias, relativo a nuestra petición de informe sobre las razones de la falta de respuesta al Recurso de Reposición interpuesto por el promotor de la queja en agosto de 2014, comunicándonos dicha SGT que, en aquella fecha, todavía no se había resuelto el mismo. Dado que en el ejercicio 2017 no había llegado comunicación de la Secretaría General Técnica ni de la Comisión de Valoraciones de Canarias, se acordó la incoación de la presente queja de oficio para que la Comisión de Valoraciones de Canarias nos informe de las razones por las que, pese al tiempo transcurrido, todavía no se ha resuelto dicha impugnación del año 2014. La queja se ha archivado por encontrarse en vías de solución.

Q18/1037. Ayuntamiento de Agüimes. Situación padecida por los vecinos de Las Rosas, afectados por el movimiento de tierras llevado a cabo por la construcción de las instalaciones de dos fincas de explotación agrícola que les están causando daños respiratorios y suciedad (polvo en suspensión), con deterioro de las condiciones de habitabilidad de las casas próximas. Se ha archivado por solución al constatar la adopción de las medidas correctoras necesarias por parte del Ayuntamiento.

2. Medio Ambiente

En la institución del Diputado del Común se acordaron 9 investigaciones de oficio en el Área de Medio Ambiente al entender que la cuestión podía afectar al interés general.

2.1. Quejas nuevas

Q18/981. Cabildo Insular de Tenerife, Consejería de Política Territorial y Ayuntamiento de Granadilla. Se abrió queja de oficio referente a la contaminación marina y mala gestión ambiental, según el informe anual sobre la situación de las playas y costas de España, elaborado por Ecologistas en Acción, del que se han hecho eco los medios de comunicación, en las zonas de La Tejita, El Médano y Fonsalía, en la Isla de Tenerife.

Q18/991. Cabildo de Gran Canaria, Consejería de Medio Ambiente y Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Existencia de vertidos desde

tierra al mar de aguas fecales. Se solicita informe tanto al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria como al Cabildo de Insular de Gran Canaria y a la Consejería de Medio Ambiente para averiguar si existe la oportuna autorización para esta clase de vertidos.

Q18/1144. Cabildo de Gran Canaria y la Viceconsejería de Medio Ambiente.

Queja que se tramita de oficio por la proliferación de residuos y basura en las playas del sureste de la Isla de Gran Canaria que trae como consecuencia el incremento de animales heridos, mutilados y muertos que llegan a las costas canarias por la contaminación del medio marino.

Q18/1379. Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca. Sobre el Plan Regional de Ordenación de la Acuicultura en Canarias (PROAC), por la petición del alcalde del municipio de Tazacorte, en la isla de La Palma, quien considera que hay ciertas especies de peces que no se encuentran en la lista de cultivo del PROAC.

Q18/1839. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Referente a la situación del acceso a las zonas de baño en la playa de El Llano, en Igueste de San Andrés, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. Los accesos están en mal estado, con lo que supone un peligro para la ciudadanía que quiera disfrutar de nuestro entorno. Esta situación lleva años así, sin que ninguna administración haya puesto solución al asunto.

2.2. Quejas cerradas

Q18/992. Cabildo de Lanzarote y Ayuntamiento de Arrecife. Queja abierta por vertidos aguas fecales en la zona del Parque Industrial Altavista II en Arrecife, Lanzarote. El informe del Cabildo de Lanzarote manifiesta que el mantenimiento de las redes de saneamiento es competencia del Ayuntamiento, toda vez que se recibió la urbanización. Ambos coinciden en el proceso de entrega de la estación de bombeo, pero el Consorcio de Aguas no la recibe hasta que se corrijan las deficiencias. Aun así, visto el informe del Ayuntamiento se hace saber que han procedido a la instalación de una segunda bomba de mayor potencia que la ya existente por si se averiase la primera, entrara a funcionar la segunda.

Q18/1093. Ayuntamiento de Agüimes. Posible contaminación atmosférica debido al polvo en suspensión derivado de una obra y que hace que afecte en negativo a la población de la zona. El Ayuntamiento acepta nuestra petición y se compromete a que se llevarán las medidas necesarias para evitar el polvo en suspensión mientras duren las obras de construcción de los invernaderos y así evitar que las molestias continúen.

Q18/1186. Cabildo de Gran Canaria, Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad y Viceconsejería de Medio Ambiente. Aparición de serpientes que puede poner en peligro la biodiversidad de la zona en Telde. De los informes recibidos se desprende la elaboración de un "Plan Estratégico para el Control de la Culebra Real de California en Canarias", para el periodo 2019-2022.

3. Obras Públicas

Durante el año 2018 se han abierto 2 quejas de oficio que continúan en trámite. También se ha tramitado una actuación de oficio de 2016, la Q16/1488, sobre la las situaciones de seguridad en el túnel de Julio Luengo, estando sus carreteras en mal estado. A día de hoy permanece en trámite.

3.1. Quejas nuevas

Q18/1152. Consejería de Obras Públicas y Transportes. Queja de oficio para investigar los hechos que motivaban el retraso en la finalización de la obra pública de la carretera de Fuencaliente, en la isla de La Palma, en atención a los numerosos

inconvenientes que el estado de la citada vía venía produciendo a la ciudadanía en general. Se solicitó informe a la Consejería de Obras Públicas del Gobierno de Canarias, a través de su Secretaría General Técnica, acerca de los hechos que habían dado lugar al retraso en la finalización de la obra en el plazo inicialmente establecido, así como, sobre qué medidas se habían adoptado en aras de agilizar la finalización de la obra. Recibido informe del ente administrativo ya citado, se justificaba la demora en la finalización en circunstancias de carácter técnico y presupuestario, que habían obligado a ir ampliando el plazo inicialmente previsto en la licitación del contrato de obra.

Q18/1843. Consejería de Obras Públicas, Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria y Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. El Diputado del Común tuvo conocimiento de la situación de dificultades de acceso al núcleo poblacional de Las Cuevas de Marzagán, por el mal estado de las dos posibles entradas, la vía GC-800, y el llamado Barranquillo de Dios. Se abrió queja de oficio y se solicitó informe tanto a la Consejería de Obras Públicas del Gobierno de Canarias, a través de su Secretaría General Técnica, al Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a través de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. A todas se les preguntó por el trámite administrativo dado a los escritos presentados por el colectivo de vecinos afectados, en distintos momentos del tiempo, así como a las actuaciones previstas para solventar la situación de las dos vías de acceso referidas, a razón de las competencias que cada Administración tuviera. Estamos esperando recibir la respuesta.

4. Vivienda

Durante el año 2018, se han abierto 7 quejas de oficio en el área de vivienda, que se relacionan.

4.1. Quejas nuevas

Q18/1219. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Sobre la publicación de las ayudas al alquiler 2018. Tras las quejas motivadas por las largas esperas para solicitar información o presentar la documentación requerida, así como respecto al horario de verano para atender a los interesados, a pesar de haberse fijado el plazo de prórroga de solicitud en 5 días, se acordó la apertura de investigación de oficio. El ICAV no cuenta con un sistema de solicitud de cita previa que agilice las atenciones presenciales y que evite que se generen las citadas colas de espera. Si bien es cierto que dicho plazo ha sido ampliado a veinte días hábiles ante la demanda generada, hay que resaltar que el plazo continúa resultando insuficiente para reunir toda la documentación requerida, más teniendo en cuenta que agosto es vacacional. A 31 de diciembre de 2018 se está pendiente de la remisión del informe por parte de la Consejería.

Q18/1602. Ayuntamiento de Santa Cruz. Situación de desprotección de un ciudadano de Santa Cruz de Tenerife y las tres personas de alta discapacidad con las que convive ante el desahucio inminente al que se enfrentan, sin solución habitacional. Tras el conocimiento de la problemática que afecta a esta "unidad familiar" con escasos ingresos económicos, se acordó la oportuna investigación de oficio, dirigida a conocer las actuaciones llevadas a cabo por las Administraciones Públicas implicadas, así como las posibles alternativas habitacionales existentes para ellos a la vista de su situación de emergencia social y habitacional. A tal fin se ha solicitado informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias. Estamos a la espera de su respuesta.

Q18/1626. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de Vivienda) y Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Desahucio de 80 familias en Añaza, en Santa Cruz de Tenerife, en su mayoría con escasos recursos económicos, que se enfrentan al desahucio de las viviendas protegidas. Visocan,

empresa pública del Gobierno de Canarias, facilitó la construcción de los bloques de estas viviendas, donde ahora residen estas 80 familias que han recibido un aviso de desahucio, y otras 220 que pueden verse afectadas por estar próximo el vencimiento de sus contratos de alquiler, que tras quebrar la empresa promotora son gestionadas por un fondo de inversión. De la negociación abierta entre el Gobierno de Canarias y el Banco Santander, se ha procedido finalmente, a través de la empresa pública Visocan, a la firma de un acuerdo con la entidad financiera para comprar por 24,8 millones el conjunto de 358 Viviendas de Protección Oficial (VPO). La investigación está en trámite a fecha 31 de diciembre.

Q18/1840. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda y Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Se abre queja de oficio para conocer las actuaciones llevadas a cabo ante la situación que padece una ciudadana de nuestra comunidad que vive en la calle, y la razón por la cual no se le brinda el apoyo suficiente para poder acceder a una vivienda pública en primera, o incluso en segunda adjudicación. La investigación está en trámite.

Q18/2002. Consejería de Empleo, Políticas Sociales, y Vivienda y Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. Situación padecida por varias familias del barrio lagunero de Taco, entre las que se encuentran menores de edad y adultos con discapacidad, ante el desahucio inminente impuesto por sentencia judicial, sin alternativa habitacional. La investigación está en trámite.

4.2. Quejas cerradas

Q18/957. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Se realizó la investigación ante el desahucio y lanzamiento judicial de una madre joven con hijos menores a su cargo, cuyo lanzamiento se hizo efectivo sin alternativa habitacional ni respuesta municipal. Tras las oportunas actuaciones, se procedió al archivo de la queja, al constatar las gestiones realizadas desde dicha corporación local que permitieron el alojamiento de esta unidad familiar en un piso de emergencia, en el que permanecieron hasta la firma de un contrato de alquiler.

Q18/1219. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. Se procede a la investigación ante el desahucio de una madre joven con un hijo a su cargo, la cual se enfrenta a un desahucio inminente, sin repuesta de la Administración, sobre posibilidad de acceder a una vivienda pública de primera o segunda adjudicación, resultando imposible acceder a una renta convencional. Tras la realización de las actuaciones correspondientes, con intervención Don Felipe Afonso El Jaber, Adjunto 1º del Diputado del Común, ante la Concejalía de Vivienda del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, se recibe informe de dicha Administración, que indica que en Junta de Gobierno Local se ha acordado determinar a la afectada como arrendataria de vivienda en alquiler social, con un importe de renta inferior al establecido para vivienda protegida, más las concesión de ayuda social de 6 meses. La queja se archivó por solución.

5. Economía y Hacienda

Durante el año 2018 se ha abierto y cerrado 1 queja de oficio, además de tramitarse otras de años anteriores. Del año 2017 se ha cerrado con resolución la 17/1559, ya que una vez practicadas las actuaciones que se estimaron necesarias, se entiende que no ha existido irregularidad en la actuación de la Administración. También existe una queja de 2016, la 16/1536, sobre adquisiciones vía Internet por particulares desde Canarias de bienes de escaso valor, cuyo coste se incrementa al tener que abonar las prestación del servicio de Correos o de la empresa de mensajería, más el IGIC correspondiente a esa prestación, por la confección y presentación del Documento Único Administrativo (DUA). Aún se mantiene en proceso de tramitación.

5.1. Quejas nuevas

Q18/1092. Ayuntamiento de Puerto del Rosario. Investigación ante las quejas generadas por la situación existente al haber tenido conocimiento esta Institución del embargo de la cuenta bancaria de un ciudadano como consecuencia del devengo del Impuesto de Bienes Inmuebles y la Tasa de recogida de basura de una vivienda de la que fue desahuciado en 2015. Se inició, por tanto, la investigación de los hechos, solicitando la colaboración de la Corporación, requiriéndoles información del expediente el día 8 de octubre de 2018 y reiterando dicha petición el 22 de noviembre, recibiendo el 12 de diciembre la información solicitada y en la que se detalla de manera pormenorizada cada uno de los embargos realizados, las notificaciones practicadas, las fechas y formas de las mismas, así como el ejercicio al que responden. Se detallan también las cantidades embargadas y los conceptos a los que corresponden. Se expone que efectivamente la vivienda fue embargada y, según la sede electrónica de Catastro, la fecha de alteración es el 2 de julio de 2018, que corresponde a la fecha del Decreto de Adjudicación. Se concluyó, por tanto, que los embargos se correspondían con el IBI y el BADOM de los años 2012 hasta el 2016 y que las providencias de apremio fueron notificadas en tiempo y forma, no pudiendo apreciarse la prescripción. Por otro lado, al ser la fecha de adjudicación la del 2 de julio de 2018, las deudas tributarias corresponden al titular de la propiedad, coincidente con la persona que sufrió el embargo en sus cuentas. Se archivó tras comprobar que la actuación de la Administración Pública se realizó conforme a Derecho y sin vulneración del Ordenamiento Jurídico.

6. Servicios Urbanos

6.1. Quejas nuevas

Q18/983. Ayuntamiento de Pájara. Investigación de oficio ante la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de la prensa local, de los reiterados problemas de cortes de agua que vienen soportando los vecinos del municipio de Pájara, en la isla de Fuerteventura; y más precisamente los vecinos agricultores dedicados a la plantaciones de olivos, con el consiguiente riesgo que este hecho tiene para sus cosechas. A través de esta queja, se pretende conocer cuál es la situación real del servicio de abastecimiento de agua en la zona afectada y sobre todo cual es el posicionamiento del Consorcio de Abastecimiento Aguas de Fuerteventura, en adelante CAAF, como máximo órgano responsable de este servicio en la isla. Cursada la petición de informe en el mes de julio de 2018, y luego de reiterada la misma petición en octubre y en noviembre, finalmente se recibe informe en el cual nos comunican que la causa de los problemas de cortes de agua es "la actual red, que no tiene capacidad suficiente para cubrir las demandas pico que se exigen. Es por ello que desde el CAAF se están promoviendo los correspondientes proyectos para el aumento en diámetros de las redes de distribución de las zonas afectadas para poder afrontar las nuevas demandas. En estos momentos los proyectos están en fase de redacción, para que posteriormente se saquen a licitación pública y ejecución". Con dicho informe, se acuerda el archivo del expediente.

Q18/1036. Ayuntamiento de Frontera (El Hierro). Se inicia la investigación de la presente queja de oficio ante la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de la prensa local, sobre el estado de la red de alcantarillado en el municipio de La Frontera, isla de El Hierro. A través de este expediente se ha tomado conocimiento de la situación actual en el citado municipio de la red de saneamiento. En el mes de julio se ha cursado la petición de informe a la alcaldía, en el mes de agosto se ha recibido la respuesta a nuestra petición. En el citado informe nos relatan de modo cronológico que: "este ayuntamiento ha recogido esta depuradora, asumiendo esa competencia y la red de saneamiento de Tigaday, sabiendo las deficiencias que esta presenta, con la intención de ponerla en servicio de los ciudadanos (...) este ayuntamiento ha querido recepcionar en vista de la inactividad de otras administraciones (...). La corporación

local se ha hecho cargo, pues a partir de esta fecha, y no antes, de su explotación y funcionamiento ... Este equipo conocedor de que el saneamiento es competencia municipal encargó un Plan director de actuaciones en materia de saneamiento el 30 de agosto de 2017, para conocer las deficiencias existentes en el sistema, como es el caso de la calle Tigaday, (...) del mismo modo cabe indicar que a raíz de la recepción del EDAR- estación depuradora de aguas-, mencionada al comienzo, se han realizado las labores de puesta a punto y limpieza y que además este ayuntamiento ha contratado un servicio externo para la explotación, conservación y mantenimiento de las estaciones depuradoras de aguas residuales de La Frontera...” En el mes de octubre se ha procedido al archivo de la queja en vista del contenido detallado del informe sobre la situación municipal de las aguas residuales.

Q18/1145. Ayuntamiento de Mogán (Gran Canaria). Se inicia la investigación de la presente queja de oficio, ante la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de la prensa local, de los reiterados problemas de cortes de agua que vienen soportando los vecinos del municipio de Mogán, en la isla de Gran Canaria. Nos hemos dirigido cursando petición de informe al citado Ayuntamiento en el mes de septiembre y hemos recibido una primera respuesta; sin embargo, quedando cuestiones aún sin determinar, hemos acordado solicitar un nuevo informe y estamos a la espera del mismo.

Q18/1545. Ayuntamiento de Telde (Gran Canaria). Se inicia la investigación de la presente queja de oficio ante la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de la prensa local, de los problemas de deficiencias en el servicio de limpieza y recogida de basura en el barrio de La Vega, en el municipio de Telde. Hemos remitido petición de informe en el mes de octubre de 2018 y hemos recibido una respuesta parcial al tema planteado, por lo cual estamos a la espera de la recepción del informe definitivo luego de realizar nuevas gestiones con los técnicos del área de limpieza viaria.

Q15/1022. Ayuntamiento de Tacoronte (Tenerife). De la presente actuación de oficio, como puede observarse por su numeración, se había iniciado en el año 2015, contando además como antecedente con la queja número 2012/1206. El motivo de esta actuación son los continuos problemas de los habitantes de una vivienda, que sufre el abandono y la suciedad cada vez mayor de una parcela colindante. A pesar de las diversas gestiones realizadas por los vecinos afectados, estos no logran mejorar la situación de abandono de la propiedad colindante. Se pretende que el Ayuntamiento proceda a la ejecución subsidiaria por la inactividad de los propietarios de la parcela “abandonada”. Finalmente se recibe informe en el mes de agosto de 2018, en el cual el Ayuntamiento nos comunica que: “han resultado infructuosos los intentos de notificación de la última resolución a todos los propietarios del inmueble, por lo que se procederá a la publicación en el BOE para iniciar, en su caso, la ejecución subsidiaria de la limpieza de la maleza de ella parcela”. En vista de este informe, se ha considerado la espera de un tiempo prudencial para permitir a la administración realizar la labor a la que se ha comprometido y transcurrido el cual, llevaremos a cabo las comprobaciones pertinentes, procediéndose en este momento al archivo del expediente.

7. Servicios Públicos

7.1. Quejas nuevas

Q18/138. Ente Público Radiotelevisión Canaria (RTVC) y Viceconsejería de Hacienda y Planificación. Presunto veto a un periodista que venía realizando colaboraciones en Canarias Radio La Autonómica, lo que motivó la apertura de una queja de oficio. Tras recibir informe del ente público Radio Televisión Canaria se acordó el archivo de la queja al no apreciar ninguna actuación que fuera susceptible de supervisión.

8. Actividades Clasificadas

8.1. Quejas nuevas

Q18/1160. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y Cabildo de Tenerife. Queja abierta sobre la instalación de antenas de telefonía móvil. Al intervenir esta Institución, la Administración dio una respuesta a través de la remisión del informe correspondiente. Consta la actuación realizada en la materia por parte de la Administración, en este caso. Han contestado ambas administraciones y se han cerrado por que no existe irregularidad.

9. Educación

En esta área se abrieron siete quejas de oficio en el periodo del año 2018, de las que, al finalizar el año, se habían archivado 5 quejas y 2 continúan en trámite a falta de recibir los pertinentes informes de la Consejería de Educación y Universidades.

9.1. Quejas nuevas

Q18/1073. Consejería de Educación y Universidades. Plataforma Ciudadana defensa del 5% para Educación. Se apertura queja de oficio como consecuencia de la reunión del Diputado del Común con la Plataforma Ciudadana en Defensa del 5% para Educación que había trasladado al Gobierno Regional, que en la actualidad invierte un 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB), cifra que dista de lo establecido en la Ley Canaria de Educación no Universitaria aprobada en 2014, donde se establecía que el presupuesto educativo debería situarse progresivamente, dentro de los ocho años siguientes a su aprobación en el 5%, instando al Gobierno de Canarias a cumplir con la inversión progresiva en educación del 5% del PIB antes del 2022 (artículo 72.3 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria 6/2014 de 25 de julio) y que en los cuatro ejercicios que quedan para el cumplimiento de dicho objetivo en la Ley de Presupuestos para el ejercicio de 2019 contemple la inversión de un 4%. La respuesta trasladada por la Consejería fue que se estaba trabajando en las reivindicaciones de la Plataforma en la búsqueda de una respuesta consensuada y a la vista de la misma se ha solicitado un segundo informe que determine la propuesta definitiva de inversión presupuestaria que aún no ha sido contestada a fecha de cierre de este informe.

Q18/1935. Consejería de Educación y Universidades. Se instó expediente tras reunión del Diputado del Común con el presidente y el secretario de la Federación de Asociaciones de Diabetes de Canarias (FADICAN) para poner de manifiesto las demandas de este colectivo a las administraciones públicas. Refieren que la diabetes es una pandemia y las consecuencias derivadas de la falta de control son devastadoras en Canarias donde el 15,6% de la población sufre diabetes, lo que la convierte en la patología que afecta a más personas en las islas. FADICAN ha propuesto medidas concretas para mejorar la situación de la atención a la diabetes en Canarias. No obstante este colectivo ha presentado ante esta Institución un manifiesto para pedir al Gobierno de Canarias para que se pongan en práctica medidas urgentes que responden a las recomendaciones de las principales organizaciones e instituciones especializadas en diabetes. De las mismas, y sobre las que se profundizará en la investigación de oficio, son la creación de un plan integral para la diabetes en Canarias que cuente con todos los agentes implicados en esta patología, la integración plena de los menores con diabetes en los centros escolares con la creación de plazas de Enfermería Escolar en los colegios públicos de Canarias y que aseguren la atención primaria en distintas patologías del alumnado en horario lectivo. En este momento se encuentra en trámite en tiempo y forma con la petición de los distintos informes que nos permita resolver de forma favorable y en colaboración con las administraciones competentes la implementación y mejora en la respuesta a la población en general y a la escolar, en particular.

9.2. Quejas cerradas

Q18/989. Consejería de Educación y Universidades. Se instó la apertura de queja de oficio ante una noticia publicada en medios de comunicación en la que los padres de alumnos del CEIP Punta Larga, del municipio de Candelaria, no querían aulas mezcla. Refiere la Asociación de Padres y Madres de este centro educativo que han trasladado escritos a la Consejería de Educación y Universidades, ya que las particularidades del centro y del municipio, que cuenta con el mismo número de alumnos que en cursos académicos anteriores, han solicitado al Servicio de Escolarización que se mantenga el número de unidades para el curso académico 2018/2019 (9 aulas de infantil, 20 aulas de primaria y 1 aula en clave). Realizada la supervisión fue resuelta de forma favorable procediéndose al archivo por solución ante la no incorporación de aulas mezclas en CEIP Punta Larga.

Q18/1469. Consejería de Educación y Universidades. Demora en la construcción del CEIP Valverde. Se insta expediente ante demora y paralización de las obras de construcción y nuevas instalaciones del CEIP Valverde, en la isla de El Hierro. Ante nuestra supervisión se nos ha informado por la Dirección General de Centros e Infraestructuras Educativas que es necesario movilizar a los alumnos de los distintos centros con los que cuenta el municipio y el plan de actuación establecido consistiría en ampliar el edificio de la ESO construyendo un nuevo aulario, trasladar a esas nuevas aulas a los alumnos de Bachillerato y Ciclos Formativos, una vez desalojado el edificio antiguo proceder a su demolición y en la parcela resultante se procedería a la construcción del CEIP Valverde en este caso de línea 2 y cuyos plazo de finalización sería los últimos meses del 2021. Se ha procedido al archivo del expediente por cuanto la respuesta expresa de la administración no permite actuación o supervisión, en este momento, no obstante se realizará seguimiento a las actuaciones previstas que garanticen la construcción definitiva del centro educativo.

Q18/1653. Consejería de Educación y Universidades. Investigación de oficio al tener constancia por los medios de comunicación de la reivindicación y denuncia del Sindicato de Docentes de Canarias INSUCAN (DCI) sobre las dificultades en IES Tegueste (Centro Preferente para alumnos con discapacidad motora) en acceso y movilidad del alumnado por las instalaciones. Que se dispone de un ascensor que es un riesgo en caso de emergencia para los estudiantes y que han solicitado la instalación de una rampa de unos 4 metros que llegue hasta la segunda planta. La respuesta de la Directora General de Infraestructura ha comunicado que al no disponer de los fondos del Plan de Infraestructuras Educativas de Canarias (PIEC) no se pueden realizar las referidas mejoras, desde este comisionado se le ha propuesto que se realicen con fondos propios ante la necesidad de solución a la mayor brevedad. El Diputado del Común visitó el centro invitado por la dirección del IES y a la visita acudió el personal técnico de la Dirección General de Infraestructura Educativa, que se comprometió a realizar los proyectos de forma inmediata. Se deduce que el problema planteado se encuentra en vías de solución, por lo tanto se procede al archivo del expediente de referencia por solución.

Q18/1684. Dirección General de Salud Pública, Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas y Consejería de Educación y Universidades. Control de la alimentación en los comedores escolares de los centros públicos de la Comunidad Autónoma. Se apertura queja de oficio una vez realizada una reunión del Diputado del Común con el Director de Salud Pública del Gobierno de Canarias ante la preocupación ciudadana sobre el control de la alimentación en los comedores escolares. Desde la Dirección General de Salud Pública se nos informa de las actuaciones y diagnóstico así como de la estricta colaboración con la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa de la Consejería Educación y Universidades según Ley 17/2011 de Seguridad Alimentaria y Nutrición que se sustenta en el Plan de Comedores Escolares 2017-2020 que garantizan la calidad nutricional en los

comedores, junto con los Programas de hábitos de higiene y alimentación saludable en los centros educativos a los cuales hemos tenido acceso. Además hemos procedido en la investigación a evaluar un informe detallado del Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria (ICCA) y el programa Europeo de Consumo de frutas, hortalizas y leche con el objetivo de fomentar hábitos saludables que se implementan cada año con mejoras y seguimientos para garantizar la eficacia del plan. Se procedió al archivo de investigación por resolución favorable.

Q18/1721. Consejería de Educación y Universidades. Se inicia la investigación de oficio ante la denuncia pública de estudiantes del IES Santa María de Guía, en Gran Canaria, que comienzan el curso sin electricidad ni gas para las cocinas y les impide una formación adecuada en el Ciclo Medio de Hostelería y Turismo, ya que desde hace dos años que este ciclo de contenido práctico no realiza actividades formativas prácticas al carecer de electricidad y gas. Anteriormente los estudiantes realizaban sus prácticas en instalaciones privadas habilitadas por la Consejería pero tras la reforma se encontraron con esta situación junto con otras carencias y recursos materiales necesarios para su adecuada formación. Inician una huelga indefinida para reivindicar solución con apoyo de los profesores del ciclo y el Sindicato de Trabajadores de la Enseñanza en Canarias. A fecha de cierre de este informe se ha procedido a cierre por solución al constatar que las clases se están impartiendo con normalidad y se han resuelto los problemas planteados por el alumnado.

10. Deportes

10.1 Quejas cerradas

Q17/1767. Cabildo de la Palma. Queja abierta desde el año anterior sobre carencia de albergue para animales abandonados en la Isla. Considerando la respuesta expresa de la administración y el informe recibido en el que se ponen de manifiesto las distintas actuaciones que se están realizando atendiendo a la normativa, se procede al cierre por resolución del expediente de referencia por solución.

Q18/321. Ayuntamiento de Arrecife. Retraso en abono subvenciones de clubes deportivos. Se instó actuación de oficio dirigida al Ayuntamiento de Arrecife al tener conocimiento del *"retraso en más de un año en abono subvenciones a clubes deportivos en Arrecife"*, a la vista de la publicación de la noticia por manifestación de los jóvenes, directivos, monitores y padres ante dicha Corporación Municipal instando al abono de las subvenciones correspondientes a la temporada 2016/2017 a los clubes deportivos del municipio, a pesar de cumplir con todos y cada uno de los requisitos que del régimen general de subvenciones de la Comunidad Autónoma de Canarias y cumplidos los plazos de fiscalización se dilata su abono. Se realizó la supervisión del asunto por medio de la petición de informe al Ayuntamiento de Arrecife, quien nos trasladó de forma detallada y escueta justificando el retraso por los cambios producidos en Intervención del Ayuntamiento y la implantación de la sede electrónica. Tras nuestro requerimiento, a todos los clubes se les ha comunicado la fecha de ingreso de las subvenciones correspondientes, por lo que se ha procedido al archivo favorable.

Q18/977. Ayuntamiento de las Palmas Gran Canaria. Falta de aplicación del bono social deportivo. Actuación de oficio dirigida al Ayuntamiento de las Palmas Gran Canaria ante la *"falta de aplicación del bono social deportivo"* por parte de la corporación municipal. El bono social deportivo es una iniciativa local para fomentar la cohesión social a través del deporte y los hábitos saludables en la población más vulnerable, tanto en las instalaciones deportivas municipales como privadas sin que se pudiera contrastar la puesta en marcha de dichas ayudas. Tras requerir informes al respecto se nos ha comunicado que se encuentra en vías de solución por cuanto se ha optado por prestar el servicio a través de una empresa de gestión deportiva

por un periodo de cuatro años, prorrogables por otros dos, y un presupuesto que permitirá a los beneficiados podrán realizar actividad física en cualquiera de las instalaciones donde haya actividad deportiva dirigida para garantizar el fomento de hábitos saludables y la cohesión social en grupos de población más desfavorecidos y vulnerables.

Q18/1153. Ayuntamiento Santa Cruz de Tenerife. Demora en la realización de una obra de reparación de los accesos al campo de fútbol de San Andrés. Se insta actuación de oficio ante el Ayuntamiento Santa Cruz de Tenerife tras el conocimiento por esta Diputación de una concentración mostrando la disconformidad del Club Deportivo San Andrés, con unas 500 personas del barrio, solicitando y reclamando que su campo de fútbol cuente con accesos dignos que tras una riada no se han reparado, junto con la denuncia por la ineficacia de las instituciones y especialmente del Ayuntamiento de Santa Cruz. Ante nuestra intervención y supervisión nos informan de que se está realizando la contratación del proyecto técnico del trazado para lograr el acceso al campo de fútbol en condiciones de seguridad y que cuantifique el coste de las obras y plazo de inicio, una vez resuelto el encauzamiento del barranco que se ha iniciado recientemente y la obtención de disponibilidad de los terrenos para el trazado de la pista de acceso y ratificación de propietarios de los mismos. Se ha procedido al cierre del expediente en este momento ante la respuesta expresa de la administración a fecha de elaboración de informe.

11. Turismo y Transportes

11.1. Quejas cerradas

Q18/1113. Ayuntamiento de Tegui. Taxis en La Graciosa. Se abre una investigación de oficio sobre la ausencia de taxis en La Graciosa al dejar de operar el único que lo hacía desde 2006 prestando servicio al turismo. El Ayuntamiento de Tegui nos comunica que la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias está actualmente tramitando la normativa que atañe al territorio afectado en virtud de la Disposición Adicional Novena de la Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, tras lo cual, se cierra con reconocimiento favorable.

12. Comercio y Consumo

12.1. Quejas nuevas

Q18/1571. Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento. Se inicia la investigación de la presente queja de oficio, ante el reiterado número de quejas que obran en nuestra Institución y la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de entrevistas personales y telefónicas con los ciudadanos, por reclamaciones todas ellas coincidentes en la inseguridad jurídica que se crea en las operaciones de comercio on-line, en relación a la carga, que se viene haciendo soportar a los consumidores canarios por parte de los transportistas, de unos costes que de modo unilateral y, al parecer, contrarios a la Ley de Protección de los consumidores y usuarios, y contrarios a la normativa canaria en esta materia se vienen produciendo. El objeto de la presente investigación se centra en conocer la razón de la falta de respuesta reiterada de la Administración Pública a las peticiones de los ciudadanos sobre la carga de unos costes al consumidor por parte de los transportistas, con el consiguiente perjuicio. Así mismo, es destacable la inseguridad jurídica creada en el marco de las referidas transacciones, y al amparo de la Ley de Protección de Consumidores y Usuarios, la ausencia de un posicionamiento del Gobierno de Canarias ante el comercio on-line de bienes en las islas, con una preocupante divergencia de criterios en el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de los transportistas y los consumidores. En cuanto al estado de tramitación de la presente queja de oficio,

debemos decir que se ha solicitado informe a la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias y se ha recibido un primer informe que resultó ser insuficiente; por ello se ha cursado una nueva petición de informe y estamos a la espera de recibir la respuesta.

13. Discapacidad

Durante el año 2018 se han abierto 3 quejas de oficio en el área de Discapacidad, de las que se ha cerrado una. A su vez, en el año 2018 se han tramitado quejas de oficio de años anteriores. De 2017 se han cerrado con resolución 5 quejas, la 17/302 que concluyó por motivo de límite de nuestras posibles actuaciones, sin dejar de matizar la importancia de continuar con la supervisión de esta queja en un futuro cercano, para corroborar la evolución de dicho sistema de Tele-asistencia, la 17/277, la 17/300, 17/411, 17/303, mientras que continúan abiertas 3 quejas (17/276, 17/278 y 17/1569). También de 2016 se han tramitado 3 quejas, la 16/1255, que investigaba de oficio la asistencia de una persona a un centro socio-sanitario por padecer la enfermedad de Alzheimer, resolviéndose con la concesión de la ayuda, por lo que se cerró con resolución favorable. También, del año 2016, continúa en proceso la queja de oficio 16/1667, que versa sobre el sistema arbitral en Canarias para resolver reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.

13.1 Quejas nuevas

Q18/990. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Investigación de la falta de catalogación de la enfermedad de Fibrosis Quística dentro del grupo de Discapacidades de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, situación denunciada en los medios de comunicación, y dado que la cuestión afecta al interés general. Tras conversación con la afectada, sus peticiones se basan en cuatro puntos importantes: la subvención del medicamento Orkambi, ya que llevan tres años luchando por lograr la financiación de este medicamento, para la mutación de la enfermedad del tipo D508, la instauración de una unidad médica centralizada, la sustitución del neumólogo-pediátrico, que lleva más de cinco meses ausente y el reconocimiento por parte de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda de que la Fibrosis Quística es una enfermedad degenerativa y catalogable en el Grado de Dependencia correspondiente para la obtención de una ayuda para el paciente y su cuidador. Se inician las actuaciones, cuyo objeto será conocer los criterios a seguir por parte de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda para la valoración del Grado de Dependencia de la Fibrosis Quística, según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a la personas en situación de dependencia. La presente queja aún no se ha resuelto, hemos solicitado una petición de informe a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, se ha reiterado la petición de informe y posteriormente se ha enviado un Recordatorio del Deber Legal.

Q18/1406. Todos los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Esta investigación tiene relación con las reiteradas quejas de los ciudadanos por los continuos problemas acaecidos por las deficiencias en las instalaciones de las administraciones públicas en lo que respecta a la accesibilidad física y cognitiva. En este caso se abre investigación de oficio a instancia del Diputado del Común, por lo que se ha solicitado informe a los 88 Ayuntamientos de Canarias sobre su situación en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad y comprobar las previsiones de las distintas administraciones locales en dar cumplimiento a la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de accesibilidad universal de las personas con discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. En este caso la queja sigue su trámite correspondiente y se han solicitado informe a todos los Ayuntamientos de Canarias para ser conocedor si han cumplido su

responsabilidad en materia de accesibilidad y aclarando dos puntos fundamentales:

13.2 Quejas cerradas

Q18/955. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Investigación de la falta de abono de la subvención otorgada al Proyecto Educa por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, situación denunciada en los medios de comunicación, y dado que la cuestión afecta al interés general. Se solicita informe al Ayuntamiento y al responsable del grupo Educa. La queja se archiva por haberse resuelto satisfactoriamente.

14. Justicia

Durante el año 2018 se han abierto 7 quejas de oficio en el área de Justicia, de las que 2 se han cerrado, 3 se han trasladado al Defensor del Pueblo y 2 siguen en trámite. A su vez, en el año 2018 se han tramitado quejas de oficio de años anteriores. De 2017 se ha cerrado con resolución una queja, la 17/1588, que trataba sobre una solicitud del propio Juez del Juzgado de Primera Instancia nº2 de Arucas por la "falta de medios en los juzgados de Arucas" que concluyó por motivo de límite de nuestras posibles actuaciones.

14.1. Quejas nuevas

Q18/1426. Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad. Investigación iniciada tras las quejas registradas en esta Institución, con números de referencia Q18/859, Q18/1063 y Q18/1302, cuyo objeto principal es el retraso en las inscripciones de pareja de hecho en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias. Actualmente estamos esperando respuesta de la administración tras la emisión de una Recomendación del Diputado del Común.

Q18/1682. IASS del Cabildo de Tenerife, Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia. Investigación ante las quejas registradas en esta Institución en relación con los casos de "Niños Robados", esto es, las desapariciones forzadas infantiles encaminadas a las subsiguientes compraventas de seres humanos. Uno de los mayores obstáculos con que se encuentran los afectados es el acceso a los datos de archivos y registros, más concretamente el acceso a los datos de hospitales, maternidades, cementerios, parroquias y cualquier otro tipo de registros, donde en muchas ocasiones no existe soporte físico de la documentación. Es necesario que por parte de las Administraciones competentes se tomen todas las medidas necesarias para garantizar el acceso de las víctimas e investigadores a los archivos eclesiásticos y archivos de las clínicas donde se realizaron las desapariciones forzadas infantiles, y cualesquiera otros archivos y registros de las administraciones. Actualmente la queja se encuentra en tramitación pendiente de solicitar información a cada una de las Administraciones afectadas respecto a lo expuesto.

14.2. Quejas cerradas

Q18/318. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Inadecuación de las instalaciones del Centro de Internamiento Educativo (CIEMI) Valle Tabares, que requiere reparaciones urgentes y carece de las condiciones mínimas de habitabilidad, en particular, de calefacción y aire acondicionado. Las cuestiones planteadas respecto a la infraestructura y ubicación del Centro de Internamiento Educativo (CIEMI) Valle Tabares fueron contestadas, y tras la recepción del informe suscrito por la Directora General de Protección a la Infancia y la Familia se procedió al archivo del expediente.

Q18/921. Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia. Investigación para comprobar la gestión de las competencias de esa Administración sobre las condiciones de trabajo del personal de los Juzgados de Violencia de

Canarias, las condiciones de los propios Juzgados y los aspectos relacionados con la Modernización de la Administración de Justicia en Canarias, a partir de las diversas quejas registradas en relación con esta cuestión. Se acordó el archivo de la queja porque Q16/1362, promovida por la Sección Sindical de Justicia de Intersindical Canaria, se viene investigando dicho asunto.

14.3. Trasladas al Defensor del Pueblo

Q18/982. Ministerio del Interior. Investigación relativa a la situación de privación de libertad en la que se encuentra la ciudadana brasileña y mujer transexual, Doña Amanda Rodríguez, quien cuenta con documento de identificación masculino, sin cambio registral; y que ha sido retenida en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Hoya Fría (Tenerife) tras su llegada desde Portugal para una estancia vacacional en las Islas Canarias. Todo ello en aras de garantizar su derecho a la libertad, con especial mención a su derecho a la asistencia de un traductorintérprete durante su internamiento. Tras incoación de la queja se procedió a su traslado al Defensor del Pueblo.

Q18/1154. Ministerio del Interior. Investigación referente a la situación actual en la que se encuentra el Centro Penitenciario Tenerife II, ante las limitaciones de medios materiales y de espacios existentes; y el Centro Penitenciario Las Palmas II, ante la falta de medios personales. Tras incoación de la queja se procedió a su traslado al Defensor del Pueblo para que iniciara la correspondiente investigación con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio de Interior.

Q18/1931. Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Asuntos Exteriores y Ministerio de Bienestar Social. Investigación ante las quejas generadas por la situación existente con los casos de personas desaparecidas y las medidas propuestas por la Asociación SOS Desaparecidos. Tras incoación de la queja se procedió a su traslado al Defensor del Pueblo para que iniciara la correspondiente investigación y elevara las peticiones de la Asociación a los siguientes Ministerios: Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Asuntos Exteriores y Ministerio de Bienestar Social.

15. Seguridad Pública

15.1. Queja nueva

Q18/856. Cabildo Insular de Tenerife. Queja abierta por la inseguridad manifiesta en la calle Puldón Natero, en La Cruz Santa, barrio del municipio de Los Realejos. En concreto, se han producido diversos accidentes y varios atropellos mortales en los últimos años generando, entre otras cosas, una natural inquietud y alarma social entre los vecinos. Por otro lado, tenemos constancia de que en esta vía hay una deficiente red de recogida de aguas pluviales que conlleva importantes inundaciones. De hecho, el Ayuntamiento de Los Realejos ha ofrecido al Cabildo Insular de Tenerife contratar la redacción del proyecto, que cuenta con un presupuesto de 1.533.388 euros. Este documento fue remitido al área de Carreteras el 27 de diciembre de 2017 y al Consejo Insular de Aguas de Tenerife (CIATF) en enero de 2018. Por consiguiente, se trataba de adoptar las medidas a la mayor brevedad posible en aras de garantizar la seguridad vial de dicha calle (como por ejemplo con la instalación de 'guardias muertos') así como la mejora necesaria para evitar las inundaciones señaladas. El Cabildo Insular de Tenerife informa que su Servicio Técnico presta apoyo al "Proyecto de mejora de la red de pluviales de la Cruz Santa (TF-324) T.M. de Los Realejos" al tiempo que ha girado visitas al tramo en cuestión para ejecutar medidas para una mejora directa de su seguridad vial a corto plazo. Se archiva la queja ya que la administración acepta nuestra petición para ejecutar medidas para una mejora directa de su seguridad vial a corto plazo.

15.2. Queja cerrada

Q18/979. Ayuntamiento de Telde (Gran Canaria). Estado de abandono y peligrosidad del centro comercial conocido como 'El Barco', en Telde, así como la entrada sin control de vehículos al paseo marítimo. Situación que se ve agravada por el parque infantil que se encuentra en sus inmediaciones. Por todo ello, se solicitó que se adoptasen las medidas pertinentes para garantizar un mayor control y protección en el paseo marítimo (como por ejemplo la instalación de bolardos) así como más seguridad en la zona. En una reunión mantenida con la alcaldesa de Telde esta comunica al Diputado del Común la adopción de las medidas pertinentes para solucionarlo. Se produce el cierre de la queja por reconocimiento favorable, ya que el ayuntamiento se comprometió a tomar las medidas sugeridas.

16. Salud y Sanidad Pública

16.1. Quejas nuevas

Q18/1743. Servicio Canario de la Salud. Unidad de Rehabilitación Cardiorrespiratoria en Fuerteventura. Investigación de oficio sobre la creación de una unidad específica de rehabilitación cardiorrespiratoria para el Hospital General de Fuerteventura para que los usuarios que padezcan alguna patología crónica puedan beneficiarse de la misma, al tiempo que supondría un ahorro de costes para el Servicio Canario de la Salud.

Q18/1959. Servicio Canario de la Salud. Derivación hemofilia. Investigación de oficio para que los afectados puedan acceder a tratamientos traumatológicos en su centro de referencia, Hospital La Paz de Madrid, ya que en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria no se les está tratando por carecer de especialistas en la enfermedad. La situación de los hemofílicos es que no tienen acceso a tratamientos traumatológicos. Esta es la especialidad más demandada por cualquier hemofílico ya que sufren muchos problemas articulares por la repetición de sangrados.

Q18/2117. Servicio Canario de la Salud. Consultorio de Las Galletas, en el municipio de Arona. Investigación de oficio sobre las malas condiciones del consultorio Las Galletas, en Tenerife. Las instalaciones no reúnen las mínimas condiciones, el lavabo es diminuto, los biombos están rotos, falta seguridad y no hay aire acondicionado. Al mismo tiempo, las bajas médicas no se sustituyen y el horario de atención al usuario podría ser más amplio.

Q18/2163. Servicio Canario de la Salud. Obesidad mórbida y el alcance de la cirugía reparadora. Investigación de oficio sobre las secuelas subsiguientes a una intervención de obesidad mórbida en los pacientes y que está sujeto a criterios de inclusión y exclusión. Estos merecen un tratamiento integral por lo que instamos a que nos informe sobre la aplicación práctica de estos criterios en aras de ampliarse el abanico de intervención al tiempo que aclarar si estos criterios son establecidos por el Servicio Canario de la Salud o son fijados por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. En todo caso, lo que se pretende es reconsiderar el rango de criterios para que se incluya en estos pacientes la cirugía reparadora, que no es estética, lo máximo posible. Por otro lado, a razón de una queja previa en la que una paciente fue rechazada por el Servicio del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, solicitamos igualmente que se reconsiderase este supuesto por si finalmente puede darle curso a la petición de la usuaria.

16.2. Quejas cerradas

Q18/953. Servicio Canario de la Salud. Televisiones en los hospitales públicos. Investigación de oficio del estudio del cobro por el uso del televisor en los distintos hospitales del archipiélago gestionados por el Servicio Canario de la Salud, en aras de lograr la gratuidad de dicho servicio. Especialmente velando por la importancia de

este recurso para aquellos pacientes que durante su estancia se encuentran solos y, cómo no, para las personas mayores, ya que la disponibilidad de la televisión hace mucho más llevadera su estancia. La petición de informe requirió datos para esbozar un mapa sobre la situación actual: criterios de uniformidad desde la dirección del Servicio Canario de la Salud hacia los diversos hospitales sobre esta materia, en caso de cobro cuál es la tarifa que se aplica, si existe algún tipo de bonificación para colectivos concretos de la sociedad (niños, personas mayores, etc.) y fecha en que expirase el contrato en vigor con las empresas instaladoras que prestasen el servicio. La Consejería de Sanidad manifiesta su buena disposición pero nos informa que hay dos hospitales públicos que tienen contratado el servicio a una empresa privada que expira su contrato en 2026, mientras que en los demás es un servicio gratuito. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/954. Servicio Canario de la Salud. Fibrosis Quística. Investigación de oficio sobre el motivo, por el cual en el Hospital Universitario de Canarias concurre la ausencia de una neumóloga pediátrica en consulta desde hace más de cinco meses. Por ello, le interesamos que nos comunicasen las medidas que se han adoptado para que se cubriese dicha baja con la mayor brevedad posible. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/988. Servicio Canario de la Salud. Camas hospitalarias durante el verano. Investigación de oficio sobre la pretensión en verano de cerrar más de 200 camas hospitalarias en diferentes unidades de Gran Canaria y Tenerife. De ser así, es razonable pensar que provocaría un aumento de las listas de espera tanto médicas como quirúrgicas, la paralización de pruebas diagnósticas, altas médicas precipitadas y potencial colapso de los servicios de urgencias. En concreto, un total de 202 camas hospitalarias supuestamente cerradas. Se solicitó aclarar esta situación, si se ajustaba o no a la realidad y, en suma, qué medidas se adoptaron para que en el periodo de verano no se agravase la actividad hospitalaria. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/1074. Servicio Canario de la Salud. Policía Local. Investigación de oficio de la advertencia del riesgo de cáncer en la zona del edificio policial de un municipio de Canarias, generó inquietud entre la plantilla y los representantes de los trabajadores. Al parecer podría concurrir la existencia de contaminantes naturales o industriales producto de una antigua fundición de metales, adyacente al actual edificio. Se solicitó que el Servicio Canario de la Salud aclarase lo expuesto e iniciase una investigación para confirmar estos extremos y, en suma, adoptar las medidas pertinentes en aras de salvaguardar la salud de la Policía Local. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/1142. Servicio Canario de la Salud. Hemofilia. Investigación de oficio de la ausencia de médicos especialistas en hemofilia. Todo ello, en aras de mejorar las prestaciones a estos enfermos en el mapa hospitalario público de Canarias. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/1143. Hospital Nuestra Señora de Guadalupe. Fallecimiento en el Hospital Nuestra Señora de Guadalupe (La Gomera). Investigación de oficio sobre la no activación del protocolo habitual para comunicar el fallecimiento en el Hospital de La Gomera de una persona ingresada desde una residencia de ancianos. Todo ello, en aras de aclarar lo sucedido. La administración reconoce su error y expedientó al médico encargado de llevar acabo el protocolo de actuación. Se archiva la queja

Q18/1220. Servicio Canario de la Salud. Listas de espera. Investigación de oficio sobre las listas de espera tras haberse conocido el corte del 30 de junio de 2018. En concreto, preocupa que las listas de espera de menos de seis meses pudiesen haber aumentado a la vez que se estén dando citas con especialistas para fechas que alcanzan 2021 para cirugía, especialidades médicas o pruebas diagnósticas. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/1654. Servicio Canario de la Salud. Unidad de suelo pélvico. Investigación de oficio sobre la creación de una unidad de suelo pélvico en el Hospital General de La Palma. Los pacientes en La Palma deben trasladarse de manera continuada a centros hospitalarios situados en Tenerife, generando las molestias que conlleva. Se requiere una mejora en el tratamiento de rehabilitación ofrecido en este ámbito. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/1875. Servicio Canario de la Salud. Fibrosis Quística (Orkambi). Investigación de oficio sobre la situación de la Fibrosis Quística en el Servicio Canario de la Salud. La legislación de productos farmacéuticos es competencia exclusiva del Estado (artículo 149.16 de la Constitución), la financiación del medicamento Orkambi está autorizado, pero no comercializado. Se trasladó al Defensor del Pueblo para que lleve a cabo las actuaciones oportunas al Ministerio de Sanidad y a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (Aemps) para lograr la financiación del mismo, tanto para las islas como para el conjunto del Sistema Nacional de Salud. En el archipiélago hay ahora mismo 31 pacientes con fibrosis quística grave. Una situación clínica que se acentúa con el desgarró que viven tanto los afectados como sus familias ante semejante grado de incertidumbre. Se archiva la queja por traslado al Defensor del Pueblo.

17. Servicios Sociales

17.1. Quejas nuevas

Q18/1595. Ayuntamiento del Puerto del Rosario. Investigación de oficio centrándonos en las noticias que habíamos recibido en Nuestra Institución sobre el inicio de una huelga de hambre por una vecina. Se pretende conocer a través de esta investigación de oficio, la razón por la cual la ciudadana ha iniciado esta protesta, qué tipo de asistencia e intervención social se le ha ofrecido, qué tipo de asesoramiento técnico desde el punto jurídico se puesto a su disposición, y el estado actual en que se encuentra. Hemos cursado nuestra petición de informe al municipio que consideramos de residencia de la ciudadana y estamos a la espera de recibir su respuesta a fecha 31 de diciembre de 2018.

18. Trabajo y Función Pública

Durante el año 2018 se han abierto 2 quejas de oficio, que siguen en trámite. A su vez, en el año 2018 se ha tramitado una queja de oficio de 2016, la Q16/1263, sobre las situaciones de acoso en el ámbito laboral. A día de hoy permanece en trámite.

18.1 Quejas nuevas

Q18/978. Instituto Canario de Seguridad Laboral, Dirección General de Trabajo del Gobierno de Canarias y Dirección Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. El Diputado del Común se reunió en el presente ejercicio, con miembros de la Asociación "Las Kellys", de las camareras de piso de hostelería, de las islas de Tenerife, Lanzarote, Gran Canaria y Fuerteventura. En dichas reuniones se puso en conocimiento del Alto comisionado parlamentario sus condiciones laborales, por lo que se acordó la apertura de investigación de oficio. Se acordó solicitar informe:

1) Al Instituto Canario de Seguridad Laboral, como órgano competente en materia de seguridad y salud laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias, al estar dentro de sus funciones, entre otras, elaborar estudios, guías y documentos que permitan mejorar las condiciones de seguridad y salud de las personas que trabajan en Canarias. En concreto, se solicitó que información sobre si se había concluido la Guía de Buenas Prácticas para Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en el Sector de la Hostelería, como así se le había comunicado a las representantes de "Las Kellys" en la reunión mantenida con dicha asociación en el mes de abril de 2018, por parte del

Presidente del Gobierno de Canarias y la Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias; si se había realizado, o se tenía previsto realizar, un estudio sobre las condiciones de seguridad y salud laboral de las Camareras de Piso en Canarias que permitieran mejorar sus condiciones de trabajo; si se había realizado un seguimiento de las actuaciones que, en materia de prevención, realizan las empresas del sector de la hostelería en lo que afecta a las Camareras de Piso.

2) A la Dirección General de Trabajo del Gobierno de Canarias, no solo como miembro de la Mesa tripartita por la calidad del empleo en la hostelería (ámbito estatal), sino también como Presidente de la Mesa Técnica de Hostelería, para que nos informara si se había abordado, o se tenía previsto abordar, en la Mesa tripartita, la inclusión, dentro del cuadro de enfermedades profesionales, de algunas dolencias específicas que padecen las camareras de piso; si se había abordado, o se tenía previsto abordar, en la Mesa tripartita, las condiciones de seguridad y salud laboral, así como la regulación del tiempo de trabajo de las camareras de piso; si se había abordado, o se tenía previsto abordar, en la Mesa Técnica de la Hostelería, medidas que redundaran en la mejora de las condiciones de seguridad y salud laboral, así como en el ámbito de la prevención, de las Camareras de Piso.

3) A la Dirección Territorial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, salvando la ausencia de competencias, como garante en el cumplimiento de la normativa socio-laboral en la consecución del empleo de calidad, la emisión de un informe de colaboración sobre las medidas adoptadas, o que se tuvieran previsto adoptar, con respecto al cumplimiento del Plan Estratégico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social 2018-2020, aprobado el 6 de abril de 2018, en el que, entre otras finalidades, contempla vigilar más de cerca los excesos ligados con la precariedad laboral, en cuanto a horarios desmesurados, bajos salarios, contratación eventual, con respecto al colectivo de las Camareras de Piso; si se había planificado alguna actuación en materia de seguridad y salud, en el ámbito del colectivo de las Camareras de Piso, con la Comunidad Autónoma, de conformidad con los objetivos previstos en el citado Plan, en función del respectivo convenio de colaboración, y teniendo en cuenta los objetivos incluidos en la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020.

A fecha del cierre del ejercicio, no hemos recibido respuesta del Instituto Canario de Seguridad Laboral por lo que se le remitió recordatorio del deber legal de colaborar.

Q18/986. Consejería de Educación y Universidades. Se inicia investigación de oficio sobre el procedimiento selectivo para ingreso y acceso a los cuerpos de profesores de Enseñanza Secundaria, profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas y profesores Técnicos de Formación Profesional, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondiente a la oferta de empleo público del año 2018 (Orden de 27 de abril de 2018, BOC Nº 84. Miércoles 2 de Mayo de 2018 – 2084). Este Comisionado parlamentario tuvo conocimiento, a través de la prensa, de las quejas, tanto de aspirantes como de organizaciones sindicales, de la alta tasa de suspensos registrada en la primera prueba de la oferta pública de empleo convocada en Canarias para docentes no universitarios de enseñanza secundaria, formación profesional y escuelas oficiales de idiomas. Según se podía leer en la prensa, los sindicatos, estimaban que, en algunas especialidades, no habían aprobado, la primera prueba, las suficientes personas, ni siquiera para cubrir el número de plazas que se necesitan. Igualmente, los sindicatos lamentaban que los criterios de evaluación y calificación no se hicieran públicos hasta el día de la presentación de las oposiciones, siendo que, el desconocimiento de estos criterios dificulta la preparación de las oposiciones. Asimismo, por otro lado, consideraban que no estaban motivadas las resoluciones de los suspensos al no dar explicaciones de por qué se estaba suspendido ni qué se había valorado para estar suspendido, a diferencia de los que sí habían aprobado; explicaciones que permitirían a los aspirantes descartados poder corregir los errores

de cara a futuras convocatorias. Por otro lado, los aspirantes de francés, según la prensa atribuyeron los “resultados catastróficos” a un diseño erróneo de la prueba práctica que no ha servido para evaluar las competencias reales de los candidatos y consideran que en el proceso selectivo celebrado “incumple las garantías de equidad, transparencia y objetividad que deben regir toda oferta pública de empleo”.

La Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias informó que la elaboración de la convocatoria se realizó conforme a lo establecido en la normativa vigente y que, en este proceso selectivo, el número total de admitidos fue cerca de 13.000, de los cuales solo podrían ser seleccionados, como máximo 1.160, de acuerdo al número de plazas convocadas, por lo que consideraba lógico que un alto índice de los 13.000 aspirantes admitidos, fueran eliminados en las distintas pruebas de la fase de oposición. Así mismo, añadía la Administración educativa que pactaron con los Sindicatos docentes que, para entrar en las listas de empleo de Educación, había que presentarse a las oposiciones y ser calificado, es decir, que había un alto número de personas que se presentaron a la primera prueba de la fase de oposición y que entregaron el examen en blanco, o con un desarrollo muy deficiente del tema para que le calificaran y así entrar a formar parte de las listas de empleo.

Esta Defensoría es consiente que no puede subrogarse en el lugar de los Tribunales Calificadores, al regir en esta materia la discrecionalidad técnica. Es reiterada la jurisprudencia del Tribunal Supremo que establece que, en materia de oposiciones y concursos, rige la llamada discrecionalidad técnica, conforme a la cual los juicios técnicos de los órganos de selección, en las pruebas de ingreso en la Administración, no son susceptibles de control jurídico por la Jurisdicción, y corresponden en exclusiva a aquellos órganos, añadiéndose que, en el núcleo de la valoración técnica, la jurisdicción, que opera con criterios jurídicos, no se puede subrogar en el lugar de los Tribunales Calificadores, sin perjuicio de que el uso de la discrecionalidad técnica pueda, y deba, ser objeto de control jurisdiccional desde el exterior de ese núcleo reservado, en función de criterios de carácter jurídico, como son fundamentalmente la interdicción de la arbitrariedad y el principio de igualdad de acceso a los cargos públicos. A fecha del cierre no se ha concluido la presente investigación de oficio.

19. Migraciones

19.1. Quejas nuevas

Q18/1786. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Ayudas económicas transitorias para pensionistas emigrantes canario-venezolanos retornados a Canarias. En el último año, el Gobierno de Canarias ha aprobado la concesión de ayudas económicas transitorias destinadas a los pensionistas emigrantes canario-venezolanos retornados a Canarias, mayores de 65 años y residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias, derivadas del impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela. Para acceder a esta subvención las personas interesadas, entre otros requisitos, deben acreditar que carecen de recursos económicos suficientes, conforme dispone el artículo 7.1 requisito 2 de la Ley de la Prestación canaria de Inserción. Sin embargo, se han puesto de manifiesto casos de personas emigrantes retornadas que cumplen los requisitos establecidos en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para 2018, pero que están integradas en una unidad de convivencia en la cual alguno de sus convivientes es beneficiario de una pensión o prestación pública también vinculada a la carencia de rentas. Por consiguiente, solicitamos a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda que nos informara respecto a los siguientes extremos:

- Si esta ayuda económica transitoria es computable o no a efectos de determinar los ingresos de la unidad de convivencia para la concesión de pensiones y prestaciones públicas.

- Si para la concesión de esta ayuda económica transitoria son computadas como ingresos de la unidad de convivencia las pensiones y prestaciones de sistemas públicos de protección social.

Con fecha 19 de diciembre de 2018 se recibió informe de la Secretaría General Técnica de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, en el que se hace constar lo siguiente: "La ayuda económica transitoria para pensionistas emigrantes canario-venezolanos retornados a Canarias, se encuentra regulada en el en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2018.

A los efectos de determinar los requisitos de empadronamiento, residencia y carencia de recursos económicos, se ha de atender a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 2/2015, de 9 de febrero, de modificación de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción. Igualmente se ha de considerar el artículo 8 de la referida Ley para la determinación de los recursos económicos del solicitante, que establece que no se computa las cantidades recibidas en concepto de ayudas sociales de carácter finalista. Al igual que lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 153/2017, de 8 de mayo, por el que se modifica el Reglamento de la Ley por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción, aprobado por el Decreto 136/2007, de 24 de mayo. Por lo tanto, atendiendo a esta normativa, al no tener carácter finalista, es objeto de cómputo." Actualmente se está elaborando una Resolución sobre el Fondo del Asunto de Recomendación.

20. Menores

La queja del Área de Menores se incluye en el Capítulo VIII.

21. Mayores

Durante el año 2018 se han abierto 4 quejas de oficio, de las que no se ha cerrado ninguna y se han tramitado quejas de oficio de años anteriores. De 2017 se ha cerrado con resolución una queja, la 17/318, referida al Ayuntamiento de Puntallana, en la isla de La Palma, por la falta de respuesta de VISOCAN ante reclamaciones presentadas por una interesada. Se acordó su cierre por límite de actuaciones, ya que finalmente se brindan los apoyos necesarios a una persona mayor en posible situación de vulnerabilidad. Igualmente, del año 2016 existe una queja de oficio, la 16/1099, sobre los planes de autoprotección en los centros residenciales que atienden a personas mayores en Canarias. Aún permanece abierta.

21.1. Quejas nuevas

Q18/69. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Investigación sobre una agresión, por su compañero de habitación con resultado de muerte, a un usuario de plaza residencial ocurrida en la residencia para personas mayores Fundación Canaria Hogar Santa Rita II, ubicado en el término municipal del Puerto de la Cruz, para conocer las actuaciones administrativas del Servicio de Autorización e Inspección de centros, en paralelo a las actuaciones judiciales. No se ha recibido respuesta de la Administración a la Recomendación remitida por el Diputado del Común, por lo que continúa en trámite.

Q18/260. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, Cabildo Insular de Fuerteventura, IASS–Cabildo Insular de Gran Canaria, Cabildo Insular de Lanzarote, Cabildo Insular de La Palma, IASS–Cabildo Insular de Tenerife y Consejería de Sanidad. Investigación relativa a la situación de personas mayores dependientes con alta hospitalaria que siguen ocupando cama en los servicios de urgencias de los hospitales públicos, sin poder retornar a sus domicilios. No se ha recibido respuesta de las Administraciones.

Q18/958. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Investigación relativa a denuncia del Presidente de Cáritas Diocesana en Tenerife, así como de los medios de comunicación por el aumento de mayores con pensiones no contributivas que están sin hogar en esta Comunidad Autónoma, ante la imposibilidad de acceder a una vivienda en alquiler. No se ha recibido respuesta de la Administración a la Recomendación remitida por el Diputado del Común.

Q18/1680. Ayuntamiento de Arona, IASS-Cabildo Insular de Tenerife y Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. Investigación relativa a denuncia del Sector Local de Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), publicada en los medios de comunicación, sobre "las pésimas e inadmisibles condiciones de salubridad y habitabilidad" en la Residencia de Mayores y Centro de Atención Diurna de los Cristianos, dependiente del Ayuntamiento de Arona, con aparición de chinches y cucarachas. Se ha recibido respuesta parcial de las Administraciones. Se está pendiente de recibir más información.

21. Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género

Las quejas de oficio de esta área se desarrollan en el Capítulo VIII. Adjuntía especial de igualdad entre mujeres y hombres y violencia de género.

CAPÍTULO VI

Supervisión de la actividad
de las Administraciones
Públicas de Canarias

CAPÍTULO VI. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

• Adjuntía Primera

Las áreas que forman parte de esta Adjuntía, al igual que en el conjunto de la Institución, han tenido durante el año 2018 un fuerte incremento de las quejas presentadas por los ciudadanos contra actuaciones de las Administraciones Públicas canarias.

Dentro de las quejas destacan, con mucha diferencia, las presentadas dentro del área de Discapacidad y Dependencia. Las otras áreas que más quejas han recibido son las relacionadas con la Hacienda Pública, los Servicios Públicos y la Política Territorial. No obstante, no hay que confundir la cantidad con la trascendencia, o dificultad de resolución, de las distintas cuestiones que nos plantean los ciudadanos.

Discapacidad y Dependencia, junto a Vivienda, son los temas que más han preocupado a esta Adjuntía, por los efectos que producen sobre las personas y familias que sufren por la acumulación de expedientes y retraso en las soluciones definitivas por parte de las administraciones públicas. Hemos intentado reducir el tiempo de respuesta de los organismos responsables a las iniciativas presentadas ante el Diputado del Común. No obstante, es necesario que el conjunto de administraciones le den absoluta prioridad para superar los actuales colapsos en materia de Vivienda y Dependencia.

Mención especial merecen los asuntos relacionados con la rehabilitación de Titerroy y Valterra. Un grupo de vecinos fue desalojado de sus casas ante los problemas de desprendimientos y tras el derrumbe de un techo que causó el fallecimiento de un joven. La rehabilitación de Titerroy y Valterra fue incorporada a dos planes de viviendas y dotados financieramente. Sin embargo, en ambos casos se pasaron los plazos sin que se iniciaran las obras. A los vecinos desalojados se les prometió que se les pagaría el alquiler, pero en 2017 se paralizaron las ayudas y, como consecuencia, se han sucedido los impagos de alquileres y las demandas de desahucio. Tras la mediación del Diputado del Común, Cabildo y Ayuntamiento se han comprometido a pagar los atrasos y recuperar los pagos regulares. Ahora estamos en fase de esperar que las buenas intenciones se conviertan en soluciones para los vecinos afectados.

También cabe destacar la creación de la Mesa sobre el síndrome del TDAH (Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad) impulsado desde este Alto Comisionado, para debatir de manera integral y transversal los problemas de la población afectada. Es necesario intensificar la detección temprana, la respuesta inmediata y la coordinación entre los distintos departamentos. En la actualidad estamos en fase de conclusiones con las áreas presentes en esta Mesa, Educación, Sanidad y Menores, además de las asociaciones de afectados y las corporaciones locales.

Área por área exponemos de manera más detallada la intensa actividad realizada durante el año 2018 resaltando que, sin el compromiso con la Institución de todo el personal de la Defensoría, nada de esto sería posible.

Felipe Afonso El Jaber,
Adjunto Primero

Área Política Territorial

1. Consideraciones

Durante el año 2018 se han tramitado en esta área un total de 229 quejas, de las que 126 han sido incoadas en este mismo año. Se ha procedido al archivo de 114 expedientes, de los cuales, 43 pertenecen a quejas incoadas en 2018, 24 a expedientes incoados en 2017, 25 a expedientes incoados en 2016, 13 a 2015, 8 a expedientes de 2014 y 1 a 2013. Se ha inadmitido un total de 27 quejas.

De los expedientes del año 2018, se encuentran en trámite 83 quejas, del año 2017 permanecen en trámite un total de 9 quejas, correspondientes al año 2016 permanecen en trámite 7 expedientes, del año 2015 están en trámite 4 expedientes, y del 2014 dos.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2018, se han producido un total de 27 inadmisiones, siendo las causas las siguientes: 5 por Duplicidad; 1 por existir judicialización de la cuestión planteada; 1 por ausencia de pretensión; 4 por encontrarse en vías de solución; 2 al no recurrir a la administración; 6 al no apreciar irregularidad en la actuación de la administración; 2 por carecer de competencia para realizar la investigación; 6 que no fueron subsanadas al no aportar la documentación o información solicitadas.

Es destacable este año el incremento de quejas registradas en el Área de Política Territorial, que ha supuesto un aumento del 113,05%, con respecto al año 2017 (de 59 en año 2017 a 126 en el año 2018).

El incremento afecta principalmente a las quejas relacionadas con la inactividad de la administración competente ante las denuncias de los ciudadanos, por la realización de obras ilegales, que han supuesto una aumento del 190%. También al retraso del Catastro Inmobiliario en la tramitación de las solicitudes, con un incremento del 425% (de 4 quejas registradas en 2017 a 21 registradas en 2018); se han duplicado las quejas referidas a la falta de respuesta de los ayuntamientos, a la solicitud de información urbanística, y ausencia de resolución, en materia urbanística, tales como solicitud de licencia o autorizaciones, o emisión de certificados urbanísticos. Por último, han aumentado las quejas relativas al deber de conservación de las edificaciones y el deber de la Administración de intervenir ante la desidia de los propietarios de las mismas.

2. Principales motivos de quejas

Inactividad de la Administración ante denuncias urbanísticas

Como cada año, la mayoría de las quejas tramitadas en esta área se deben a las denuncias planteadas ante esta Defensoría por la inactividad de la Administración Pública competente ante las denuncias de los ciudadanos por la realización obras ilegales. En este caso, hemos tramitado 32 quejas registradas este año 2018, que suponen un incremento del 190%, con respecto a las registradas en el año anterior.

La inacción y, en su caso, la actuación tardía de las Administraciones Públicas canarias competentes en Disciplina Urbanística, fundamentalmente los ayuntamientos y la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural (ACPMN), centran la mayoría de las quejas que se tramitan en el área de Política Territorial. Ejemplo de ello, la Q18/672, interpuesta por un ciudadano ante la falta de respuesta e inactividad del Ayuntamiento de Granadilla de Abona frente a la denuncia urbanística presentada y, pese a las reiteradas peticiones de informe realizadas desde esta Institución, ninguna de ellas ha sido contestada, por lo que procederá la declaración de obstruccionismo del ayuntamiento de Granadilla de Abona.

La Q18/272 es una queja iniciada de oficio que se apertura tras los hechos conocidos en la Q15/130, motivada por la inactividad del Ayuntamiento de Candelaria en tramitar y adoptar los actos necesarios de Disciplina Urbanística, instados mediante denuncia de una Comunidad de Propietarios, cuya queja se presentó en febrero de 2015 y, pese a las actuaciones realizadas desde la Diputación del Común, entre ellas, la remisión de tres resoluciones por las que se les recordó a ese ayuntamiento, los deberes legales de colaborar con las investigaciones del Diputado del Común, en junio de 2015, enero de 2016 y un tercero en octubre de 2017, además de que en febrero del año 2018 se le notificó una advertencia de colaborar, llegando finalmente el informe municipal solicitado por esta Defensoría en ese mes, el cual ha dado lugar a la presente actuación de oficio. La cuestión puesta de manifiesto por el Ayuntamiento de Candelaria, como causa de la inactividad mencionada, es que sólo cuenta con dos funcionarios habilitados para la ins-

trucción de todos los procedimientos y expedientes administrativos sancionadores para todas las materias, información que se nos facilitó mediante informe de la Defensora de la Ciudadanía de este municipio en junio de 2017, motivo por el cual se apertura queja de oficio en aras a investigar las actuaciones llevadas a cabo por dicha corporación municipal para resolver la escasez de personal. Recibido el informe de la Defensora de la Ciudadanía municipal de 6 de febrero de 2018, se nos comunica que había concluido el proceso selectivo para la configuración de una lista de reserva de funcionarios públicos interinos, en la Subescala Técnica de Administración General, y que se adscribirían los que procedan a la instrucción de los procedimientos sancionadores urbanísticos. Actualmente la queja está en investigación para conocer los resultados de dichas incorporaciones de personal funcionario en la tramitación de los expedientes pendientes. Otras quejas relacionadas: Q18/672, Q18/689, Q18/795, Q18/795 y Q18/1040.

Inactividad de la Administración ante solicitudes de información urbanística, y falta de respuesta a solicitudes de licencias urbanística y autorizaciones administrativas

Las quejas relativas a la falta de información urbanística solicitada por los ciudadanos ante las administraciones competentes, es otra de las temáticas que ha experimentado un aumento considerable este ejercicio de 2018, (Q18/586, Q18/633, Q18/1165), junto a la falta de respuesta ante las solicitudes de licencias y autorizaciones urbanísticas (Q18/995, Q18/1633, Q18/1751), y la emisión de certificados urbanísticos, (Q18/1167, Q18/1813, Q18/2053), registrándose un total 20 quejas relacionadas con ello.

Es destacable la Q18/393, presentada por el ciudadano afectado ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Haría a la solicitud de licencia de segregación instada en diciembre de 2015. Tras la resolución del Diputado del Común en la que se recordaba a la Administración su obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y de notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, se procedió por el Ayuntamiento a dictar resolución expresa, archivando la queja por solución.

Demora en la tramitación de expedientes por la Gerencia Regional del Catastro

Numerosas son las quejas registradas este 2018 por la gestión del Catastro Inmobiliario y la gestión tributaria del IBI, que son tratadas en este informe, al igual que el año anterior, en el Área de Economía y Hacienda, así como las que tratan sobre la descripción física y jurídica del bien inmueble en el Catastro.

Se han registrado este 2018, en el Área de Política Territorial, 21 quejas presentadas por la gestión del Catastro Inmobiliario, frente a las 4 registradas en 2017, en su mayoría ante la falta de resolución de la Administración, que se demora años en resolver los expedientes. La mayoría de las quejas se solucionan favorablemente con la petición del informe al órgano el Estado, aun cuando la respuesta a este Comisionado se dilata frecuentemente en el tiempo. (Q18/114, Q18/1089, Q18/1233, 18/2131).

Estas quejas vinieron motivadas por la descripción física y jurídica que consta en el Catastro, sobre todo por la falta de constancia del régimen jurídico urbanístico de los inmuebles, de acuerdo con los instrumentos de ordenaciones territoriales y urbanísticas aplicables y vigentes, produciendo ese defecto, en ocasiones, una tributación excesiva y manifestando una capacidad económica no ajustada a la realidad.

Ejemplo de ello es la Q16/625, motivada por la falta de respuesta al escrito que el interesado presentó en la Gerencia Regional del Catastro de Canarias en febrero de 2015, en el que solicitaba la alteración de la descripción catastral por la cual el interesado venía tributando indebidamente por mayor importe del que le corresponde en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles. En este año que se informa se ha podido archivar por solución la queja, tras la recepción del informe del Catastro Inmobiliario, que acuerda la alteración catastral y la consecuente rectificación del IBI. Otras quejas del año 2016 archivadas por solución durante este ejercicio son las Q16/483, Q16/795, Q16/758.

El Defensor del Pueblo y el Diputado del Común, en reunión mantenida en julio de 2018, se han comprometido a elaborar un convenio de colaboración para instruir las quejas del Catastro de Canarias, dado que año tras año se incrementan por el deficiente funcionamiento de este organismo.

La demora en la tramitación de los expedientes por la ACPMN. Ineficiencia e ineficacia de la Comisión de Valoraciones de Canarias, CVC

Es importante la demora en resolver los procedimientos de restablecimiento del orden jurídico perturbado por actuaciones ilegales que tramita la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural (ACPMN) y los ayuntamientos. En cuanto a la ACPMN (antes APMUN), ya se ha destacado en informes anuales al Parlamento de Canarias de años anteriores, por lo que podemos seguir diciendo que no está dotada de los medios suficientes para cumplir su labor. Prueba de ello son las quejas referenciadas Q18/168 y Q18/169.

A modo de ejemplo, destacamos la Q18/593, que presenta un ciudadano ante la inactividad de la ACPMN tras denuncia efectuada en el año 2006 por la realización de obras en un Espacio Natural Protegido y, a pesar de las resoluciones de demolición dictadas por la entonces APMUN en el año 2013, a la fecha del informe no se ha procedido a dar cumplimiento a las mismas. La queja se encuentra en investigación.

Ocupación de inmuebles por la vía de hecho

La ocupación del inmueble de un ciudadano por una Administración Pública sin seguir el procedimiento legalmente previsto para ello, es lo que se denomina como la ocupación por la vía de los hechos, siendo una forma de actuación de la Administración al margen del Derecho, con el agravante de que la misma tiene la facultad única de transferir bienes del patrimonio de los ciudadanos al suyo propio, utilizando el instrumento de la expropiación forzosa, que requiere, siempre, el procedimiento administrativo expropiatorio, así como el pago de la indemnización correspondiente. Cuando se produce la ocupación de terrenos u otros bienes inmuebles de los ciudadanos sin realizar la consiguiente expropiación se está vulnerando directamente la Constitución Española (art. 33). Q18/116, Q18/745 y Q18/1183.

La queja Q17/1383, que vino motivada por la demora de la CVC en fijar el justiprecio de una expropiación urbanística llevada a cabo por el Ayuntamiento de Valverde por la vía de hecho, se había puesto en evidencia la demora superior a 2 años en la tramitación del expediente. Por la acumulación de trabajo, ha sido finalmente archivada, al conocerse que sobre la misma está realizándose investigación por el Defensor del Pueblo. En base a los principios de coordinación y colaboración, como de seguridad jurídica, debemos las Defensorías abstenernos de conocer si ya existe otra institución similar tratando el asunto.

La queja Q14/1474, citada en el anterior informe, en la que se había requerido al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que acreditara el título que en Derecho le legitimaba como propietario del suelo referido, el Acta de Ocupación y de pago de la finca, presuntamente ocupada por la vía de hecho, recibéndose como respuesta que no existen y que se duda de la titularidad de la promotora de la queja, por lo que se emitió en el año que se informa, la correspondiente resolución por esta Defensoría. El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria justifica su posesión por una presunta ejecución del planeamiento, pero, sin embargo, no lo demuestra. Además, el inmueble está inscrito a nombre de la interesada en el Catastro inmobiliario desde hace muchos años, y el mencionado ayuntamiento le sigue cobrando el IBI correspondiente sin que hasta la fecha ni siquiera haya regularizado esta situación, que supone un enriquecimiento injusto. Así se instó recomendación de acusar recibo de la solicitud de la interesada y de acordar, formalmente, la apertura del procedimiento expropiatorio e instruirlo y dictar la resolución expresa del mismo que ponga fin a la ocupación por la vía de hecho del solar de la interesada, además de restaurarla de todos los daños y perjuicios que la actuación de esa Administración le haya podido ocasionar. También, de inscribir los bienes

inmuebles titularidad municipal en el Catastro Inmobiliario, previamente a su inscripción en el Registro de la Propiedad. La Administración no ha contestado aún a la resolución.

También destacamos, una vez más, la ineficiencia de la Comisión de Valoraciones de Canarias en fijar los justiprecios e indemnizaciones procedentes en los procedimientos expropiatorios de los que conoce, con demoras superiores a los 3 años, lo que está generando un altísimo coste de sus procedimientos, por el devengo automático de los intereses de demora, que se podrían evitar resolviendo en un plazo razonable, situación que no se ha dado solución satisfactoria en este año.

Inactividad expropiatoria en razón al Urbanismo vigente

En la Q18/1133, un ciudadano acude a esta Institución ante la inactividad expropiatoria del Ayuntamiento de Tacoronte solicitada el 20/11/2015, al resultar afectada su parcela por el trazado de una calle contemplada en el Plan General de Ordenación. Tras la pertinente investigación, se recibe informe y escrito del promotor de la queja indicando que el Ayuntamiento ha iniciado expediente de expropiación, estimando que la intervención realizada por esta Institución ha sido decisiva para su resolución. Otras quejas tramitadas bajo la misma problemática: Q18/392, Q18/637, Q18/1730.

Falta de actuación ante el estado ruinoso de una edificación

Son varias las quejas tramitadas en relación a la falta de actuación de la administración competente ante las denuncias presentadas por el peligro que representan para la seguridad de los ciudadanos, la falta de actuación respecto a edificaciones ruinosas. Destacar la Q18/137, iniciada de oficio, ante la inactividad de la Gestión Urbanística del Ayuntamiento de Arucas por edificio en construcción abandonado, sobre el que debe ejercitar la potestad urbanística el Ayuntamiento de Arucas para regularizar la situación de la edificación con acumulación de basuras y malos olores. Tras la oportuna investigación y recibido informe en el que se constató la realización de las actuaciones necesarias para garantizar la seguridad de los vecinos y viandantes, se procedió al archivo.

Además, es destacable la Q18/409, que presenta un ciudadano afectado por el peligro que constituye para los vecinos del lugar, el estado ruinoso de una vivienda antigua, con amianto, ante la falta de respuesta e inactividad del Ayuntamiento de Arucas. Se encuentra en investigación.

La Q18/465, por inactividad del Ayuntamiento de Tazacorte respecto a las denuncias por la caída de cascotes a la vía pública de una edificación en mal estado de conservación. La queja se encuentra en investigación. Otras quejas similares son las Q18/1462 y la 18/1828.

Por último, se da cuenta de aquellas quejas que en el informe del año 2017 se relacionó su gestión pero que no habían concluido.

Seguimiento de las investigaciones de oficio referenciadas en el Informe de 2017

Está en tramitación la queja Q16/541, originada por la presunta ocupación ilegítima de parte de la finca de un ciudadano por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario. En el año que se informa se hicieron las gestiones oportunas con el Catastro Inmobiliario para que diera cuenta en virtud de qué título se le había dado de alta en ese registro, dentro de los límites de la finca del interesado, a la titularidad del Ayuntamiento mencionado, informe que no se ha recibido de la Gerencia Catastral Regional, que como ya hemos dicho en este informe, actúa de forma tardía, por lo que se dará cuenta de ella en el próximo ejercicio. Por otra parte, el título de propiedad que invocaba el Ayuntamiento de Puerto del Rosario no describe el bien sobre el que el ciudadano reclama la titularidad. Se ha procedido al archivo de la queja al haber obtenido respuesta expresa de la GRC sobre la información solicitada, que fue trasladada al reclamante para su conocimiento.

La Queja de oficio Q16/1404, motivada por no dar solución el Ayuntamiento de Arucas a la petición de los vecinos de El Tanasio, barrio de Arucas, isla de Gran Canaria, a los

problemas de acceso que tienen para llegar a sus viviendas, como por la falta de adopción de las soluciones legales en el instrumento de ordenación territorial y urbanístico del municipio para ello. Recibido informe en el que se reconocen los problemas de comunicación, imposibilidad de acceso de los servicios de emergencias a la Urbanización El Tanasio y ante la inactividad de la Administración, se le remitió recomendación de realizar las actuaciones necesarias para dar solución a los vecinos que, a la fecha de informe, no ha sido contestada.

Por otra parte, en el expediente de queja Q17/1383 se está investigando una presunta ocupación sin título por parte del Ayuntamiento de Valverde. Durante este año que se informa se procedió al archivo de la queja, al informar el promotor de la misma que el Defensor del Pueblo estaba interviniendo, por lo que nos obliga, en virtud de los principios de coordinación y colaboración, como la seguridad jurídica, a las Defensorías, a abstenernos si ya existe otra institución similar tratando el asunto.

Área de Medio Ambiente

1. Consideraciones

Durante el año 2018, en esta área se han registrado un total de 38 quejas nuevas y se ha procedido al archivo de 27 quejas abiertas en este y en años anteriores. En la actualidad quedan en trámite un total de 34 quejas.

Hay que destacar que el área se caracteriza por la diferente naturaleza de las cuestiones que nos plantea la ciudadanía y por la complejidad de algunos temas, como vertidos de aguas residuales, contaminación atmosférica, sanciones de la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural, etc.

Por ello, en ocasiones se hace más laboriosa la tramitación de las quejas de esta área y se hace necesario siempre solicitar informe a la Administración canaria y, dentro de la misma, a varios departamentos al mismo tiempo. Así las cosas, se han realizado más de 20 gestiones telefónicas, así como atenciones presenciales con las distintas administraciones.

2. Principales motivos de quejas

Vertidos

En este sentido, hay que destacar que los vertidos que se realizan en alta mar y llegan al litoral canario, no están debidamente controlados. Ello se debe a que no se determina la zona, es decir, si pertenece a Canarias o al Estado.

Otra clase de vertidos como son las aguas residuales, es competencia municipal, siempre y cuando no haya delegado las competencias a los Cabildos. En los vertidos que se realizan de tierra a mar, es necesario la autorización de la Viceconsejería de Medio Ambiente con audiencia de la Administración municipal, en su caso. Así, en las quejas que se tramitan o se han tramitado en esta Institución respecto a este asunto, hay varias, como la Q17/1107, de malos olores debido a los vertidos de agua a un pozo y una, la Q17/1313, de vertidos en un paraje protegido en Valle Gran Rey.

Pasividad de las Administraciones

Uno de los motivos que molesta a la población es que la Administración a la que dirige sus denuncias no conteste. Hay que destacar que, debido a la naturaleza de esta materia, en la que el procedimiento administrativo es más laborioso, es necesario dirigirnos a distintos departamentos con una respuesta por parte de la Administración que, en muchas ocasiones, se afirma que el gran problema es la falta de personal. Hemos encontrado especial dificultad con los Ayuntamientos de Granadilla de Abona y de Valle de Gran Rey, que ni siquiera solicitan ampliación del plazo para la remisión de los informes.

Área de Obras Públicas

1. Consideraciones

Durante el ejercicio 2018 se siguen repitiendo los mismos motivos de las quejas, particularmente las relacionadas con la responsabilidad patrimonial debido a la excesiva demora en la resolución de los procedimientos, como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes. No obstante, se han recibido, también, varias quejas relacionadas con la falta de atención administrativa a las solicitudes de los ciudadanos.

2. Principales motivos de quejas

Responsabilidad Patrimonial

El ejercicio del derecho de la ciudadanía a ser indemnizado por las lesiones que sufra en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley, da lugar a la recepción de numerosas quejas que ponen de manifiesto la excesiva demora en la incoación, tramitación y finalización de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, como la Q18/36, Q18/67, Q18/122, Q18/189, Q18/202, Q18/217, Q18/279, Q18/787, Q18/874, Q18/1032, Q18/1744 y la Q18/2097.

Una ciudadana expuso que había presentado una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños físicos sufridos tras una caída en la calle el 25/08/16, sin que, pese al tiempo transcurrido, se hubiera resuelto la misma, motivo por el cual solicitaba la supervisión de esta Institución sobre el proceder de la administración municipal. Admitida la queja a trámite se solicitó copia completa y auténtica del expediente administrativo de reclamación patrimonial, una solicitud que ha tenido que ser reiterada al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.

Expropiación Forzosa

Una ciudadana presentó queja porque se había dirigido, por escrito, al Consejo Insular de Aguas de Fuerteventura, solicitando un informe sobre el linde de una parcela de su propiedad con un barranco cuya competencia es de la Administración hidráulica citada, así como acerca de la existencia del deslinde con el citado barranco, sin que hubiera obtenido respuesta. Se inició la supervisión solicitando informe acerca del trámite administrativo dado a sus peticiones. La respuesta recibida ponía de manifiesto, respecto a la cuestión de fondo de la queja, que se había procedido a responder a la interesada y que en relación con lo solicitado no constaba expediente de deslinde en el Consejo. Asimismo, se le hacía saber a la ciudadana y a este Defensor del Pueblo Canario, la escasez de personal dedicado a la tramitación que, junto a los numerosos expedientes administrativos propios de sus funciones, hacían materialmente imposible tramitar los referidos expedientes con la diligencia debida (Q18/973).

3. Otros motivos de queja

En este apartado se recogen aquellas quejas de índole diversa, esto es, con argumentos muy distintos unas de otras, pero con un fondo común que viene a ser la ordenación, gestión y ejecución de las distintas obras públicas a realizar por cada administración pública, ya sea municipal, insular o autonómica, en razón de sus respectivas competencias. Se han recibido en este sentido 23 quejas (Q18/18, Q18/48, Q18/89, Q18/270, Q18/300, Q18/333, Q18/334, Q18/380, Q18/406, Q18/451, Q18/502, Q18/581, Q18/595, Q18/764, Q18/1032, Q18/1779, Q18/1843, Q18/1882, Q18/1913, Q18/1967, Q18/1970, Q18/2100, Q18/2125).

En el escrito de queja, un ciudadano expresó que se había estado dirigiendo a Endesa desde el año 2000, para solicitar el cambio de un poste metálico instalado en su vivienda, que servía de sostén al cableado responsable del suministro eléctrico, y que estaba

afectando a los muros de la casa por el mal estado en que se encontraba la citada instalación.

Se pidió informe a la mercantil concernida, sobre si contaba con la autorización preceptiva para ocupar la propiedad del interesado y si en atención al estado actual de la instalación, según lo expuesto por el abonado, se había realizado revisión para garantizar que pudiera verse no afectada la seguridad de personas y bienes. En la respuesta recibida se hacía constar que "(...) hemos comprobado que hay tres líneas aéreas de baja tensión sujetas a un poste metálico (...) anclado al pretil interior de la azotea de la vivienda. Una de esas líneas forma parte de la red de distribución de energía eléctrica en baja tensión de Endesa Distribución Eléctrica, SLU, en toda la zona, y las otras dos pertenecen al servicio municipal de Alumbrado Público (AP), siendo por tanto responsabilidad del M. I. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a quien deberá dirigirse D.... para cualquier modificación que requiera sobre estas dos redes municipales (...) tanto el cableado como los dos postes metálicos pertenecientes a esta empresa distribuidora (...) cumplen las especificaciones e instrucciones vigentes para cada uno de ellos y con el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión, encontrándose las instalaciones (...) en buen estado (...). En cuanto a la autorización para ocupar la propiedad manifestar que la red aérea de Endesa (...) y los postes metálicos fueron instalados hace más de 30 años (...) el uso y costumbre para el paso por fachada de este tipo de líneas consistían en permisos verbales no documentados y que después quedaban consolidados a nuestro favor por el paso del tiempo, ya que estamos ante una servidumbre de paso notoria y evidente (...) si D. ...tiene deseo expreso de soterrar las instalaciones (...) puede acogerse al RD 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica que establece en su artículo 153, que "(...) el dueño del predio sirviente podrá solicitar el cambio de trazado de la línea (...) corriendo a su costa los gastos de la variación, incluyéndose en dichos gastos los perjuicios ocasionados (...)". Se comunicó el contenido del informe al interesado y se le instó a dirigirse, por escrito, a la Administración municipal, en aras de solicitar lo que estimara conveniente a sus intereses, en relación al estado de la red de alumbrado público (Q18/1967).

Área de Vivienda

1. Consideraciones

Es necesario destacar el incremento habido en la tramitación de quejas abiertas durante el año 2018 en esta área, de 84 en 2017 a 97 en 2018, lo que supone un aumento del 15,48% en relación al año anterior.

Ello obedece en gran medida al incremento de las quejas relacionadas con dos bloques temáticos: La necesidad de vivienda de los ciudadanos en relación a la escasez de vivienda pública, por un lado y, en segundo lugar, la problemática de los desahucios de viviendas y lanzamientos judiciales.

La necesidad de los ciudadanos de una vivienda digna y la escasez de vivienda pública que permita resolver positivamente los expedientes de solicitud instados ante el Gobierno de Canarias, continúa siendo el motivo del alto número de quejas tramitadas en esta área, observándose un aumento del 45,45% de estas quejas, en relación a las tramitadas en el año anterior.

El segundo bloque temático del área de vivienda que más ha aumentado, pertenece a aquellas quejas relacionadas con los desahucios de vivienda y lanzamientos judiciales a consecuencia del impago de alquileres o préstamos hipotecarios, que suponen un 37,5% de incremento de dichas quejas, con respecto al año anterior.

Un año más, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, ocupan un lugar destacado (16), solicitantes de ayuda que no reciben respuesta de administración,

o no se conceden por falta de partida presupuestaria. Un año más se superan los plazos de tramitación establecidos en las convocatorias pese a la necesidad perentoria de acceder a dichas ayudas para preservar el derecho a una vivienda digna.

Es destacable en el área de vivienda la labor realizada por esta Institución en el asesoramiento y orientación de los ciudadanos, tanto presencial como telefónica, principalmente en lo relacionado con las ayudas al alquiler, desahucios y lanzamientos, e inscripción como demandantes de vivienda pública. Las acciones de mediación llevadas a cabo por el personal de la Institución, y desde la Adjuntía 1º, en la persona de don Felipe Afonso El Jaber, con las distintas Administraciones implicadas, Instituto Canario de la Vivienda y Ayuntamientos, han permitido la resolución de algunas cuestiones en un periodo corto de tiempo, con resolución favorable para el ciudadano como en la Q18/984 y la Q18/1219, entre otras.

Asimismo, la labor de mediación ejercitada por esta Institución en la problemática de los vecinos del barrio de Titerroy, en Arrecife, ha posibilitado la celebración de diversas reuniones con los vecinos afectados, el Ayuntamiento de Arrecife y el Cabildo de Lanzarote, en la búsqueda de soluciones conjuntas a una cuestión que lleva años sin resolverse. Se ha logrado el compromiso del Cabildo de Lanzarote para hacerse cargo de parte de los alquileres pendientes de abono, al tiempo que el Ayuntamiento de Arrecife se ha comprometido a la incorporación de un funcionario para la resolución de los expedientes que afectan a los vecinos desplazados de sus viviendas, por el estado de deterioro en que se encuentran las edificaciones. Al mismo tiempo se ha solicitado informe a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, a fin de conocer las posibilidades de acometer la rehabilitación de las viviendas afectadas dentro del Plan de Vivienda 2018-2021, que aún no se ha remitido.

2. Principales motivos de quejas

Problemática con los desahucios en precario de personas sin recursos

Este año se reiteran las quejas relacionadas con la problemática padecida por los ciudadanos en situación de desahucio con fechas de lanzamiento inminentes, que recurren a esta Institución ante la ausencia de una alternativa habitacional, y que reflejan una situación que se agudiza en nuestra comunidad. Esta problemática representa el 20,62% de las quejas que se tramitaron en 2018.

Desde esta Defensoría se han llevado a cabo en este sentido, actuaciones directas con la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, a fin de lograr las paralizaciones de dichos desahucios en tanto se accionaba a través, entre otros, del Programa "+ Vivienda x Familia", y de las actuaciones conjuntas entre administraciones locales y autonómicas, la búsqueda de alternativas habitacionales. En paralelo, se realizaron las actuaciones tendentes a que los Ayuntamientos implicados en cada caso, informaran sobre la red de ayudas disponibles para estas familias o ciudadanos afectados, y las intervenciones realizadas con ellos, instando en los casos en que se cumplían los requisitos a la elevación de propuestas de adjudicación, para procurar una respuesta habitacional de estas familias en riesgo de exclusión habitacional y social.

Carencia de vivienda pública, solicitudes de adjudicación de vivienda

El segundo bloque en volumen de quejas (16,49%) lo constituye, el grave problema del déficit de viviendas públicas en Canarias, que materializan la imposibilidad de acceso a las mismas, de los ciudadanos que se dirigen a esta Institución, para denunciar que pese a ser solicitantes de vivienda pública desde hace más de una década, en muchos casos, no han conseguido resolver su situación.

La dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada que consagra el art. 47 de la Constitución Española, constituye uno de los problemas más complejos a los que se enfrenta la Comunidad Canaria, tal como fue puesto de manifiesto por esta Institución en su anterior Informe Anual. El aumento del número de quejas relacionadas con esta

cuestión (que supone un incremento del 45,45% con respecto al año anterior) es, precisamente, indicador de la necesidad de implementar las medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda digna, para los sectores de la población menos favorecidos económicamente.

Un año más, este Comisionado ha constatado a través de la labor de supervisión realizada, que no se consigue la adjudicación de viviendas para situaciones de excepcionalidad, pues la cantidad de estas viviendas vacantes continúa siendo insuficiente. Y tampoco a través de la vía excepcional de adjudicación de viviendas protegidas de promoción pública del Instituto Canario de la Vivienda, regulada en el apartado 4 del art.21 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, que requiere, previa propuesta formulada por el correspondiente Ayuntamiento, para aquellas viviendas protegidas que van quedando vacantes, y que son recuperadas por el Instituto Canario de la Vivienda.

Mención especial merece el acceso a una vivienda digna y adecuada de las personas que pertenecen a colectivos con especial necesidad, en este caso el de las personas con discapacidad que se tramitan ante esta Institución en el área de vivienda, y que acuden por falta de respuesta y de resolución de la administración. Ejemplo de ello lo constituye la Q18/159: una ciudadana que se encuentra inscrita en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Pública desde 2011, con la condición de persona con dependencia y movilidad reducida, con un grado en las limitaciones de la actividad del 85% reconocida, por lo que precisa de una vivienda adaptada a su discapacidad y sin barreras de acceso, con patologías degenerativas y una situación económica precaria, que le impiden el acceso a una vivienda en régimen privado, acude a esta Defensoría al no haber obtenido respuesta a su solicitud de acceso a vivienda a pesar del tiempo transcurrido. La queja se encuentra en investigación.

Ayudas para el fomento del alquiler

Se sigue solicitando la intervención de este Comisionado ante la falta de respuesta expresa a las solicitudes de ayudas al alquiler para jóvenes canarios, y ante la falta de resolución expresa a los recursos planteados frente a la denegación de dichas subvenciones: Q18/715, Q18/1318 y Q18/1521. Con respecto al año anterior se mantiene el porcentaje de quejas en relación a esta temática dentro del área de vivienda.

Se destaca la investigación de oficio realizada a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, ante las quejas generadas tras la publicación de las ayudas al alquiler de 2018, por las largas esperas para solicitar información o presentar la documentación requerida, al reducido plazo de la convocatoria y al horario de verano para atender a los interesados, a pesar de haberse fijado el plazo de prórroga de solicitud en 5 días que, aunque fue ampliado a veinte días hábiles ante la demanda generada, el plazo continúa resultando insuficiente para reunir toda la documentación requerida, más teniendo en cuenta que agosto es vacacional. La queja se encuentra en investigación, no habiendo recibido aún, a pesar de las reiteraciones, informe al respecto.

Problemas en viviendas de protección oficial. Vecindad, ocupación ilegal e inadecuada gestión de la comunidad, o deficiencias en las viviendas de titularidad pública

Algunas de las quejas tramitadas en este Comisionado versan sobre los problemas derivados de la falta de una buena vecindad y convivencia, por los ruidos y golpes ocasionados por determinados vecinos, minando la salud de quienes lo padecen y conculcando su derecho al descanso. En estos casos, los perjudicados se ven abocados en ocasiones a solicitar permutas, en los que resulta indispensable la aportación de documentación acreditativa de la causa en que se basa, resultando muy difícil recabar prueba fehaciente de los hechos que perturban su descanso y la convivencia pacífica. Al mismo tiempo, los ciudadanos nos trasladan su desesperación por la inactividad municipal en materia reguladora de ruidos, ante las denuncias presentadas. En relación con este aspecto, podemos citar como ejemplos: Q18/1213, Q18/1555 y Q18/1240.

La ocupación ilegal de las viviendas de protección oficial provoca también problemas de vecindad y convivencia, por la falta de abono de cuotas comunitarias que inciden en la merma y uso indebido de los servicios de la propia comunidad de propietarios, ante cuyas denuncias no obtienen respuesta alguna de la Administración. Ya se ha puesto en evidencia por este Comisionado la falta de control de la Administración sobre las viviendas vacías, las ocupaciones ilegales y el uso por titular distinto al adjudicatario: Q18/694 y Q18/803.

La falta de respuesta y de atención a las solicitudes de reparación de las deficiencias que presentan las viviendas de titularidad pública, son otras de las quejas que se han investigado en este ejercicio 2018, como la Q18/1260 y la Q18/1580, a resultados de cuya intervención se obtuvo respuesta expresa, con resolución favorable para la promotora de la queja.

Dificultad de acceso a la vivienda privada

Tienen su reflejo en esta Institución las problemáticas que afectan a nuestra comunidad, en este caso, ciudadanos que solicitan la supervisión en relación con el déficit de viviendas libres, y los elevados precios de los alquileres de la vivienda disponible en la Comunidad Canaria, con la posible incidencia del alquiler vacacional, así como la dificultad de acceso a la compra por las circunstancias del mercado, las condiciones de financiación y los elevados precios de la vivienda, solicitando la intervención de esta Institución ante un problema que se extiende al ámbito nacional. Expedientes relacionados: Q18/1242 y Q18/1385.

Área Economía y Hacienda

1. Consideraciones

Durante el año 2018 han sido presentadas 191 quejas, de las que se han tramitado directamente por esta Diputación del Común un total de 144, a las que hay que sumar las de años anteriores cuyo proceso de investigación y estudio se ha prolongado, sobre todo, por la escasa o nula colaboración de alguna de las Administraciones Públicas implicadas.

En primer lugar, queremos destacar que estamos ante el Área a la que se le presta especial interés por este Alto Comisionado, debido a que afecta directamente a la economía de las personas y, en la mayoría de los casos, a las más vulnerables, las cuales, ven una merma de sus recursos económicos de manera inesperada, debiendo hacer frente a tributos o sanciones indebidas y con absoluto desconocimiento del motivo por la que se les impone, así como las razones que las fundamentan, debido a que tienen conocimiento de las mismas a través del embargo de sus cuentas bancarias o de su sueldo.

Es por ello, por lo que nuestra actuación va dirigida a investigar y asegurar que las Administraciones Públicas actúen de manera correcta y en cumplimiento del proceso administrativo, de manera que no se produzca indefensión de la ciudadanía en cuanto a las formas de iniciarse los procedimientos, la tramitación y la práctica de las notificaciones, por lo que les instamos a rectificar en caso de detectarse un anormal funcionamiento.

En base a lo que venimos exponiendo, además del estudio previo, la admisión, tramitación, evaluación de las quejas y emisión de Resoluciones, se da prioridad al trato directo con el ciudadano, al que se le asesora jurídicamente, no sólo en relación con la queja presentada sino también ante la posible presentación de quejas nuevas y se le aclaran conceptos jurídicos y procedimentales. Incluso, si ello resulta preciso, se le explican los trámites que se van desarrollando y se le aclaran las dudas que antes y durante el proceso pueden ir surgiendo.

Esta actuación se realiza directamente, a instancias de los ciudadanos o por iniciativa de esta Institución, a través de las entrevistas personales en las oficinas de la Diputación del Común, a través de la vía telefónica y por correo electrónico.

De la misma manera, y en aras de cumplir con nuestra encomienda, se realiza la gestión directa con las Administraciones Públicas Canarias, bien telemáticamente, bien de manera presencial o telefónica. Se persigue, en última instancia, que la administración dé respuesta, en el menor breve plazo posible, a la solicitud de información que se le realiza y proceda a emitir las resoluciones pertinentes ajustadas a Derecho, así como a ejecutar los actos administrativos firmes.

Sigue siendo realmente llamativo que la mayoría de las quejas se inician por la falta de respuesta de la administración que, en muchos casos se ampara en la aplicación del silencio administrativo como una forma de actuar de base, obviando por completo el deber contenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea la forma de su iniciación.

Si bien ya lo destacábamos en el informe del año anterior, ha de mencionarse también en este el incremento de las quejas presentadas por el retraso en la resolución de expedientes, que afectan generalmente a la rectificación o modificación de datos catastrales y, por tanto, en el devengo de impuestos, sobre todo el de Bienes Inmuebles y el Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, viéndose obligados los ciudadanos a abonarlos hasta tanto no se resuelvan las modificaciones, con el perjuicio que ello ocasiona económicamente al tener que tributar por cantidades superiores a las que realmente le corresponderían si se resolvieran los expedientes en tiempo y forma. Además, hay que añadir que las indicadas resoluciones de rectificación de datos catastrales, en caso de ser favorables para los ciudadanos, no lo son con carácter retroactivo, con los perjuicios que ello lleva aparejado.

Expuestas estas líneas generales, ha de resaltarse que, como norma general, hay predisposición por parte de las Administraciones Públicas Locales a colaborar con esta Institución y amparados en el deber de colaborar que tienen todas las Administraciones Públicas entre sí, la intervención de este Alto Comisionado, tiene respuesta y sirve de impulso para la iniciación, tramitación y resolución de expedientes. Podemos destacar en este punto y como ejemplo que por parte del Catastro se prestan a responder a nuestras peticiones, a pesar de tratarse de un organismo cuyo ámbito de actuación depende del Estado.

2. Principales motivos de quejas

Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos

Tal y como hemos puesto de manifiesto anteriormente, resulta llamativo el hecho de que el mayor número de quejas que se presentan estén motivadas en la falta de respuesta de las Administraciones Públicas y que los ciudadanos se vean obligados a recurrir a otras instancias para obtener respuesta de aquellas. No puede justificarse dicha actuación, en tanto en cuanto, las Administraciones tienen que velar por los intereses de los ciudadanos y tienen el deber legal de responder, de forma expresa, a las instancias, solicitudes, recursos y demás escritos presentados por la ciudadanía. En ningún caso está justificada la falta de respuesta, menos aún si se trata de la Administración más cercana, los Ayuntamientos y, de la que los ciudadanos esperan una respuesta más inmediata y directa en busca de solución.

Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos

Precisamente, una consecuencia de la falta de respuesta o el retraso en la resolución de expedientes, es la exigencia indebida de tributos. Nos encontramos con diferentes supuestos, pero los más llamativos y numerosos son aquellos que afectan a rectificaciones o modificaciones catastrales, aquellos en los que se ha comunicado al ciudadano la revisión del Plan General, o se publica el futuro cambio de la categoría del suelo, con el consiguiente cambio en la tributación. No obstante, se le exige el abono del tributo de

manera indebida y llegado el día de la modificación también se le deniega la devolución, aplicando el criterio de que dicha modificación es efectiva sólo desde el momento de la resolución, de manera que si la resolución tarda años en dictarse, el ciudadano ve con impotencia cómo es grabada su propiedad de manera indebida y desproporcionada.

La intervención de esta Diputación se dirige fundamentalmente a impulsar la tramitación de los expedientes administrativos, instando a las Administraciones implicadas a resolver de manera expresa y en menor espacio de tiempo, así como sugerir o recomendar la suspensión del devengo de los impuestos hasta tanto no se dicte resolución que resuelva el problema de fondo.

Procedimientos administrativos irregulares

Sigue siendo una práctica extendida, ya se ha comentado en años anteriores, que la Administración no realice las notificaciones de iniciación del procedimiento sancionador o el de liquidaciones tributarias, en vía voluntaria o de apremio, en el domicilio conocido del contribuyente, en el domicilio que conste en registros oficiales o que no realice la comprobación telemática pertinente para averiguar el domicilio correcto de los ciudadanos, sino que proceda automáticamente y de forma general, a valerse de las publicaciones en Diarios Oficiales, generalmente no consultados por la ciudadanía, debiendo ser este el paso último, una vez agotados los otros intentos.

Esta forma de actuar supone que el contribuyente conoce los procedimientos que les afectan a través de embargo en sus cuentas bancarias o embargo de sus sueldos. Hay que poner de manifiesto que con la intervención de esta Institución y comprobado, en su caso, el mal funcionamiento de la actuación administrativa, se retrotrae el procedimiento al inicio del mismo, momento en el que la Administración debe hacer la primera notificación al contribuyente o sujeto pasivo, permitiéndole la posibilidad de defenderse.

Embargo de SMI o cuentas inembargables

Estrechamente unido a lo expuesto en el apartado anterior, hemos de poner de manifiesto, lo que ya ocurría en años anteriores y que, no obstante, ha sido reducido en número de quejas y es el hecho de que los embargos afecten a cuentas inembargables, cuando se aprecie que los saldos que figuran en esas cuentas se corresponden con ingresos percibidos a través de prestaciones, necesarios e imprescindibles para la atención esencial y la vida diaria y no pueden ser embargados. Nos congratulamos con el resultado que se obtiene con la intervención de esta Institución, al ver que las Administraciones revisan el acto administrativo y acuerdan la devolución. No obstante, la línea debe ir dirigida a evitar estas prácticas y realizar las actuaciones previas suficientes en aras de evitar perjuicios a los ciudadanos entre el momento en que se le embarga el único dinero del que dispone para vivir y el momento en el que se procede a la devolución del mismo.

Como se ha ido exponiendo a lo largo de este informe, son innumerables las actuaciones que se desarrollan desde esta Institución y, tal y como hemos puesto de manifiesto, la intervención resulta favorable en muchos casos para la ciudadanía. Nos congratulamos con el hecho de que los resultados favorables a los que hacemos referencia, llevan aparejado en más de un sesenta por ciento de las quejas que se tramitan, con una repercusión económica que supone la recuperación de recursos que habían sido abonados indebidamente o la disminución de cargas futuras. Alguna de esas quejas las destacamos en las próximas líneas a efectos de dejar constancia de lo que en la práctica supone. Así, podría resaltarse, la Q18/6, que se tramita por la imposición de una multa de tráfico, en la que por parte del ciudadano se presenta recurso al detectar un error en el DNI denunciado y no hay respuesta al recurso. La intervención de esta Diputación del Común hace posible que por parte de la Administración Pública se corrija el error y se emita resolución expresa favorable.

También se puede resaltar la Q18/1001, tramitada por falta de respuesta de la Administración y cobro indebido de tasa por el suministro de agua. El Consorcio de Tributos cobra 807,88 euros por una lectura errónea del contador, resultando que se acordó la

devolución de 792,19 euros. La Administración Pública dio respuesta y procedió a hacer efectiva la devolución gracias a la labor de esta Institución.

En la tramitación de la Q18/776, se interesaba la devolución de la cantidad abonada en concepto de Impuesto de Bienes Inmuebles duplicada, sin que se diera respuesta al ciudadano. La intervención de esta Institución impulsa la tramitación del expediente administrativo y la emisión de una resolución favorable.

Área de Servicios Urbanos

1. Consideraciones

Como punto de partida del análisis relativo a la materia de Servicios Urbanos, podemos decir que durante el año 2018 no se ha percibido un incremento sustancial en el número de quejas registradas en nuestra institución, ya que hemos pasado de 48 quejas recibidas en el año 2017, a un total de 48 expedientes de queja nuevos en el año 2018.

Podemos decir también, que ha sido muy escaso el número de quejas que no han sido admitidas por las razones expuestas en el Capítulo III, y debemos afirmar que todas las demás se han tramitado y se han resuelto en nuestras oficinas sin necesidad de ser derivadas a otras administraciones, ni elevadas al Defensor del Pueblo.

A modo de introducción estamos en condiciones de informar a este Parlamento que el mayor número de quejas tramitadas en el área de servicios urbanos, es con relación al servicio de abastecimiento de agua potable, servicio este de obligada prestación por parte de los ayuntamientos y, en segundo lugar, cabe destacar la problemática que nos trasladan los ciudadanos por el defectuoso o insuficiente servicio de recogida de basura y limpieza de las vías públicas.

2. Principales motivos de quejas

Servicio de abastecimiento de agua potable

Como ya indicábamos anteriormente, el principal motivo de queja en materia de servicios públicos es el abastecimiento de agua potable. Un servicio considerado, desde el ámbito de servicio público, como un bien básico, pero escaso en nuestro territorio canario para el desarrollo de la vida diaria. Este ha sido el motivo de mayor número de quejas tramitadas.

Toda la materia relativa al servicio de abastecimiento de agua ha supuesto que se tramitaran quejas poniendo de manifiesto problemas tales como el abastecimiento insuficiente, los cortes reiterados, la escasez de agua, o la escasa presión en el servicio y las irregularidades en la facturación. También se han tramitado quejas por problemas de las aguas negras o residuales y problemas en la red de alcantarillado, aunque, en este caso, en mucha menor medida.

Con ocasión del amplio número de quejas recibidas y tramitadas en lo referente al servicio del agua, cabe hacer una mención especial a las quejas recibidas desde la isla de Fuerteventura, y más precisamente por la falta de atención administrativa, es decir, la falta de respuesta expresa a los ciudadanos por parte del Consorcio de Abastecimiento de Aguas de Fuerteventura, en adelante CAAF, a las reclamaciones de los ciudadanos presentadas ante este organismo.

En este sentido, se han tramitado expedientes de quejas por falta de atención administrativa y de la debida respuesta expresa a los ciudadanos que presentaron reclamaciones ante el CAAF, por cuestiones como la insuficiencia del servicio y cortes de agua, especialmente en las zonas turísticas. Se reciben reclamaciones ante este organismo por responsabilidad patrimonial, reclamaciones por roturas y averías en determinadas zonas, por tarificación excesiva del servicio, por un funcionamiento irregular en el modo de medir el consumo y por la no instalación de contadores o medidores.

Después de cursar las peticiones iniciales de informe que desde nuestra Institución se realizan y reiteradas las mismas, ante la falta de respuesta por el CAAF, se ha dictado el correspondiente Recordatorio de Deber Legal de colaboración con el Diputado del Común y posteriormente la Advertencia de Declaración de Obstruccionista a dicho organismo, sin obtener resultado a nuestra petición. Finalmente, tras la gestión e intervención directa de nuestra Institución, se ha logrado obtener una respuesta expresa y, en muchos casos, satisfactoria para el ciudadano.

Entrando ahora en la casuística diaria del área de Servicios Urbanos, y a modo de ejemplo, merece la pena destacar la queja presentada por un vecino debido a la falta de respuesta a su reclamación de responsabilidad patrimonial cursada ante su municipio de residencia por los daños producidos en su vivienda por la rotura de una tubería de agua, asunto en el cual no lograba alcanzar una resolución final. Presentada la queja y tramitada la misma, finalmente vio resuelta su reclamación de modo favorable.

Igualmente, otro vecino que había presentado ante su municipio una reclamación por problemas de insuficiencia en la conducción de las aguas residuales, tras la tramitación de la queja, obtuvo respuesta a sus peticiones y se llevaron a cabo las obras de modificación y mejoras en las canalizaciones.

También las reclamaciones indicadas ante el CAAF por daños y averías tuvieron una solución satisfactoria al ser reparadas, si bien es cierto que en varios expedientes de queja en los que se habían presentado reclamaciones ante este organismo por insuficiencia y cortes del servicio de abastecimiento de agua, especialmente en verano y en zonas turística, se ha ofrecido una respuesta con el compromiso de la realización de proyectos importantes de mejora de la red de distribución del agua, siendo este un trabajo a medio o largo plazo que deseamos se vea materializado a la mayor brevedad, sin causar grandes inconvenientes a los ciudadanos de estas zonas.

Otro tema planteado por los ciudadanos en sus quejas ha sido el elevado coste del servicio de “enganche o acople” a las redes de abastecimiento, o del abono de facturaciones atrasadas del servicio de agua. En estos casos se ha alcanzado una solución a través del reconocimiento del pago fraccionado de la deuda en cuestión.

También son frecuentes las quejas por reclamaciones sin respuesta ante los ayuntamientos y las empresas concesionarias del servicio de agua, con ocasión de una facturación excesiva en el consumo de agua por presunta manipulación del aparato medidor o por irregularidades en el funcionamiento de los mismos.

Recogida de basura y saneamiento

Otro de los temas planteado por los ciudadanos con reiteración, es el problema de la recogida de residuos y la limpieza de la basura y suciedad en general en las calles de los diferentes municipios de Canarias, lo que en algunos casos ha generado problema de salubridad y suciedad excesiva en las vías públicas con el consiguiente perjuicio que esto ocasiona como plagas, olores etc., a los vecinos afectados.

En este sentido, se han tramitado expedientes de queja por la falta de atención administrativa a las reclamaciones presentadas ante los ayuntamientos por los vecinos, por la falta de limpieza de los desagües existentes en las vías públicas que generaban desbordamientos en casos de lluvia. Una vez tramitada la queja, se ha acordado el archivo del expediente por haberse procedido a la limpieza de las zonas afectadas objeto de reclamación.

También se tramitaron quejas, y se continúa actualmente trabajando en ellas, por la falta de limpieza de los contenedores de basura y por suciedad en las aceras de los alrededores de los contenedores. Al final del ejercicio se ha iniciado la tramitación de una queja por el abandono en una vía pública de vehículos que constituyen residuos tóxicos

También, de modo transversal al servicio de recogida de basura, se ha planteado el problema puntual de un vecino por la suciedad y el abandono de una parcela de propiedad privada, que debido al mal estado de la misma servía de vertedero y, al no ser posible la localización de los propietarios, se agravaba por enquistamiento la situación de suciedad. En este caso, se han dado los primeros pasos por parte de la Administración para dar solución al problema, sin perjuicio de que por esta Institución permanezca vigilante al respecto.

Área de Servicios Públicos

1. Consideraciones

En el ejercicio de 2018, se han tramitado 193 quejas, de las que 103 se incoaron en el ejercicio de 2018 y 90 se corresponden con expedientes que fueron incoados en ejercicios anteriores, los cuales han continuado o finalizado su tramitación a lo largo del ejercicio del que se da cuenta.

Desde el área de Servicios Públicos se trabaja para que la Administración Pública cumpla, siempre, su cometido de servicio efectivo a la ciudadanía, como principio del proceder administrativo, que es.

2. Principales motivos de quejas

Suministro eléctrico

A lo largo de este ejercicio y, al igual que en años anteriores, se han recibido quejas por problemas de reclamaciones o discrepancias que se suscitan en relación al contrato de suministro eléctrico, facturaciones altas, facturaciones repetidas, problemas de recepción de la factura, cortes de suministro, daños en electrodomésticos por subida de tensión, acceso a las redes, solicitud de traslado de torreta de alta tensión, legalización de una instalación de autoconsumo. En el presente ejercicio seguimos advirtiendo y valorando los esfuerzos que continúa realizando la Dirección General de Industria del Gobierno de Canarias para resolver las reclamaciones o recursos que recibe y agilizar la tramitación de las quejas del Diputado del Común (Q18/96, Q18/267, Q18/340, Q18/346, Q18/348, Q18/590, Q18/625, Q18/709, Q18/718, Q18/862, Q18/1083, Q18/1234, Q18/1374, Q18/1380, Q18/1706, Q18/1733, Q18/1948 y Q18/2092).

Se hace obligado mencionar aparte las numerosas quejas recibidas en relación con la tramitación de la solicitud del bono social. El 25 de diciembre de 2016 entró en vigor el Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable para el suministro de energía eléctrica.

El citado real decreto-ley modificó el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, en cuyo apartado 1 se establece «la definición de los consumidores vulnerables y de sus categorías y los requisitos que deben cumplir, así como las medidas a adoptar para estos colectivos se determinarán reglamentariamente por el Gobierno».

De igual modo, la nueva redacción dada al citado artículo 45, dispone que «el bono social será asumido por las matrices de los grupos de sociedades que desarrollen la actividad de comercialización de energía eléctrica, o por las propias sociedades que así lo hagan si no forman parte de ningún grupo societario», y ello «de forma proporcional a la cuota de clientes a los que suministran energía eléctrica», indicando que el Gobierno habrá de establecer reglamentariamente el procedimiento y condiciones para la determinación del porcentaje de reparto.

En desarrollo de lo anterior, se aprobó el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, que entró en vigor el 8 de octubre de 2017 y las Órdenes ETU/943/2017, de 6 de octubre y ETU/361/2018,

de 6 de abril del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, que lo desarrollan.

El RD 897/2017, de 6 de octubre, tiene por objeto definir el consumidor vulnerable, así como los requisitos que debe cumplir y acreditar, atendiendo a sus características sociales, de consumo y nivel de renta. Asimismo, establece las condiciones y el procedimiento para solicitar el bono social al que podrá acogerse el consumidor que cumpla los requisitos para ser vulnerable, así como los precios de las tarifas de último recurso (TUR) que le serán de aplicación. Y ha sido la aplicación del procedimiento establecido para la tramitación de la solicitud del bono social, la que ha ocasionado numerosos inconvenientes a los consumidores, motivando que acudieran en queja a esta Institución. Se han presentado dificultades para la obtención del bono social derivadas, en la mayoría de las quejas, de la dificultad para certificar y suscribir el modelo del Anexo II, que se indica en el artículo 3.1 de la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla el citado Real Decreto 897/2017: (Q18/256, Q18/265, Q18/343, Q18/441, Q18/448, Q18/547, Q18/555, Q18/667, Q18/735, Q18/780, Q18/834, Q18/935, Q18/967, Q18/1474, Q18/1546, Q18/1869, Q18/2102, Q18/2108 y Q18/2135).

Derecho de Participación en los Asuntos Públicos

Se siguen recibiendo quejas presentadas por grupos políticos en la oposición de los gobiernos locales, siendo el motivo planteado la limitación del derecho a la información y a la participación política para ejercer su necesaria labor de oposición política, mediante el control y la fiscalización de los órganos del gobierno local. (Q18/638, Q18/649, Q18/1085, Q18/1254, Q18/1312, Q18/1388, Q18/1487).

En el presente ejercicio se ha tramitado una queja en la que el interesado puso de manifiesto que "(...) soy concejal electo y el motivo de mi queja es sentirme totalmente indefenso ante la Administración Pública local en cuanto al acceso a la información municipal y concretamente a la acción del grupo de gobierno de la ciudad". Asimismo, exponía el interesado que "(...) a pesar de que la Ley de Municipios de Canarias en su artículo 25 dice lo siguiente: los miembros de los ayuntamientos (...) tendrán derecho a recibir información (...) Las solicitudes de información deberán resolverse en un plazo no superior a cinco días naturales a contar desde su presentación...". Sin embargo, a lo largo del presente mandato, más de 20 peticiones no han sido atendidas. En la mayoría de las ocasiones, hemos comparecido ante el secretario municipal y a pesar de su buena voluntad, nunca se terminan de resolver nuestras peticiones. (...)." La queja fue admitida a trámite y se está a la espera de recibir respuesta del Ayuntamiento (Q18/1254).

Empadronamiento

Bajo este epígrafe se encuadran todas las quejas relativas a los problemas que se les han presentado a los ciudadanos en relación con el alta en el Padrón municipal de habitantes o situaciones relacionadas con su gestión.

En su escrito de queja, una ciudadana expuso que acudió al Ayuntamiento donde figuraba empadronada desde el año 2015, para que se actualizara la base de datos del Padrón municipal con su número de NIE y se le expidiera un certificado de viajes, con el fin de poder acogerse a la bonificación aplicable a los residentes en Canarias. Según añadía la interesada, se le informó que no tenía derecho a dicha bonificación, por lo que no se le expidió el documento que había pedido. Solicitado informe al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, se nos comunicó que "(...) En relación al anterior expediente de queja, se comunica que con fecha de 18 de mayo de 2018 se ha procedido a actualizar los datos del padrón de la vecina con NIE (...), con lo que, desde esa fecha, la interesada puede solicitar ante este Ayuntamiento su certificado de residencia para viajes (...)." Conforme a la respuesta recibida se procedió al archivo por solución favorable de la queja. Similares a esta son las Q18/510, Q18/532, Q18/619, Q18/624, Q18/852, Q18/1287, Q18/1944 y la Q18/2155.

Falta de Atención Administrativa

Se recibieron 25 quejas relativas a la falta de atención administrativa de las solicitudes dirigidas por los ciudadanos a las distintas administraciones: municipal, insular y autonómica. Evidentemente, lo solicitado en cada caso está en función de las competencias propias de cada administración pública, pero el hecho común que las une es el incumplimiento de la obligación de resolver: Q18/388, Q18/410, Q18/551, Q18/581, Q18/1022, Q18/1030, Q18/1227, Q18/1228, Q18/1252, Q18/1332, Q18/1364, Q18/1424, Q18/1659, Q18/1660, Q18/1661, Q18/1662, Q18/1663, Q18/1664, Q18/1665, Q18/1666, Q18/1667, Q18/1788, Q18/1815 y Q18/1835.

3. Otros motivos de quejas

En la presente área se tramitan, también, quejas de índole diversas, con argumentos muy distintos unas de otras, pero con un fondo común que es la competencia municipal para la prestación de los servicios públicos según establece el artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Se han recibido en este sentido 20 quejas: Q18/42, Q18/70, Q18/115, Q18/164, Q18/210, Q18/301, Q18/373, Q18/430, Q18/540, Q18/557, Q18/773, Q18/878, Q18/1792, Q18/1836, Q18/1917, Q18/1987, Q18/1998, Q18/2122 y Q18/2172.

En un escrito de queja, los promotores exponían que "(...) Tras realizar una obra de alumbrado público entre los años 2014 y 2015, solicitamos al Ayuntamiento de la Victoria de Acentejo la firma y sello del documento "Certificado de Buena Ejecución" (ya firmado por el director de la obra), ya que estamos preparando la documentación para la clasificación empresarial de la empresa (...). Dicha solicitud se presentó el día 5 de abril de 2017, y llevamos un año de visitas e infinidad de llamadas (...) para que nos devuelvan dicho Certificado firmado y sellado por el Ayuntamiento; nos han dado varias disculpas, entre ellas que existen Actas donde se indica que la obra no se ejecutó correctamente. Dicha información es incorrecta; se aporta para demostrarlo dos requerimientos enviados por el Ayuntamiento y sus correspondientes respuestas, además del informe final del director de la obra donde da por resueltas las objeciones planteadas inicialmente. Por otra parte, queda más que demostrada la buena ejecución de la obra, ya que en caso contrario no se nos habría devuelto la fianza depositada al comienzo de la misma (...). Reseñar que debido a la falta de este Certificado de Buena Ejecución llevamos un año de retraso en presentar la documentación para poder obtener la clasificación empresarial, perdiendo la oportunidad de presentarnos a licitaciones públicas que así lo requieren, causándonos un grave perjuicio a nuestra empresa (...)" Se admitió a trámite la queja, se solicitó informe al Ayuntamiento, que hubo de ser reiterado, sin que a fecha de elaboración del presente informe se haya recibido respuesta de la Administración municipal citada (Q18/540).

Área Actividades Clasificadas

1. Consideraciones

Durante el año 2018, en esta área se han registrado 81 quejas nuevas de las que se ha procedido al archivo de 19. Hay que destacar que el área se caracteriza por la diferente naturaleza de las cuestiones que nos plantea la ciudadanía y por la complejidad de algunos temas (instalación de antenas de telefonía móvil, ruidos que provienen de locales de ocio, instalación de terrazas, vibraciones y ruidos por hornos, aparatos de aire acondicionado, entre otros ejemplos).

Por ello, en ocasiones, se hace muy laboriosa la tramitación de las quejas de esta área y se hace necesario siempre solicitar informe a la Administración competente y, dentro de la misma, a varios departamentos al mismo tiempo, así como a otros organismos. Así las cosas, se han tramitado con la realización de muchas gestiones telefónicas con las administraciones, así como atenciones presenciales.

2. Principales motivos de quejas

Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura

Durante la tramitación de las quejas y dado el cambio legislativo, en el que basta con una declaración responsable por parte del titular de la actividad, antes de su inicio, la problemática no surge en cuanto a la licencia de apertura. Los inconvenientes que nos encontramos son con los horarios de cierre y apertura de los locales de ocio, vulnerando así el descanso de la ciudadanía y la ocupación de la vía pública por terrazas.

Molestias por ruidos, malos olores, humos, polvo y otras molestias

Hemos detectado una gran tolerancia entre la ciudadanía a la hora de soportar, ruidos, malos olores, humos y vibraciones, ya que acuden a denunciar a las administraciones cuando han soportado las molestias durante un largo periodo de tiempo.

En estos casos hay que estar a lo previsto en la legislación referente al ruido, así como a las ordenanzas municipales de convivencia y por último a la legislación en materia de actividades clasificadas. Así, nuestra labor es supervisar el trámite que la Administración le da a las diferentes denuncias presentadas por la población. Un ejemplo de ello es la Q18/37, ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, por una terraza que ocupa la vía pública por los ruidos que conlleva un local de ocio; la Q18/319, por los ruidos y emisión de humos de un taller de lavado de coches y la Q18/1313, ante el Ayuntamiento de Fasnía, por la actividad de bar cafetería sin haber tramitado la correspondiente declaración responsable.

Pasividad de las Administraciones

Uno de los motivos que molesta a la población es que la Administración a la que dirige sus denuncias no conteste. Hay que destacar que, por la naturaleza de esta materia, en la que el procedimiento administrativo es más laborioso, en muchas ocasiones se alude a la falta de personal. Hemos encontrado especial dificultad con el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, que ni siquiera solicita ampliación del plazo para la remisión de los informes. Un ejemplo de ello la Q18/733.

Área de Educación

1. Consideraciones

La supervisión de este Comisionado en el Área de Educación y la colaboración con las distintas administraciones afectadas ha sido positiva en la intervención de los distintos asuntos planteados, tanto a instancia de parte como por asociaciones y colectivos. Durante 2018 las respuestas a nuestras peticiones de informe y colaboración han llegado en tiempo y forma en la mayoría de los expedientes tramitados, teniendo que instar en pocas ocasiones el deber legal de colaborar con este Comisionado y no se ha tenido que declarar obstruccionista a ninguna administración al cierre del presente informe.

Las quejas se instaron por disconformidad ante la no respuesta expresa a las solicitudes y peticiones de los administrados que cada ejercicio genera un agravio en la ciudadanía ante un ineficaz funcionamiento de la Administración Pública que consideran que han esperado más de tres meses para una respuesta que les impide actuación alguna.

2. Principales motivos de quejas

Centros educativos y convivencia escolar

La convivencia escolar es uno de los asuntos en los que las familias trasladan disconformidades con los centros educativos y con la inspección educativa, con carácter general. Divergen ante la aplicación de protocolos de convivencia por conductas disruptivas y acoso escolar, según los promotores de los expedientes que se prolongan en el tiempo con una intervención que perjudica al alumno afectado y que se resuelven con un procedimiento disciplinario sin que solucione el fondo del asunto planteado.

En las investigaciones, se ha constatado que los Planes de Convivencia de algunos centros educativos se “copian y pegan” de un curso académico a otro con pocas implementaciones o mejoras que garanticen medidas más flexibles y ágiles en la gestión de los conflictos que obligan a muchas familias a trasladar a sus hijos a otros centros educativos como única solución. Las resoluciones e informes por parte de la administración denotan que no resuelven de manera consensuada con las familias y alumnado, recurriendo a la aplicación reglada de la norma con demasiada frecuencia.

Algunos expedientes, recibida la respuesta expresa de la Administración a la casuística individual, refieren análisis subjetivos de las familias que dificultan, más si cabe, la resolución del conflicto que es imposible subsanar por mediación y cuya complejidad requiere nuevas respuestas que subsanen las conductas disruptivas como un deber de todos en favor de una educación que implemente acciones y respuestas educativas diferenciadoras para cada curso académico. Solo se podrá resolver con mejor dotación recursos humanos especializados para la prevención y mejoras pedagógicas en cada curso escolar.

Infraestructuras Educativas

Los asuntos referidos a mantenimiento y conservación de edificios escolares, dificultades de acceso a centros, solicitudes de zonas de sombra en patios y canchas en las infraestructuras educativas junto con el retraso en la construcción de nuevos centros han abarcado las investigaciones más significativas en este periodo anual. Insisten las asociaciones de madres y padres de alumnos en la ejecución de obras de mejora, mantenimiento y acondicionamiento. Por parte de las administraciones autonómica y local se ejecutan de forma tardía y habitualmente retrasan el inicio del curso escolar o se trasladan para ejercicio siguiente hasta contar con la partida presupuestaria o se disponga del suelo necesario.

Este Comisionado ha resuelto los expedientes de forma favorable a los promotores, instando a la Administración a actuar ante las distintas peticiones y solicitudes de los ciudadanos que han visto lesionado los derechos de sus hijos en el ámbito educativo ante dilaciones y retrasos indebidos.

Necesidades Educativas del alumnado

A pesar de que se han producido mejoras en la respuesta, se han tramitado quejas que lamentan la carencia de recursos humanos en los centros ante las necesidades educativas del alumnado limitando su derecho a la igualdad de oportunidades, según refieren los promotores de los expedientes. El fondo del asunto es la solicitud de una educación inclusiva real y adaptada a las necesidades específicas de cada alumno que diverge de las solicitudes de las familias y los informes de los equipos multidisciplinares de la Administración, que no tienen en cuenta los informes externos trasladados por las familias del alumnado.

Cabe destacar en este apartado el expediente de queja instada por la Asociación TDHA-Gran Canaria (Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad) ante la necesidad de mejoras y adecuación de protocolos de respuesta transversal y multidisciplinar de la Comunidad Autónoma. Evaluada la solicitud de supervisión, esta Institución planteó la necesidad de crear y convocar una “Mesa de Trabajo sobre TDHA” con la participación de asociaciones de distintas islas y administraciones públicas afectadas. Aceptaron participar la Consejería de Educación y Universidades, la Consejería de Sanidad, la Consejería de Bienestar Social, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Protección a la Infancia y Familia) la FECAM (Federación Canaria de Municipios) y la FECAI (Federación Canaria de Cabildos Insulares). Se está trabajado en propuestas, informes, alegaciones, mejoras, etc.... al objeto de consensuar una propuesta definitiva que comprometa a todas y cada una de las partes con las sugerencias y recomendaciones que procedan desde este Comisionado. A fecha de cierre de este informe estamos a la espera de una respuesta expresa y colaborativa de las administraciones participantes en la Mesa y la

reconocida actividad de la Asociación TDHA Gran Canaria concluiremos con la resolución del expediente del que daremos cuenta en posteriores informes.

Becas y ayudas al estudio

Las quejas por denegación de becas continúan siendo un asunto significativo por cuanto la denegación no tiene en cuenta la casuística individual y se resuelve atendiendo a la convocatoria. Según los promotores de las quejas, es un sistema excluyente que obliga a evaluar y trasladarlas al Defensor del Pueblo para la supervisión ante el Ministerio de Educación en la búsqueda de resolución favorable a sus disconformidades.

Los retrasos en la resolución es una de las cuestiones, tanto por escrito como de forma telefónica, de las instadas ante la Institución alegando los solicitantes de beca que la gestión, tramitación y resolución por vía telemática de becas y ayudas en la página de la Consejería de Educación y Universidades se colapsa continuamente e imposibilita los trámites por el alumnado en tiempo y forma. Nos consta en nuestras intervenciones que la prolongación de plazos por administración para presentación y subsanación de documentación, pero las controversias y discrepancias del alumnado se reiteran en cada convocatoria anual de becas.

Enseñanzas universitarias

En este ejercicio la colaboración y respuesta a nuestras supervisiones e investigaciones con las Universidades Públicas Canarias, han sido muy positivas por cuanto responden en tiempo y forma. La resolución favorable de los mismos ha versado sobre retrasos en la emisión del Suplemento Europeo al Título por parte de la Universidad de La Laguna, se ha procedido al archivo por solución sin que proceda ninguna otra actuación.

A cierre de este informe, está en trámite un expediente que traslada la disconformidad de alumna que ha solicitado cambio de turno alegando su imposibilidad en cursar estudios universitarios de tarde al simultanear estudios en el Conservatorio de Música por medio del procedimiento de cambio de turno por razones justificadas que establece la instrucción reguladora y que le ha sido denegada. Se solicitó informe a la Universidad, a la vista de que las instrucciones reguladoras de admisión y matrícula de títulos oficiales de grado para el curso 2018/2019 no recogen esa circunstancia. Estamos a la espera de recepción de una respuesta de la administración universitaria. No obstante, en la supervisión realizada y de nuestra investigación hemos podido detectar que esta situación y/o agravio se produce en ambas universidades públicas, por lo que daremos cuenta en futuros informes de los trámites de expediente y la posible emisión de resolución recomendando o sugiriendo a nuestras universidades la incorporación de la referida circunstancia en los procedimientos e instrucciones de admisión y cambios de turno.

Área de Cultura

1. Consideraciones

Cabe destacar una mejora en los tiempos de respuesta de la administración autonómica e insular, no obstante, las corporaciones municipales continúan siendo las que no contestan a este Comisionado, principalmente, por carencia de recursos humanos en el área de cultura. Desde esta Diputación del Común nos hemos pronunciado en las distintas cuestiones planteadas por los ciudadanos en aspectos culturales y casos de conservación del patrimonio, pero no parece que las respuestas estén acorde con las peticiones individuales y asociativas en defensa del patrimonio cultural.

2. Principales motivos de quejas

Se repiten e incluso reiteran la mayoría de los expedientes por no dar respuesta o no acceder a la información, a pesar de las determinaciones legales de transparencia o la aprobación de ordenanzas y reglamentos de participación ciudadana. Los límites son bastante frecuentes según nos trasladan los promotores de las quejas y, una vez inves-

tigada, la Corporación afectada se ajusta al mandato legal procediéndose al archivo por solución.

Área de Deportes

1. Consideraciones

Durante el ejercicio de 2018, se produce un incremento en relación al año anterior en número de quejas recibidas en el Área de Deportes.

2. Principales motivos de queja

Falta de respuesta e inactividad administrativa

Se vuelve a repetir la dilatación en las respuestas por parte de las administraciones públicas canarias y convierten a la inactividad de la administración en este ámbito el principal motivo de supervisión instadas por los ciudadanos. Requerida la administración competente, las peticiones de informe se resuelven de forma favorable al ciudadano. En definitiva, la colaboración es buena, no obstante, se realizan gestiones telefónicas que suelen agilizar las respuestas y resolución de los asuntos, una vez determinamos con la administración la necesidad de respuesta expresa.

Procedimientos y Federaciones deportivas canarias

Procede destacar que durante este periodo se han instado varios expedientes por disconformidad de ciudadanos en procedimientos de selección de deportistas para acudir a competiciones, bajas y altas federativas no resueltas, procesos electorales de las federaciones o gestión discrepante con los federados. Nuestra intervención se insta con petición de informe de colaboración al objeto de mediar en la resolución de los conflictos o divergencias, las cuales en algunas ocasiones hemos tenido que cerrar por cuanto que el asunto de fondo deberá dirimirse en la jurisdicción ordinaria o bien la federación no contesta a nuestras solicitudes sin que podamos activar ninguna otra actuación al exceder del ámbito de supervisión previsto en el art 17 de la Ley 7/2001 del Diputado del Común.

Área de Agricultura y Pesca

1. Consideraciones

Se trata de un ámbito sectorial en el que los expedientes instados se producen por dilación indebida en las respuestas por parte de la Administración, con una situación ante la ciudadanía que no obtiene resolución expresa y que trasladan al Diputado del Común para que supervisemos esta falta de respuesta. Las resoluciones, actuaciones y mediaciones realizadas por la institución han versado sobre los requerimientos y reiteraciones a las administraciones públicas que dilatan las intervenciones en explotaciones ganaderas irregulares sin activar inspecciones y controles eficientes o ante respuesta que no se ajustan a las solicitudes planteadas.

2. Principales motivos de queja

Es destacable que algunos expedientes denuncian la existencia de granjas ilegales, según los promotores, que carecen de las licencias pertinentes y no cumplen condiciones de higiene y salubridad, o bien la ubicación de las mismas está en zonas colindantes con áreas residenciales que generan un conflicto de vecindad sin que la Administración resuelva o dirima en breve plazo para evitar los graves perjuicios ocasionados. No obstante, una vez realizada la supervisión, la recepción de informes y alegaciones, cuando hemos procedido a la resolución de archivo la granja denunciada ya no existe o bien se deberá dirimir en la jurisdicción ordinaria como única opción para resolver la cuestión litigiosa.

Se tramitan tres expedientes que comunican el grave problema que ocasiona la presencia de animales asilvestrados, "cabezas de ganado caprino" que causan daños a

producciones agrícolas o propiedades privadas y, a pesar de las constantes quejas en los Ayuntamientos, Cabildos Insulares y Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, se eternizan sin solución expresa por cuanto no queda claro a quién le compete, con la dificultad para el reclamante de la imposibilidad de instar autorización para la captura de ganado de costa o cabras asilvestradas con unos costes y trámites de difícil solución, junto con la prohibición vigente en la propia Ley de Caza de Canarias. En este momento hemos procedido al archivo de uno de ellos, por cuanto el promotor ha comunicado que ha procedido a vallar su finca ante la pasividad de la Administración Local y en los otros dos expedientes hemos solicitado informes de colaboración a las administraciones insulares que, aunque carecen de competencias, sí conocen con certeza la situación en sus territorios, así como, a la Dirección General de Protección de la Naturaleza del gobierno regional al objeto de constatar la respuesta legislativa prevista y actuaciones que permitan, en colaboración con cabildos y ayuntamientos, las técnicas cinegéticas adecuadas para el control y gestión que nos permita resolver el fondo del asunto.

Área de Turismo y Transporte

1. Consideraciones

De las 36 quejas recibidas a lo largo de 2018, cabe indicar que son asuntos generales que afectan a los guías turísticos, las compañías aéreas, las licencias de taxi, la tarjeta o bonificación de transporte urbano e interurbano, el certificado de residencia y las paradas de guagua, entre otros extremos.

2. Principales motivos de queja

Información del servicio público del taxi

Una de las inquietudes conocidas durante 2018 fue la generada en El Hierro por el sector del taxi ante la sección de teléfonos de interés del portal de internet (Q18/1413). El Cabildo de El Hierro explicó en el informe solicitado la diferencia del portal orientado a los turistas y el otro orientado al ciudadano. No es fácil delimitar las diferencias entre los teléfonos de interés y los contactos oficiales y esto puede provocar desacuerdo entre algún taxista de la isla u otros sectores.

En cualquier caso, el nuevo portal de internet del Cabildo de El Hierro dirigido a los ciudadanos se publicó el pasado 1 de octubre de 2018 sustituyendo al anterior y quedando cubierta la información a exponer.

Servicio público de guaguas

Las quejas pueden ir desde la protesta ante la supresión de una parada al cuestionamiento del servicio en régimen de monopolio. Una de las cuestiones más delicadas es cuando un grupo de ciudadanos recoge firmas en aras de solicitar un cambio en el recorrido de una línea de transporte urbano. (Q18/1048, Q18/1066, Q18/1126, Q18/1209, entre otros).

Fue el caso en Las Palmas de Gran Canaria (Q18/1126), en el que se requirió la viabilidad de modificación del itinerario de la línea 21 y 24 a fin de minimizar el tiempo de llegada de los residentes de la zona de La Isleta hasta el Hospital General de Gran Canaria Doctor Negrín. A pesar de contener una clara inquietud ciudadana avalada por muchos, Guaguas concluyó que no era conveniente modificar el recorrido de una de las líneas más consolidadas que transporta un promedio de más de 8.800 viajeros en días laborables.

Área de Discapacidad

En esta área es importante la valoración interprofesional de las quejas con la intervención de la Trabajadora Social de esta Diputación del Común. En el área de Discapacidad existen dos grandes bloques diferenciados de las reclamaciones de los ciudadanos de Canarias.

En Primer lugar, la Dependencia, donde el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que establece dos procedimientos diferenciados (Reconocimiento de la situación de persona dependiente y Procedimiento para determinar los apoyos que sean necesarios en función del grado de dependencia).

Y, en segundo lugar, la Discapacidad. El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y el desarrollo de la ORDEN de 18 de octubre de 2012, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias, son la base para resolver las reclamaciones de los ciudadanos por los grandes retrasos de las administraciones en los certificados de los grados de discapacidad.

Dependencia

1. Consideraciones

La aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, establece un importante avance en los derechos de las personas. Se reconoce el derecho subjetivo de la ciudadanía a recibir atención y cuidados ante la situación de vulnerabilidad derivada de la pérdida de autonomía. Con esta premisa pondremos la mirada en el futuro decreto, con el que se definirá un nuevo procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema.

Corresponde a la Comunidad Autónoma determinar los órganos de valoración, que emitirán el correspondiente dictamen del grado de dependencia y discapacidad y, en función de este, los servicios o prestaciones que correspondan a la persona solicitante. Todo ello, en el marco de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo máximo entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

Desde la Comunidad Autónoma se debería clarificar el mapa de recursos insulares del SAAD, para que en caso de que las personas así lo manifestaran, se pudieran desplazar a una isla distinta de la que reside, si en esta última existiese plaza pública disponible.

2. Principales motivos de queja

Retrasos en el procedimiento de reconocimiento del Grado de Dependencia y la valoración del Programa Individual de Atención (PIA)

Los principales motivos de queja ante el Diputado del Común en 2018, según el número de reclamaciones, son:

-En primer lugar, el retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia, pues los ciudadanos se quejan del excesivo retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia, incumpliendo la administración el plazo que establece el artículo 9 de DECRETO 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el Procedimiento para el Reconocimiento de la Situación de Dependencia y del Derecho a las Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Los expedientes generados por este motivo representan el 51% de las quejas. De los datos obtenidos en los expedientes resueltos, se observa que se trata de personas con gran dependencia y una media de edad de 72 años. Por otro lado, se constata que la

mayoría de las quejas tratan de situación de personas con una media de edad de 82 años, y que un 46% de ellas son mayores de 80 años.

Se da la situación de una persona con 101 años que estuvo esperando 352 días, casi un año, para que se le reconociera la situación de dependencia y falleció sin tener acceso a ella. (Q150/2018).

En cuanto a los tiempos de espera, se ha realizado un estudio en relación con la fecha de presentación de la solicitud según lo establecido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la fecha de alta como queja en esta institución parlamentaria.

Se observa que, de media, las personas permanecen esperando aproximadamente un año y dos meses sin ver resuelta su solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, en el momento de presentar la queja en el Diputado del Común.

Entre los datos registrados por edad, queda patente la denuncia realizada por los colectivos de personas con discapacidad, en la que, según las manifestaciones de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad se prioriza según criterio de edad y una persona puede estar un año y medio a la espera de ver resuelta su solicitud. Sin embargo, los periodos de espera superan el año, indistintamente de la edad de la persona solicitante, muy lejos de cumplir los plazos legalmente previstos.

Por territorios, hay que destacar que un 65% de las quejas provienen de la isla de Tenerife. Hay que hacer mención a las múltiples quejas remitidas a través del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo.

Los plazos de espera así como la media de edad de las personas difieren entre islas. Gran Canaria es el lugar donde las personas solicitantes tienen más edad (82 años) y están, de media, un año y tres meses esperando la resolución de condición de persona en situación de dependencia. Por otro lado, los reclamantes de La Palma tienen una media de 79 años y sufren menos tiempo de espera. Tenerife, sin embargo, es la isla con mayor dilación en resolver las solicitudes y con una media de edad de 78 años.

-En segundo lugar, el retraso en la tramitación del Programa Individual de Atención (PIA), que representa el 22 % de las quejas del año 2018. Una vez reconocida la condición de persona en situación de dependencia, queda pendiente la resolución del PIA, que determinará la prestación y/o servicio adecuado para el desarrollo de su autonomía y atención.

En lo que respecta al análisis por lugar de residencia, en este caso es en la isla de Gran Canaria donde recae el mayor número de quejas, un 49%, seguida de Tenerife con un 40% y un escaso número en las islas de Lanzarote y Fuerteventura.

Como ejemplo del exagerado retraso en atender las demandas, hay una mujer de la isla de La Palma (Q18/355), con 104 años, con reconocimiento desde enero de 2017 de gran dependencia, grado III, que presenta un escrito de queja en marzo de 2018 por no disponer de prestación ni servicio para sus cuidados. Figura como edad mínima un menor de cuatro años, en situación de gran dependencia, reconocida en octubre de 2017 y a la espera de ser aprobado su Programa Individual de Atención.

Los plazos de espera, se calculan desde la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, hasta el momento de recibir la queja en esta Defensoría. Resulta que el tiempo medio de espera es de un año y nueve meses, con un máximo, cuando menos escandaloso de más de siete años de espera, en el caso del expediente Q18/1330, de una persona reconocida con dependencia severa en grado II, en septiembre de 2010.

-Nos encontramos también con los casos de retrasos en resolver las revisiones de grado por agravamiento.

-Asimismo, destacamos los casos en que, una vez resuelta la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA), se produce una excesiva dilación en atender la demanda familiar de internamiento de la persona dependiente en un centro socio-sanitario.

La Comunidad Autónoma, cuando no sea posible el acceso a un servicio público (gestionado por los cabildos), debería reconocer una prestación económica vinculada a la contratación del servicio. No será posible el acceso a ese servicio público en aquellas islas donde las listas de espera son grandes, con apenas variación (La Palma, Tenerife y Gran Canaria, sin orden preestablecido), donde los Cabildos, a través de la gestión del servicio de los IASS (institutos de atención socio-sanitaria), controlan las plazas y su distribución.

Finalmente, existen otras cuestiones de menor volumen, pero no menos importantes, como son los impagos de facturas, del PIA o las revisiones del PIA, etc. Una cuestión que preocupa especialmente es la del fallecimiento de las personas que han iniciado el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, con anterioridad a la resolución de este. En estos casos, la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda está procediendo al archivo de los expedientes en el momento en que tiene constancia del fallecimiento. En estos expedientes tres casos llamativos:

Son destacables tres expedientes, (Q16/1273, Q17/933 y Q18/828), en los que los reclamantes, una vez resuelto el reconocimiento del grado de dependencia y aprobada la valoración del reconocimiento del Programa Individual de Atención (PIA) sobre solicitudes presentadas en 2009, 2013 y 2015, se logra que se le reconozca la eficacia económica con carácter retroactivo, resultando a abonar la cantidad de 37.175,54€ entre los tres beneficiarios.

En muchos supuestos se trata de expedientes en los que se ha producido un importante retraso administrativo, pues, de haberse tramitado en plazo las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia e igualmente de haberse aprobado el correspondiente Programa Individual de Atención, el disfrute del derecho subjetivo se hubiese hecho efectivo.

Con la comparativa, puede apreciarse que, siendo responsabilidad exclusiva de la Comunidad Autónoma la valoración de la dependencia, los equipos técnicos no están generando el número de dictámenes necesarios, bien por las luchas entre años de Servicio con los aplicativos informáticos, o bien por la falta de personal como argumenta la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

La dejación no es sólo en el cumplimiento del procedimiento administrativo vigente, sino que va a las mismas raíces del SAAD, por cuanto Canarias, hasta la fecha, no ha definido su catálogo de servicios, ni ha desarrollado el Plan de Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal, ni el Plan para la Protección de los Menores de 3 Años Dependientes y aún menos ha definido un Plan General de Inspección de Servicios Sociales.

1. Datos generales de Dependencia

Durante el año 2018 se tramitaron 302 expedientes nuevos de queja referidos a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia que corresponden con 308 personas, quejas en el marco de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Los contextos personales, familiares y sociales, conllevan, en la mayoría de las ocasiones, a situaciones especialmente vulnerables y, por ello, se les dedica a este grupo de quejas, de nuevo, un apartado diferenciado en este Informe Anual. Es, además, importante visibilizar quiénes son las personas que impulsan cada uno de los procedimientos administrativos, indispensables para el ejercicio del derecho de ciudadanía, de recibir cuidados y atención ante la necesidad de ayuda para las

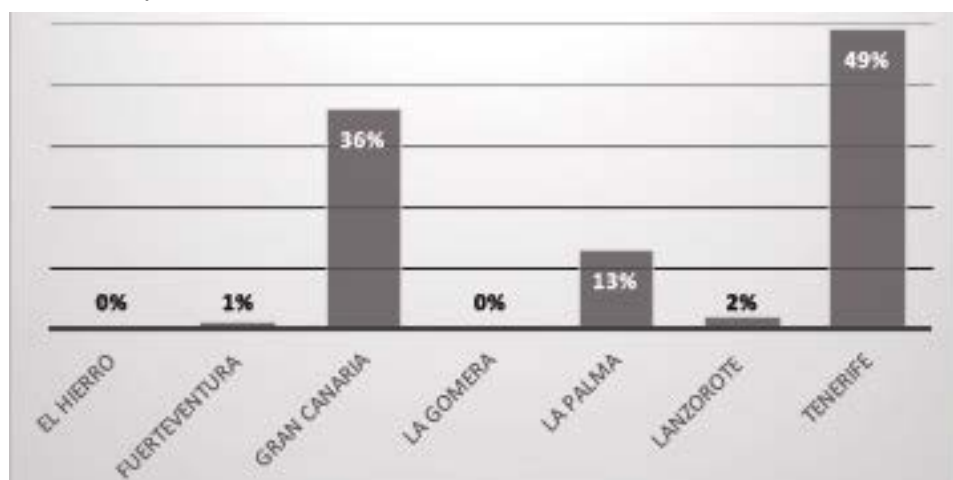
actividades de la vida diaria. A este reto, con el resultado de los datos obtenidos, se suma la apuesta de contribuir con la mejora del desarrollo del SAAD en Canarias.

Este apartado se ha estructurado con una primera parte que contextualiza el conjunto de expedientes trabajados el pasado año y, en una segunda se hace una visión específica, conforme a la fase del procedimiento administrativo y/o bien, al principal motivo de queja. Se evalúan, de manera general aspectos tales como lugar de residencia, edad, género, periodos de espera, etc.

1.1. Procedencia

Analizar la procedencia de los escritos de queja viene determinado por la propia naturaleza de la Ley 39/2006, que requería del compromiso y actuación conjunta de todas las administraciones implicadas. El desarrollo del SAAD, en Canarias, obliga la coordinación interadministrativa, cada uno dese su nivel competencial, de todas las instituciones. El papel fundamental de los Cabildos, se impulsa a través de los convenios de colaboración para prestación de servicios a personas mayores o personas con discapacidad y, de manera concreta, a personas que a su vez tenga reconocida la condición de persona en situación de dependencia. Por tanto, en este marco de potestades se entiende la procedencia de las personas que presentan quejas, acorde a la isla de residencia.

Un 49% de los expedientes son de la isla de Tenerife, un 36% de Gran Canaria, el 16 % surgen de personas de La Palma, Lanzarote y Fuerteventura. De las islas de El Hierro y La Gomera no se han recibido escritos de queja referentes a la atención a las situaciones de dependencia.



Gráfica I: Distribución lugar de residencia

Dese la perspectiva de la municipalidad, si bien no es fundamental en la prestación de servicios, tampoco se da una tipología concreta de municipios de los que se recibe queja. Un 23% de las quejas son de Las Palmas de Gran Canaria y un 15% de Santa Cruz de Tenerife, de manera que un 38 % de los escritos provienen de las capitales de provincia. En cuanto a municipios con mayor población, de La Laguna hay un 8% de quejas y Telde cuenta con un escaso 0.1%.

Por rango de población de más de 20.000 habitantes

1.2. Sexo-edad

La media de edad de las personas que tienen abierto procedimiento en el Sistema para la Autonomía y atención a la dependencia, de las que se ha recibido escrito de queja, es de **78 años**.

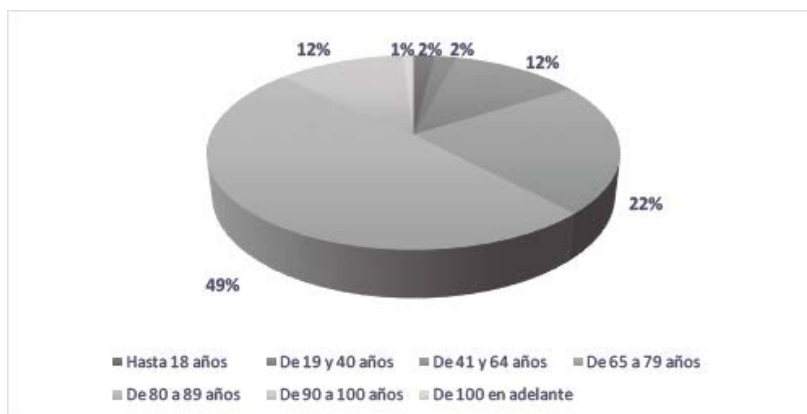
Si consideramos, únicamente, las personas mayores de 65 años, la edad media es de 84 años. La persona de más edad registrada corresponde a una mujer, de Gran Canaria, nacida en el año 1911 de la que se recibió escrito de queja en el mes de julio, **con 107 años**.

Los expedientes registrados de menores de corta edad son, únicamente cuatro y tenían, entre 4 y 6 años de edad, causados por la dilación en el reconocimiento de su condición de persona en situación de dependencia para así recibir los servicios necesarios para la atención temprana.

Estadística de edad	
Personas mayores	
Edad media	84 años
Edad máxima	107 años
Edad mínima	66 años
Personas menores de 65 años	
Edad media	48 años
Edad mínima	4 años
Edad media en el total de las quejas	78 años

Gráfica II: Cuadro de edad de las quejas

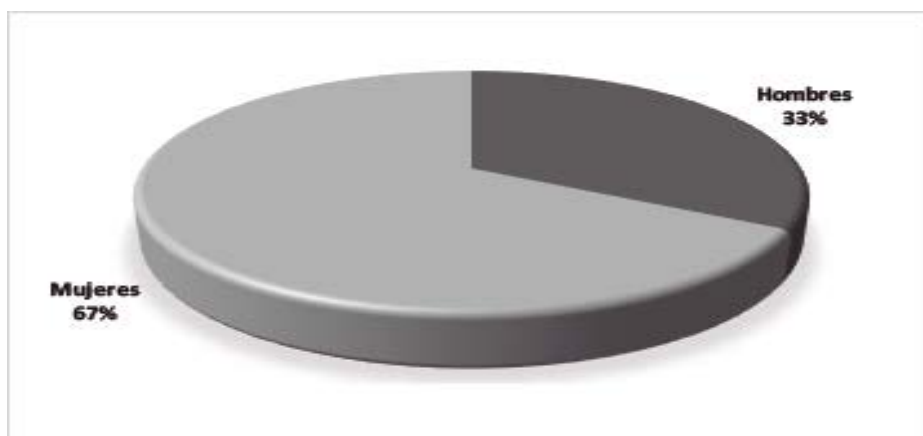
En el conjunto de las quejas se advierte que el 62% son de personas mayores de 80 años. El grupo etario con mayor número de quejas es que corresponde con el tramo de edad entre 80 y 90 años, con 49%, al que se incorpora el 12 % de nonagenarios y las tres personas que superan los 100 años de edad. Un 22% son personas entre 65 y 79 años, también personas mayores lo que concluye que el 84% de las quejas recibidas son de personas mayores.



Gráfica III: distribución por edad de las personas que presentan quejas

Entre las personas de menos edad se dispuso entre los menores de edad, (1%) las personas hasta 40 años (2%) y de 41 a 64 años (12%). Personas con diferentes patologías, en diversas ocasiones sobrevenidas.

El género se aporta como dato, únicamente para visibilizar que la atención a situaciones de dependencia, sumado al factor edad, es más acuciante en las mujeres.



Gráfica IV: Género

1.3. Estado del expediente

La distribución de los expedientes se realiza siguiendo las fases del procedimiento administrativo sin respuesta desde la administración, conforme, a su vez a lo establecido en el DECRETO 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y, en su caso, a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Conforme a esta categorización, un primer grupo de quejas, viene determinado por el artículo 9 de dicho Decreto 54/2008, en cuanto la Dirección General competente resolverá, en un plazo de tres meses la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, previa propuesta del órgano de valoración. En este primer grupo se han registrado más de la mitad, 51%, de las quejas del pasado año 2018. La demora en la entrada en el SAAD, de manera tan indiscutible, es un importante obstáculo en el derecho de la ciudadanía, a pesar de la presunción de silencio positivo.

Una categoría dos, se incorporan quejas paralizadas, sin respuesta, conforme al artículo 12, de aprobación del Programa Individual de Atención. Esta dilación en aprobar el programa individual de atención es la segunda causa que motiva queja, con un 22%.

La valoración y dictamen de un nuevo grado de dependencia, según lo establecido en el artículo 10, de revisión de grado, tanto por mejoría, empeoramiento, error diagnóstico o de aplicación de baremo, constituye el tercer grupo de quejas, con un 10% de las quejas.

El grupo cuatro está configurado por expedientes acogidos al artículo 13 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, sobre revisión de programa individual de atención. Representa un 3% de las quejas del año 2018.

Contra las resoluciones dictadas, conforme al Capítulo II de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las personas que han presentado el correspondiente recurso, sin respuesta por parte de la administración, están agrupadas en el grupo cinco. Son un 6% del conjunto y, de manera mayoritaria, 17 de los 19 expedientes son recurso de alzada contra la resolución del programa individual de atención, con solo dos recursos contra resolución de grado.

Las quejas de los familiares de personas que fallecen durante el procedimiento van disminuyendo, de manera que representan únicamente un 3%.

Conforme al artículo 15, de seguimiento del programa individual de atención se ha determinado el grupo siete, con personas que una vez finalizado el procedimiento no cuentan con la prestación reconocida en su programa individual de atención.

Un último grupo, de varios, se incorporan diferentes expedientes de personas que plantean diversas situaciones no resueltas en el SAAD y que limitan su derecho a recibir los cuidados y la atención que precisan.

Cada uno de estas situaciones serán tratadas de manera específica en los siguientes ítems, para con ello visualizar los déficit de implantación, a pesar de llevar más de once años, del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Motivo fundamental de queja		Número total	Porcentaje
I	Sin respuesta en la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia	156	51%
II	Personas reconocidas en situación de dependencia pendientes de aprobación del PIA	69	22%
III	Personas pendientes de revisión de grado de dependencia	32	10%
IV	Personas que han solicitado revisión de su PIA	10	3%
V	Personas que presentan recursos al grado y PIA	19	6%
VI	Familiares de personas fallecidas durante el procedimiento	8	3%
VII	Personas sin efectividad económica del PIA	3	1%
VIII	Varios	11	4%
		308	100%

Gráfica V: distribución numérica y porcentual de expedientes

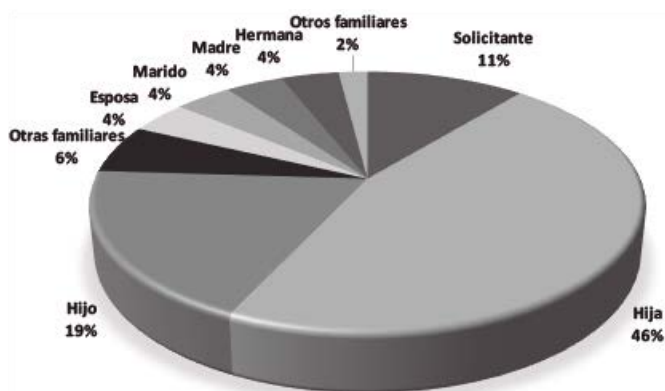
2. Personas cuidadoras

Se ha destinado un apartado específico a las personas cuidadoras que aspira a recordar su esencial papel y trabajo diario.

La información que se muestra es recogida en el total de los 308 expedientes, si bien hay que tener en cuenta que un 11% de las quejas son presentadas por la persona solicitante del SAAD, y, en ocasiones, es un familiar distinto al cuidador quien formula el escrito de queja. No obstante, se ha recopilado con la distinción entre guardador de hecho, persona encargada de los cuidados y/o persona que formula el escrito de queja.

Con estos datos, resulta que en un 46% de las situaciones de dependencia, son las hijas quienes se ocupan de los cuidados, seguidas de los hijos, en un 19%.

Por género, el 71% de las personas cuidadores son mujeres; además de hijas, esposas, madre, son hermanas, cuñadas, nueras, sobrinas, nietas. Mientras, por su parte, en hombres, son hijos, maridos, padres y nietos, sin que haya cuidadores con otros vínculos familiares ni afectivos, en las quejas registradas.



Gráfica VI: vínculo y género de las personas cuidadoras

En cuanto a la edad de las personas cuidadoras, se disponen datos en 41% de los expedientes. Con ellos, la edad media de las personas que atienden las situaciones de dependencia es de 55 años.

Figuran quince personas mayores de 65 años como cuidadoras, cuyos vínculos son de parejas, madres, hermanas, cuñadas y únicamente dos hijos. La persona cuidadora con la máxima edad es de 88 años; una pareja que el marido ejerce de cuidador de su cónyuge de 82 años, reconocida con gran dependencia, Grado III y motiva su queja en la dilación de aprobar el programa individual de atención, con manifestación en el trámite de consulta de necesidad de plaza residencial.

Las edades mínimas registradas son de hijas de 27 y 30 años que ejercen de cuidadoras.

Una de las cuestiones que se han presentado durante el 2018 en las consultas, es las cotizaciones de la seguridad social para personas cuidadoras. La dilación de los procedimientos, acuerda la condición de persona cuidadora, con fecha anterior al 31 de agosto de 2012, por lo que sería de aplicación lo previsto Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia, en cuanto a la cuota a abonar en la suscripción del convenio especial. Esta circunstancia ha sido tratada individualmente, para les sea reconocidas las cotizaciones en la vida laboral.

3. Descripción de los contextos según el estado de tramitación de expediente

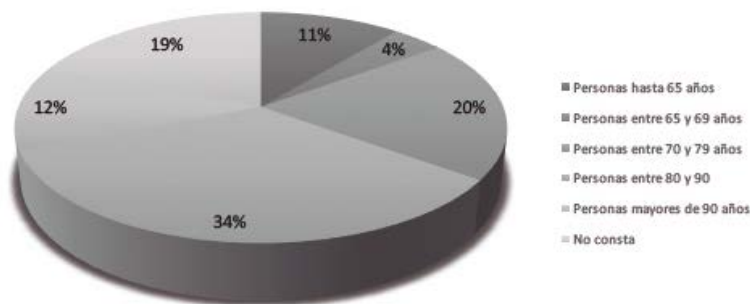
3.1. Pendiente de reconocimiento de la condición de persona en situación de dependencia y del derecho a las prestaciones

En esta sección se han recogidos los expedientes de personas que su principal motivo de queja es la falta de respuesta, superado el plazo que establece el artículo 9 de DECRETO 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a la solicitud de reconocer su condición de persona en situación de dependencia. Representa el 51% de las quejas.

En los años de implantación del derecho de autonomía y atención a la situación de dependencia, tras la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, es, el pasado año 2018, es el primer año que éste el principal motivo de queja. Si bien, conforme a lo que dispone el propio Decreto 54/2008, la solicitud podrá entenderse estimada si transcurrido el plazo legalmente establecido no estuviera resuelta, esto no dispone para sea efectiva la atención necesaria.

Las personas que figuran en esta fase de tramitación, 156 expedientes, cuentan con

una media de 72 años. En general, son personas mayores, que en un 46% superan los 80 años, con un 12% de quejas de personas de más de 90 años.



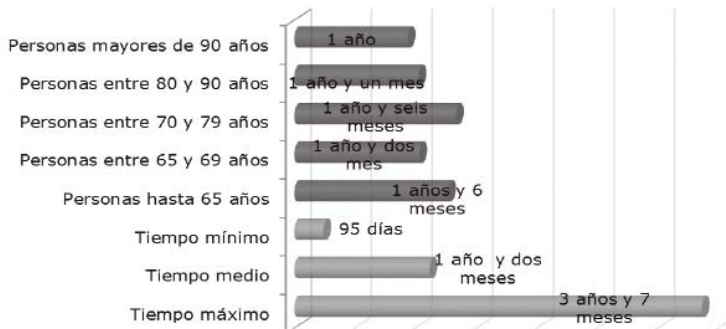
Gráfica VII: Distribución por edad de las personas sin respuesta para reconocimiento de la situación de dependencia

Entre la máximas de edad registradas figuran en la EQ 150/2018 donde la persona, con 101 años, estuvo esperando 352 días, casi un año, para ser reconocida su situación de dependencia, falleciendo sin tener acceso al SAAD. Otro de los expedientes con casi año y medio de espera, en Gran Canaria, consta para un hombre de 99 años.

El cómputo de plazos de espera que se ha realizado, con la fecha que figura de presentación de la solicitud, según lo establecido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la fecha de alta, como escrito de queja en esta Institución Parlamentaria. De esta manera se está calculando el tiempo que la persona permanece a la espera para registrar el escrito de queja, que difiere del tiempo de resolución del expediente, en general, más amplio que el resultado de nuestro cálculo. De este cálculo resulta que de media existe una dilación de aproximadamente un año y dos meses. Como tiempo máximo registrado figura en la EQ 1837/2018, de una mujer de 79 años, de la isla de Tenerife, con un periodo de 3 años y 7 meses, con fecha de registro de la solicitud para reconocimiento de situación de dependencia en febrero de 2017, sin tener respuesta a la fecha de cierre de este informe.

Los plazos mínimos son conforme a los DECRETO 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

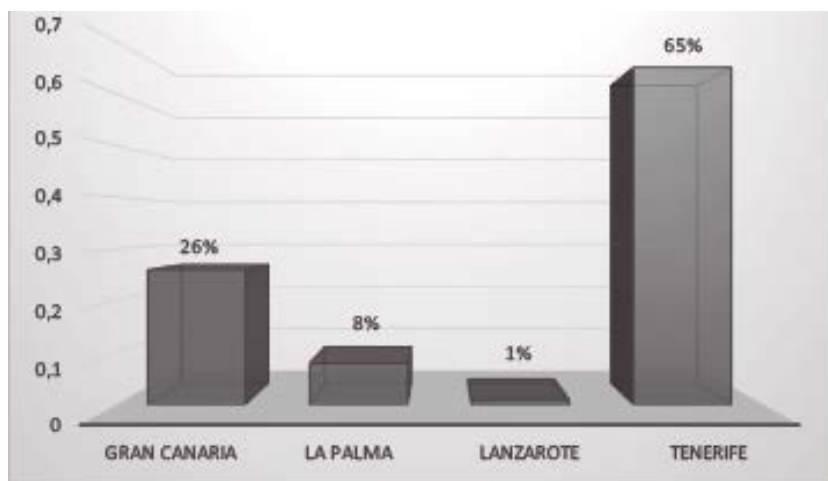
En el cálculo de tiempos se ha diferenciado la edad de las personas pendientes de ser reconocida su condición de dependencia. Resulta significativo que de manera generalizada supere el año sin resolución.



Gráfica VIII: Tiempo de espera del conjunto de quejas pendientes de reconocimiento y diferenciados por grupos de edad

Entre los plazos registrados por edad, queda patente la denuncia realizada por los colectivos de personas con discapacidad, donde según las manifestaciones de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad la priorización según criterio de edad que implica estar un año y medio a la espera de resolver su baremación de necesidad de actividades de la vida diaria. Sin embargo, en este informe se manifiesta que los periodos de espera superan el año, indistintamente de la edad de la persona solicitante y muy lejos de cumplir los plazos legalmente previstos.

Por territorios, se identifica que el origen de un 65% de las quejas es de la isla de Tenerife. Hay que hacer mención a las múltiples quejas remitidas desde el Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo, mayoritariamente de personas sin respuestas de inicio de procedimiento. Gran Canaria es un 26 % de quejas, mientras La Palma, un 8% y Lanzarote, 1%. No hay quejas procedentes de las restantes islas.



Gráfica IX: Procedencia de las quejas pendientes de reconocimiento de la situación de dependencia

Se han calculado, igualmente, los plazos de espera así como la edad media en las diferentes islas. Gran Canaria, es el lugar donde las personas solicitantes tienen más edad (82 años) y están, de media y año con tres meses esperando la resolución de condición de persona en situación de dependencia.

Por su parte, La Palma, con una media de 79 años se da menor dilación en la instrucción del expediente. En Tenerife, es la isla con mayor dilación en resolver las solicitudes, con una edad media de 78 años.



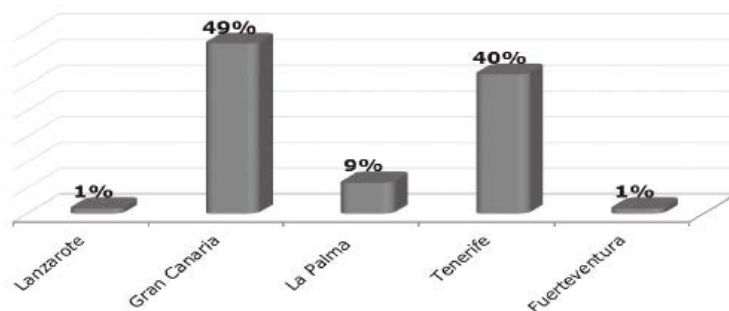
Gráfica X: Tiempos medios y máximos que transcurren entre la solicitud y el escrito de queja, según la isla de procedencia.

En un 8% de las quejas consta resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD. El tiempo transcurrido, desde la fecha de solicitud hasta dicha resolución, es de medios 595 días, es decir más de un año y 8 meses. Son personas con una edad media de 72 años y en situación de gran dependencia.

3.2. Personas en situación de dependencia sin el programa individual de atención

Las personas que reconocida su condición de persona en situación de dependencia tienen pendiente la resolución del programa individual de atención, por el que se determina la prestación y/o servicio adecuado para el desarrollo de su autonomía y atención, corresponden con el 22 % de las quejas del pasado año 2018.

Por lugar de residencia, son mayoritarias las quejas de Gran Canaria, un 49%, un 40% de Tenerife, La Palma, 9% y con escasa representatividad de las islas de Lanzarote y Fuerteventura.



Gráfica XI. Isla de residencia de las personas pendientes PIA

En cuanto al factor edad, la media, es de 77 años. La edad máxima en la EQ 355/2018, figura en una mujer, de 104 años, de La Palma, reconocida en enero de 2017 en situación de gran dependencia, grado III y que presenta escrito de queja en marzo de 2018 por no disponer de prestación ni servicio para sus cuidados. Figura como edad mínima un menor de cuatro años, en situación de gran dependencia, reconocida en octubre de 2017 y a la espera de ser aprobado su Programa Individual de Atención.

Los plazos de espera, se calculan desde la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, que difiere del nacimiento del derecho, hasta el momento de recibir la queja en esta defensoría. Resulta que el tiempo medio de espera es de un año y nueve meses, con un máximo, cuanto menos escandaloso, que refleja la EQ 1330/2018 de más de siete años de espera, reconocida con dependencia severa, grado II, en septiembre de 2010.



Gráfica XII. Periodos que transcurren entre la resolución de reconocimiento de situación de dependencia y la fecha de presentación de la queja.

Por islas, en Tenerife hay un periodo medio de más de dos años, al igual que las quejas de Fuerteventura, mientras en el resto de las islas, supera el año, a excepción de Lanzarote que presenta escrito de queja una vez se cumple el periodo de tres meses previsto legalmente.

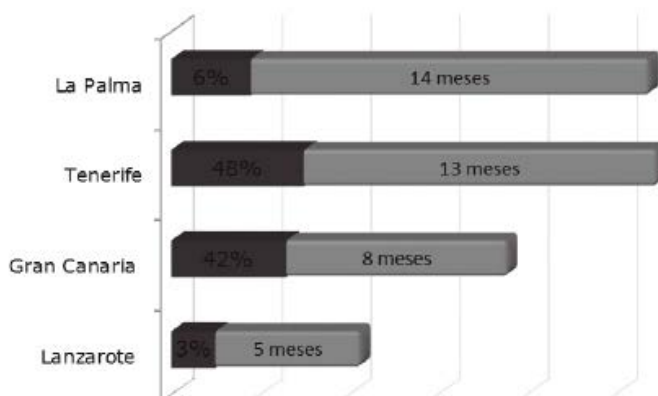
Uno de los retos que se visibilizan en esta fase del procedimiento es la coordinación interadministrativa.

3.3. Personas pendientes de revisión de grado de dependencia

Durante el año 2018 se registraron 32 expedientes referidos a la falta de respuesta en la solicitud de revisión del grado de dependencia reconocido, que representan un 10% en el conjunto de las quejas del SAAD.

Las personas solicitan la revisión de grado son personas reconocidas en situación de dependencia moderada, grado I, un 50% y dependencia severa, grado II, la otra mitad que motivan su solicitud, por agravamiento en su estado de salud.

Se realiza un cálculo de tiempo desde el reconocimiento de la situación de dependencia y la solicitud para nueva valoración, resultando que de media las personas requieren una nueva baremación transcurridos unos dos años y ocho meses. Los plazos definidos en las quejas oscilan entre la EQ 1041/2018, de personas reconocida con dependencia moderada en el año 2010, cuya solicitud, para nueva revisión se formaliza en febrero de 2017 y en la EQ 1637/2018 cuya reclamante, en situación de dependencia severa, desde octubre de 2017 requiere nueva puntuación en el mes de mayo de 2018.



Gráfica XIII. Porcentaje de distribución de lugar de residencia de la queja y periodo medio entre la fecha de solicitud y presentación del escrito de queja.

Es fundamental el tiempo de respuesta de la administración desde que se presenta la solicitud de revisión de grado hasta que, como ha sido objeto en todos los expedientes, se recibe el escrito de queja. De manera que transcurre casi un año sin que se resuelva la revisión de grado, con un máximo en la EQ1966/2018 de casi dos años de espera.

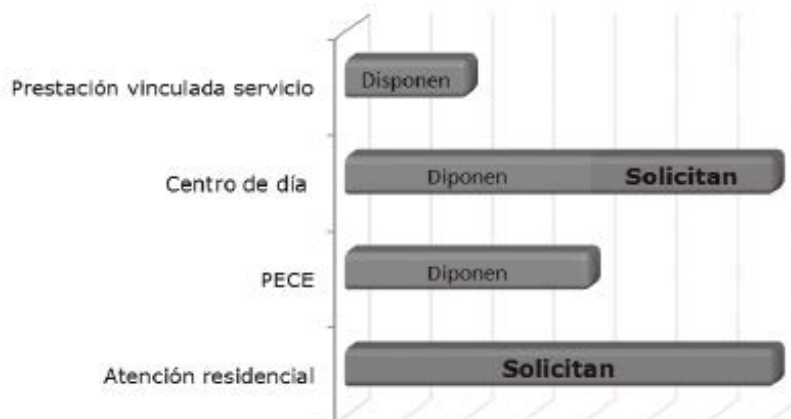
En Tenerife, isla donde más quejas hay registradas, 48% el periodo sin resolución de grado es de media 13 meses. En Gran Canaria, con un 42% de quejas, se ven acortados los plazos, con un tiempo medio de 8 meses, mientras en La Palma, con un 6% de quejas, distan más de 14 meses, para nueva baremación de personas en situación de dependencia.

Es de especial significación que el 60 % de las personas que solicitan su revisión de grado no disponen de prestación ni servicio, es decir, no tienen aprobado su programa individual de atención. El tiempo que reflejan estas quejas desde que

tienen resolución de reconocer su condición de dependencia y la solicitud de revisión de grado supera los dos años y medio. Permaneciendo, a su vez un año, desde la solicitud para actualización de su baremos

3.4. Personas que han solicitado revisión de su PIA

Un 3 % de las quejas iniciadas durante el año 2018 refieren falta de respuesta en la revisión de su programa individual de atención. Son expedientes de personas que oscilan entre los 22 años y los 107 años.

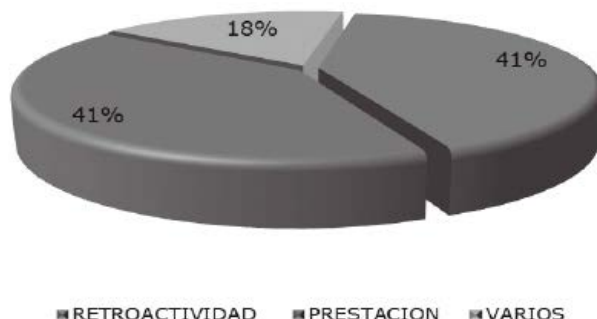


Gráfica XIV: Servicio y/o prestación que se dispone y que se solicita en la revisión del programa individual de atención.

La aprobación del programa individual para el que se ha instado la revisión, fluctúa entre el año 2011 y febrero de este año 2018. De manera generalizada, las solicitudes se motivan en la necesidad de incrementar cuidados. En un 70 % precisan un servicio de atención residencial y en un 30% pretenden compatibilizar la estancia en el domicilio con la atención en un centro de estancia diurna.

3.5. Personas que presentan recursos al grado y PIA

En los expedientes iniciados por recurrir el Programa Individual de Atención se dan dos motivos fundamentales, la retroactividad del nacimiento del derecho a la prestación y/o servicio y la concesión de un recurso de la cartera diferente a la modalidad elegida en el trámite de consulta. Hay un pequeño número de quejas que vienen motivada por posibles errores: concesión en isla diferente al lugar de residencia, cuantía de prestación, etc.



En los recursos de personas que difieren de la fecha de momento del nacimiento del derecho, sucede tanto en prestación vinculada al servicio como en prestaciones económicas para cuidados en el entorno. Para las primeras, la administración habilita el pago una vez se haya acreditado la formalización del servicio, sin tener en

consideración si éste se venía recibiendo con anterioridad y costado por la persona en situación de dependencia y/o sus familiares.

En las resoluciones de prestación económica para cuidados en el entorno familiar ya apoyo a cuidadores se aplica el periodo de carencia definido en la Disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria. Sin embargo, el fundamento de algunos recursos está en la fecha de inicio de expediente, anterior a la vigencia de tal normativa, con sentencias que, en estos supuestos, establecen lo dispuesto para los procedimientos administrativos, del mes siguiente a la presentación de la solicitud.

En las personas que recurren la prestación asignada sucede que la dilación del procedimiento implica la no adaptación a las circunstancias vitales; Se asigna plazas y/o prestaciones vinculadas a la atención y permanencia en el hogar cuando las personas ya han ingresado en centros residenciales. Otras de las demandas son las personas que quieren permanecen en su hogar, al cuidado de sus familiares y se les asigna recurso.

Un 47% de las quejas sobre prestación de servicio son de La Palma. Los cuidadores alegan la falta de recursos disponibles en la isla para contratar empresas que cubran la prestación de atención domiciliaria, una vez tienen aprobado el PIA de prestación vinculada a dicho servicio.

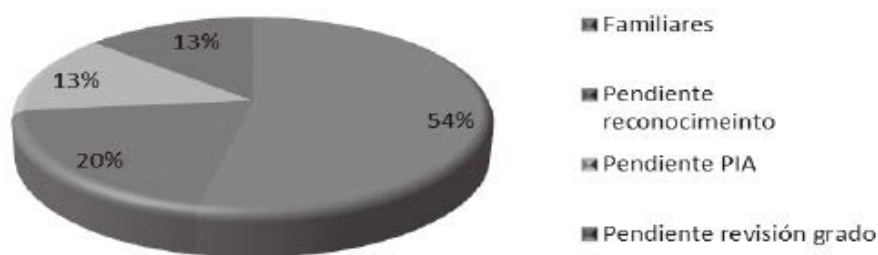
Dos expedientes de queja corresponden a personas que han presentado recurso de alzada a la desestimación de reconocer su condición de persona en situación de dependencia.

3.6. Personas fallecidas

En el apartado de personas fallecidas que refiere un 3% de las quejas se han agrupados los expedientes presentados por familiares, todos por hijas (75%) e hijos (25%) una vez han fallecido la persona reconocida en situación de dependencia, severa o gran dependencia y que de media transcurren más de dos años desde el reconocimiento hasta se produce el fallecimiento.

A este apartado, además se han incorporado otras quejas que consta el deceso durante el proceso de tramitación.

En la EQ358/2018 y 648/2018, son personas que fallecen, con 97 y 81 años sin



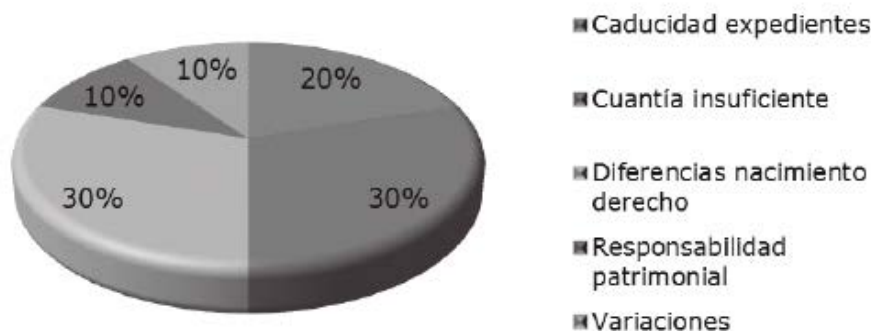
revisión de grado que, en ambos casos implicaba revisión de su programa individual de atención. Las EQ 2081/2018, fallece la mujer con solicitud en abril de 2015, reconocimiento de gran dependencia, grado III, en agosto de 2018 y fecha de fallecimiento en octubre de 2018.

Situación paradójica sucede en la EQ 228/2018, con resolución de programa individual de atención el 29 de mayo de 2018 y fallecimiento el día 10 de ese mismo mes de mayo.

Este relato se hace para intentar visibilizar los escenarios, cuanto menos paradójicos que denuncian las personas en situación de dependencia y sus familiares. La celeridad es los procedimientos es una necesidad ineludible por parte de la admisión.

3.7. Personas ante diferentes situaciones irregulares de su expediente

Se ha incorporado un apartado de varios para expedientes de personas que plantean diversas irregularidades en su expediente de atención a las situaciones de dependencia. De manera resumida se puede ver un grupo de personas que denuncian que la cantidad concedida como prestación es insuficiente para los gastos a cubrir. Las cuantías en el año 2018, para situaciones de gran dependencia, en personas con ingresos igual o inferiores al IPREM de prestación vinculada al servicio de atención domiciliaria, de aproximadamente 715 euros, resulta incompleta para la contratación del servicio en las empresas prestatarias. El indicador de referencia de 9 €/hora del Decreto 93/2014, de 19 de septiembre de 19 de septiembre, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de la persona beneficiaria del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y su participación económica en el coste de los servicios así como la determinación de la cuantía de las prestaciones económicas del sistema en la Comunidad Autónoma de Canarias, difiere de los precios de mercado en cada una de las islas. Otra de las demandas de las personas dependientes y sus familiares es la diferencia entre los cuidados reales y los horarios definidos, de entre 46 a 70 mensuales de atención domiciliaria para personas con una baremación de BVD que supera los 75 puntos



Las quejas agrupadas con el ítem *diferencia en el nacimiento del derecho* corresponde a personas con denegación del recurso de alzada a la aprobación del programa individual de atención y acuden a esta institución garante de derechos para defender lo que entienden una vulneración en sus cuidados personales.

Otras personas recurren, mediante queja la no aportación de documentos en plazo, alegando diferentes causas, como desconocimiento, descuido. Las variaciones son aquellos expedientes que la dinámica vital les obliga a cambios continuos entre servicios y recursos (ingresos hospitalarios, cambios de domicilio por falta de accesibilidad) y que la administración responde con dilación a los mismo.

De otro lado se han recogido un 1% de quejas de personas que tienen aprobado un programa individual de atención de prestación vinculada al servicio y no reciben los cobros de manera puntual. Las personas acreditan la formalización del contrato y aun así, en ocasiones con varias facturas presentadas, y siguen ser ver efectiva la prestación.

4. Los jóvenes y menores de edad en situación de dependencia

Las quejas de menores de edad y personas jóvenes son pocas en número. Representan, únicamente, el 2% respecto al total. Los motivos de quejas son dos de ellos pendientes de reconocimiento de la situación de dependencia, solicitud presentada en Gran Canaria, en octubre de 2017 y con fecha de entrada de queja en mayo de 2018, siete meses después. Son niños de corta edad .

Dos menores y un joven, con reconocimiento de gran dependencia, grado III, están a

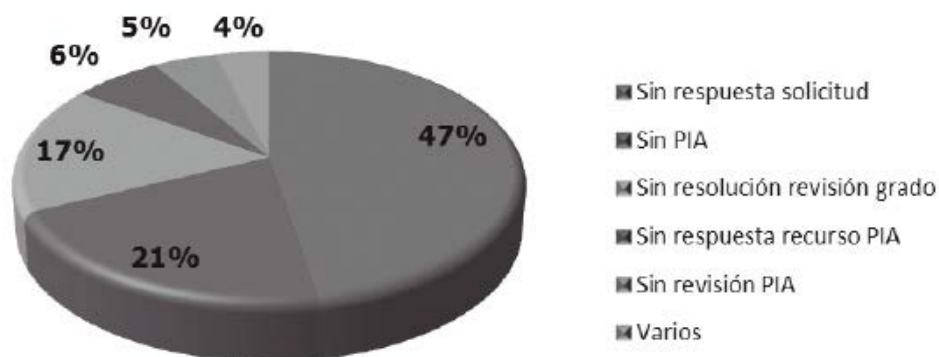
la espera de aprobación del programa individual de atención. En todos los expedientes la dilación supera los tres meses, alcanzando los siete, tiempo amplio si se valora la atención temprana y la prevención para la autonomía en personas en crecimiento.

Una de las quejas está fundamentada en la revisión del PIA, una vez se ha superado la edad de escolarización obligatoria y se requiere la atención en el SAAD.

5. Las personas de más de 80 años

Durante cada uno de los apartados se ha utilizado la categoría de edad para identificar los retrasos e incumplimientos de la administración. No obstante, se ha creado ésta sección diferencia para dar una mayor visibilidad a las personas mayores de 80 años.

Se han registrado, ciento cincuenta expedientes de personas que superan los de 80 años, que supone el 48% de las quejas relativas al SAAD, con tres personas centenarias (101, 104 y 107 años de edad).



En cada una de las causas de escrito de queja constan personas de edades mayores, los mayores dentro de los mayores. Así, un 47 % de las personas están esperando reconocer su condición de persona en situación de dependencia y del derecho a las prestaciones. El tiempo medio de dilación es de más de un año, que transcurre desde la presentación de la solicitud hasta formalizar la queja, con demoras de más de dos años.

Un 21% de las quejas de personas mayores, están pendientes de aprobación del programa individual de atención, y, a su vez, de éstas, 31 personas, en un 62% tienen reconocida la condición de gran dependencia que llevan más de un año y medio sin respuesta.

En las solicitudes de revisión de grado, el 80% de los expedientes corresponden a octogenarios y nonagenarios, con media de espera de un año. Similar situación ocurre en las quejas de revisión del programa individual de atención, con un 70% de mayores de 80 años y de recursos a la aprobación de un PIA con diferente prestación a la solicitada, en un 65 % de los expedientes.

A modo de resumen, la prioridad por edad, debe ser un motivo de celeridad en los expedientes referentes a cuidados y atención.

Discapacidad

1. Consideraciones

Con la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se actualizan los conceptos y se adopta el modelo social de la discapacidad, alejándola definitivamente de conceptos anteriores tan negativos como deficiencia, minusvalía o enfermedad. Ahora las personas con discapacidad dejan de ser objeto de actuaciones o políticas asistenciales para convertirse en auténticos sujetos de derechos.

Una de la primeras normas que desarrolla el mandato de nuestra Constitución de 1978, que ordena a los poderes públicos la protección de las personas con discapacidad es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los *Minusválidos* (LISMI), que también se ve inspirada en la Declaración de los Derechos del *Deficiente Mental*, aprobada por Naciones Unidas el 21 de diciembre de 1971, y en la declaración de derechos de los *Minusválidos*, aprobada por la Resolución 3447 de la misma organización, de 9 de diciembre de 1975. Esta Ley recoge medidas de acción positiva para la protección de esos derechos.

Transcurridos veinte años de vigencia de la LISMI, se aprueba la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU), modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que no deroga a la anterior, sino que la complementa. Esta nueva ley acoge los cambios operados en la manera de entender la discapacidad, adoptando nuevos enfoques y estrategias y se inspira en los principios de vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad. En años siguientes se ha venido aprobando la normativa en desarrollo y ejecución de dicha Ley, siendo una de las últimas normas el Real Decreto 422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales.

Sobre accesibilidad establece la Convención en su artículo 9, que los Estados partes deben adoptar las medidas necesarias para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Debiendo aplicarse esas medidas, entre otros, a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

En nuestro ámbito autonómico, resulta necesario y urgente impulsar las necesarias modificaciones normativas y de los procedimientos administrativos, a fin de que se adapten al nuevo marco jurídico de protección de los derechos de las personas con discapacidad.

En el ámbito de la discapacidad, nos hemos encontrado con quejas relativas a las dificultades de acceso a los recursos de atención a las personas con Discapacidad: ayuda por razón de discapacidades, ayuda en programas de apoyo en salud mental, plazas para atención temprana a menores de 3 años, promoción a la accesibilidad mediante eliminación de barreras y habilitación de transportes, plazas de aparcamientos para personas con otras capacidades, problemas con los certificados de discapacidad (retrasos, denegaciones, revisiones), demoras en la calificación de los certificados de discapacidad y otras cuestiones en menor número, pero no menos importantes, como el acceso a una tarjeta autonómica, acceso a los certificados de discapacidad habilitados para solicitar el bono social de Endesa, etc.

Todas estas reclamaciones estadísticamente se basan en los retrasos en contestar por las diferentes administraciones a las solicitudes presentadas por la ciudadanía. A este respecto, en el año 2018 se ha archivado un 74% del total de las reclamaciones, siendo un 77.65% del total resueltas por solución o reconocimiento favorable a la persona reclamante.

2. Principales motivos de queja

Recursos de atención a las personas con discapacidad en Canarias

Q17/1309: Se trata de una queja por la falta de respuesta a una solicitud presentada por el ciudadano sobre una ayuda individual por razón de su discapacidad ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. En esta ocasión nos informó la administración de la concesión de una ayuda individual por discapacidad, además del pago de la misma, dando por archivado el expediente con un reconocimiento favorable hacia el reclamante.

Q17/1736: Consiste este caso en el desacuerdo con el Programa Individual de Atención, ya que no existe un apoyo en el ámbito de salud mental para esta persona con discapacidad. Se ha recibido informe de la Consejería de Sanidad –Dirección General de Programas Asistenciales–, dando cuenta del seguimiento médico especializado que realizan y los medios que tienen a disposición para apoyarle (sin abordar información de carácter personal).

Observamos así, que el sistema público sanitario le está prestando apoyo especializado, ratificado en reunión de coordinación del pasado 10/01/2018. Dado que nuestra función es mediadora y careciendo de la capacidad médico-técnica para contradecir la terapia pautada, esperamos que la situación a día de hoy esté reconducida en su beneficio. Por tal motivo, procedemos al archivo de su queja entendiendo que el asunto inicialmente planteado se encuentra en vías de solución.

Q18/439: Sin plaza de Atención Temprana para su hijo de 3 años, a pesar de haberla solicitado, no cuenta con respuesta por escrito de la Administración, en la isla de Lanzarote, gestiona el centro ADISLAN. La Atención Temprana consiste en la intervención global para dar respuesta, lo más pronto posible, a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños y niñas menores de 6 años, con alteraciones en su desarrollo, o que tienen riesgo de padecerlas. Es un tratamiento habilitador y preventivo para que el niño desarrolle todo su potencial, a partir de actividades lúdicas, adaptadas a su edad de desarrollo y a sus dificultades.

En este caso, se procedió al archivo de su expediente, por encontrarse el asunto planteado en vías de solución, ya que la Dirección General de Dependencia y Discapacidad informó de que el menor tendrá cita el 23 de abril de 2018 para su valoración del grado de discapacidad, con el equipo de valoración de Lanzarote.

Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras

Algunas personas mayores, especialmente aquellas que han superado los 80 años de edad, padecen limitaciones de carácter físico, psíquico o sensorial. En muchas ocasiones, los entornos son hostiles e imponen barreras que impiden a estas personas disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda. En otros casos, las personas mayores sufren discriminación al imponerles el uso de tecnologías que les resultan muy difíciles de usar.

El grupo de personas mayores con discapacidad es un colectivo especialmente vulnerable y las administraciones públicas están obligadas a protegerles con la mayor intensidad posible. Una forma de protección es facilitar un entorno accesible, lo que implica que se eliminen las barreras y todas las personas tengan acceso a las telecomunicaciones y la sociedad de la información, los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificios, los medios de transporte, como autobuses, trenes, aviones o barcos, los bienes y servicios a disposición del público, las relaciones con las administraciones públicas, la administración de justicia, al patrimonio cultural, etc.

Hay seis quejas de la Asociación de Discapacitados Físicos de La Palma (ADFILPA), en las que se reclama la accesibilidad universal:

Déficit de accesibilidad en una instalación deportiva municipal en los Llanos de Aridane (Q15/684), (Q16/429), (Q16/1306) y (Q16/1307), (Q17/215) y (Q18/1842). En estos casos se ha estado trabajando en años anteriores, resultando las dos primeras quejas resueltas con un reconocimiento favorable por parte de la Administración a la hora de elaborar un plan de actuación. Las otras cuatro continúan en trámite.

Q17/1569 y Q18/2134: La accesibilidad como condición indispensable para garantizar la igualdad de oportunidades. En la primera queja se sigue su trámite correspondiente y se ha solicitado informe a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda y se está a la espera de contestación. Con respecto a la segunda se están realizando gestiones con el Cabildo de Tenerife y con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por los problemas de accesibilidad existentes en las calles del municipio de Santa Cruz de Tenerife, a raíz de la modificación del Plan Urban.

Q18/1406: En este caso se abre investigación de oficio a instancia del Diputado del Común, en relación con la situación de los municipios canarios en materia de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, con el fin de comprobar las previsiones de las distintas administraciones locales para dar cumplimiento a la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se ha solicitado informe a los 88 ayuntamientos de Canarias, encontrándose el expediente en trámite a la espera de los informes que restan por llegar y así conocer el grado de cumplimiento de las corporaciones locales canarias en materia de accesibilidad.

Accesibilidad en los medios de transporte e instalaciones

Q16/1308: Dificultades en el acceso al transporte línea 204. Los Llanos de Aridane-Puerto Naos (marquesinas, paradas); Q16/1415: dificultades accesibilidad en espacios de uso público en Las Palmas de Gran Canaria; Q16/1640: accesibilidad a un centro educativo. Casos todos provenientes de años anteriores, en los que los dos primeros se han resuelto con un reconocimiento favorable por parte de la Administración a la hora de elaborar un plan de actuación. La otra se continúa trabajando en ella.

Plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad

Dentro de este apartado se desarrollan los aspectos fundamentales de las quejas presentadas entre las que se destacan:

- Asociación de Discapacitados de la Palma (ADFILPA) reclama plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida en espacios y/o edificios de uso público.
- Retirada de una plaza de aparcamiento para discapacitados y denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.
- Plazas de aparcamientos para personas con discapacidad en el municipio de Alajeró y en el Ayuntamiento de Santa Lucía.
- Escasez de plazas para discapacitados en los aparcamientos del Hospital Universitario de Ofra y la multa.
- Retraso en la reclamación por el cobro del estacionamiento a persona con discapacidad.
- Dificultades de acceso a la vivienda desde la vía pública por ocupación de la acera.

En estos casos se han resuelto las quejas con una solución o reconocimiento favorable hacia el reclamante por parte de la Administración a la hora de elaborar un plan de actuación, salvo en una queja, en la que se solicitó la concesión de una plaza de aparcamiento para una persona con discapacidad a 90 metros de su domicilio y hasta la fecha

no se ha recibido respuesta, por lo que se le ha enviado el recordatorio de deber legal del Diputado del Común.

Calificación en los certificados de Discapacidad

La mayoría de las quejas recibidas en este apartado tratan del retraso por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad en resolver los expedientes de solicitud del reconocimiento del Grado de Discapacidad. Se han cerrado por solución al reclamante 22 quejas, y otras 27 con un reconocimiento favorable al ciudadano, mientras que siguen en trámite 21 quejas. Hay que aclarar que el plazo máximo para la resolución del procedimiento, regulado en el artículo 5.3 de la Orden de 18 de diciembre, por la que se determina el Procedimiento para la Valoración y Calificación del Grado de Discapacidad de las personas en el ámbito de Canarias será de tres meses. Sin embargo, la administración tarda una media de 14 meses.

Por otro lado, nos encontramos con casos de quejas por los desacuerdos con la resolución del grado de discapacidad, así como por retrasos en la revisión del grado de discapacidad, en donde se ha cerrado por solución al reclamante una queja (Q15/1606), con un reconocimiento favorable otra queja (Q16/205) y sigue en trámite otra (Q18/2146).

3. Otros motivos de queja

Existe también un tipo de reclamaciones, no muy elevadas en número, pero sí de especial importancia, relativas a la discriminación que sufren las personas con discapacidad en Canarias, con respecto al resto de comunidades a la hora de disponer de una acreditación personal (carnet o tarjeta) que les identifique como personas con capacidades distintas al resto. Es una petición importante la CREACIÓN DE UNA TARJETA AUTÓNOMICA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Sobre ello, el gobierno autonómico informó a este comisionado parlamentario que “actualmente se está valorando el coste económico que supondría su puesta en marcha, tanto desde el punto de vista del personal, como los medios técnicos que serían necesarios para ello”.

Otro asunto que merece especial mención es la queja presentada por un ciudadano con discapacidad por el retraso en la elaboración por parte del EVO, de un informe de capacitación funcional para el ejercicio de las funciones y tareas correspondientes al cuerpo, escala o categoría profesional al que el interesado aspira en un proceso de acceso al empleo público y, en tal caso, poder definir, además, si precisa o no de adaptaciones para la realización de las pruebas, a fin de garantizar su participación en condiciones de igualdad.

Destaca también el caso de una queja por la falta de diligencia de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda en actualizar el grado de discapacidad de una ciudadana que, por sentencia firme, tiene reconocido un 100% de discapacidad, demora que le ha supuesto que se le denegara una tarjeta de aparcamiento a pesar de haber aportado copia de la referida sentencia.

Denegación del Certificado de Discapacidad por ENDESA para aceptar la solicitud del Bono Social

Finalmente, destacan las quejas referidas a la negativa de la referida Consejería a expedir el certificado de discapacidad del 67%, para solicitar el bono social de Endesa, sin suscribir el modelo del Anexo II, indicado en el artículo 3.1 en cumplimiento de la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre que desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, que a su vez regula la figura del consumidor vulnerable.

4. Conclusiones

La administración con mayor número de quejas y, por ende, mayor supervisión es la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda al corresponderle la resolución de las

disconformidades trasladadas por los ciudadanos sobre los dos grandes bloques: Discapacidad y Dependencia, cuyos objetos de queja primordiales ya han sido mencionados anteriormente.

En cuanto al nivel de colaboración de la Administración en los expedientes de referencia hay que reseñar que la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias es la administración con mayor retraso en sus contestaciones, seguida del Ayuntamiento de Pájara y el Ayuntamiento de los Llanos de Aridane.

- **Adjuntía Segunda**

La Adjuntía Segunda comenzó su etapa de trabajo en agosto de 2018, fecha en la que se restablece el cargo, tras 6 años de ausencia. Corresponden a esta Adjuntía las áreas de Comercio y Consumo, Salud y Sanidad Pública, Servicios Sociales, Seguridad Social, Trabajo y Función Pública, Migraciones, Menores, Mayores y Tecnologías de la Información y Comunicación.

Los datos estadísticos que se indican en esta Memoria darán prueba del aumento de quejas a lo largo del año 2018, con un análisis de visión por áreas en estado comparativo y de incremento para la justificación de validez y creación de las Adjuntías, en el cumplimiento de su fin de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, agilizando las resoluciones de los conflictos legítimos ante las administraciones públicas. Por tanto, la misión y papel que se desempeña ha de ser valorado en positivo, porque en ello radica la mejora de toda una ciudadanía en la exposición de sus legítimos Derechos que han de ser reivindicados, competencia esta del Diputado del Común que le viene atribuida por Ley.

Nos encontramos en una sociedad de diversidad notable, con reivindicaciones necesarias y muy cambiantes. Ese cambio ha llevado a unos actos, resoluciones de las administraciones, que no siempre son los correctos. Esas demandas se ven plasmadas en esta Institución, no solo a instancia de parte, sino también en la actuación necesaria e imprescindible "de oficio", para garantizar una resolución en favor de los intereses de los ciudadanos.

Las Adjuntías trabajamos y actuamos para una mejor eficacia y prontitud en la resolución de las quejas planteadas, tratando en todo momento de tener contacto, diálogo directo y comprensión con las administraciones públicas, para lograr satisfacer lo reclamado, agradeciendo todo ello a estas, aunque no siempre se consigue.

Es de destacar en todas las Áreas, en especial, y en mayor grado, las de Sanidad, Justicia y Menores, la falta de dotación o previsión de recursos económicos y humanos de los órganos competentes, con dotación presupuestaria y una previsión real de las necesidades de la sociedad canaria. Si esta existiera, los resultados de datos estadísticos expresados en el presente Informe podrían ser más satisfactorios respecto a todas y cada una de las demandas planteadas.

Milagros Fuentes González,
Adjunta Segunda.

Área de Justicia

1. Consideraciones

En el área de Justicia se han registrado 205 quejas nuevas, esto es, 49 quejas más que en 2017, lo que supone un incremento del 31,41%.

A lo largo del ejercicio 2018 se ha vuelto a poner de manifiesto que la situación de la Justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo un claro colapso que dificulta la tramitación de los procedimientos judiciales con dilaciones indebidas y genera indefensión hacia los ciudadanos.

Los datos ofrecidos por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias vienen a confirmar que Canarias cierra el ejercicio 2018 siendo la Comunidad Autónoma donde más se litiga, al tramitarse 9,6 asuntos más por cada 1.000 habitantes que la media del país. Si bien la tasa de congestión es de las más bajas de España, con sólo Asturias, Cantabria y Navarra habiendo obtenido mejores resultados en el periodo de referencia, la alta tasa de litigiosidad ha supuesto la acumulación de procesos a lo largo de los últimos años.

Ante la sobrecarga de trabajo que durante años han venido padeciendo los órganos judiciales radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias, desde el año 2017 se ha venido desarrollando la Estrategia de Modernización de la Administración de Justicia en Canarias 2017-2019. El objetivo es disponer de un servicio público de justicia transparente y abierto a los ciudadanos, que actúe con agilidad, eficacia, eficiencia y calidad, con métodos modernos y procedimientos normalizados.

Con esta Estrategia se pretende reducir los plazos de respuesta judicial, incrementar su capacidad de resolución, disminuir la pendencia, acercar el servicio al ciudadano y conseguir una justicia más transparente y de calidad.

Debemos destacar, como en anteriores informes, la buena cooperación de los órganos judiciales a los que se solicitó información previa al amparo del artículo 19.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y con base en el Convenio de Colaboración suscrito el 20 de septiembre de 2002, entre el Consejo General del Poder Judicial y este Comisionado Parlamentario.

Como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes, dicho Convenio ha sido el primero de esta naturaleza que se lleva a efecto entre el órgano de gobierno de los jueces y un defensor autonómico, y permite a esta Institución una relación de cooperación directa, en la que prima la fluidez, una mejor información y la rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

2. Principales motivos de queja

Funcionamiento anormal de Juzgados y Tribunales

El mayor número de expedientes de queja en el área de Justicia se ha incoado a raíz del funcionamiento irregular de los Juzgados y Tribunales, en su mayoría, por dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales. En muchos de los casos, estas dilaciones obedecían a la escasez de medios personales y materiales, los cuales deben ser proporcionados por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Funcionamiento anormal de los Institutos de Medicina Legal, Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia y Puntos de Encuentro Familiar

A raíz de las quejas recibidas, se han comenzado a detectar graves deficiencias en el funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de las dos provincias canarias y, en particular, un grave retraso en las concesiones de cita para la realización de las peritaciones acordadas judicialmente, así como importantes dilaciones a la hora de emitir los correspondientes dictámenes.

Del mismo modo, este retraso también se da por parte de los Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia, por lo que merece mención especial el informe emitido por el Juzgado de Primera Instancia Número 15 de Las Palmas de Gran Canaria en la Queja 18/1493 cuyo contenido es el siguiente:

“Los Magistrados que ejercen sus funciones en los Juzgados de Familia de esta Capital ya han puesto de manifiesto su preocupación por las posibles disfunciones que se pueden originar a consecuencia de la externalización y retraso en la elaboración de los referidos informes periciales (...).

Este juzgado carece de competencias en materia de gestión de medios materiales y personales, la cual corresponde a la Dirección General de Justicia del Gobierno de Canarias."

Por otra parte, la imposibilidad de cumplir el régimen establecido en las sentencias judiciales emitidas por los Juzgados de Familia por parte de los Puntos de Encuentro Familiar también ha sido puesta en conocimiento de esta Institución a través de la Q18/1296.

Con la tramitación de las diferentes quejas se ha puesto de manifiesto que la causa principal de la falta de disponibilidad en los diferentes servicios así como de los retrasos en las citaciones para la elaboración de informes es la escasez de medios personales en cada uno de los organismos antes reseñados.

Y, como hemos mencionado anteriormente, es la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia el organismo que tiene competencia sobre la gestión de los medios materiales y personales y a la cual recomendamos poner en ejecución la Estrategia de Modernización de la Administración de Justicia en Canarias 2017-2019 así como dotar de los medios necesarios para lograr el funcionamiento de todos los organismos que de la misma dependan.

Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración

No son muchos los casos en los que los reclamantes alegan inexecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración Pública. Sin embargo, sí es destacable la falta de colaboración de las Administraciones Públicas frente a la cual se interpone queja por este hecho, tras el requerimiento de información por parte de este Comisionado Parlamentario.

Durante el año 2018, se ha procedido a la incoación de varios expedientes, que actualmente se encuentran en tramitación, en los que este Comisionado ha acordado supervisar la actuación de ciertas administraciones locales, ante un posible incumplimiento de determinadas resoluciones judiciales.

El Ayuntamiento de Candelaria es claro ejemplo de ello, al haber sido registradas en esta Institución dos quejas (Q18/964 y Q18/1791) por la inexecución de sentencias judiciales por parte de dicha Administración, resaltando, además, la falta de cooperación de la misma, que se pone de manifiesto con la ausencia de respuesta a nuestras peticiones de información.

Colegios profesionales

Las quejas registradas en esta Institución a partir de la interposición de reclamación ante alguno de los colegios profesionales de la Comunidad Autónoma de Canarias, pueden ser agrupadas en dos sub-materias.

Por una parte, podemos destacar aquellas quejas que encuentran su fundamento en el retraso en la actuación de determinados colegios profesionales, mayoritariamente los Colegios de Abogados, a la hora de resolver las quejas que se formulan ante una posible actuación irregular por parte de sus abogados/as o la falta de respuesta ante la interposición de dichas quejas.

Y, por otra parte, se han registrado quejas en relación con el funcionamiento del turno de oficio en las que, aun siendo beneficiarios del derecho a la asistencia jurídica gratuita, los ciudadanos denuncian la situación de indefensión generada a raíz de la presentación de informes de insostenibilidad por parte de los letrados/as designados.

A lo largo del ejercicio 2018 han sido treinta y cinco (35) las quejas nuevas que se han registrado a raíz de las actuaciones de los letrados y doce (12) por problemas relacionados con el beneficio a la asistencia jurídica gratuita.

Con esta realidad no podemos más que insistir en la necesidad de una mejor coordinación entre los Colegios de Abogados de Canarias y la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, para una formación adecuada de los profesionales del Turno de Oficio.

Instituciones Penitenciarias

A lo largo del 2018, se ha visto incrementado el número de quejas presentadas por personas que se encuentran privadas de libertad en alguno de los Centros Penitenciarios con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Debido a la sobreocupación existente, uno de los motivos de gran parte de las quejas presentadas es el traslado de un centro penitenciario a otro, al imposibilitar el cumplimiento de las penas en una prisión cercana al lugar de residencia de sus familiares y, por tanto, el desarraigo social que conlleva.

Por otra parte, debemos mencionar la Q18/2061, presentada por la Plataforma Asindical de Funcionarios de Prisiones y que ha sido trasladada al Defensor del Pueblo, en la que solicitan, entre otras cosas, que se les reconozca como agentes de la autoridad, se provean las plazas vacantes y se creen nuevas, así como que se elabore un protocolo contra las agresiones.

Área de Seguridad Pública

1. Consideraciones

De las 85 quejas recibidas a lo largo de 2018, cabe indicar que las temáticas generales afectan a la señalización de las calles, el abuso policial, las multas de tráfico, el carné de conducir, la escasa vigilancia en zonas concretas o los problemas vecinales, entre otros extremos. De la naturaleza de estas inquietudes, tan de labor diaria, puede desprenderse que haya aumentado el número de quejas en esta área.

2. Principales motivos de quejas

Señalización de las calles

La temática de estas investigaciones es variada en cuanto que atañe a la instalación de señales de acceso prohibido que no son respetadas, el tránsito en callejones de vehículos que obstruyen el paso, el aparcamiento indebido o la información solicitada por el ciudadano referente al carácter urbano o interurbano de las calles.

Suelen ser quejas en las que la Administración de turno tiende a ser receptiva y ofrece lo solicitado en los respectivos informes. Con todo, la naturaleza de estas quejas atañe a la cotidianeidad e incitan muchas dudas por parte del ciudadano que desea que sean aclaradas en sus escritos presentados ante la Administración o requiriendo asesoría por parte de esta institución. (Q18/33, Q18/233, Q18/423, Q18/626, entre otras).

Abuso policial

Una de las cuestiones más sensibles es cuando un ciudadano alega que ha padecido un trato vejatorio o directamente un abuso por parte de un agente policial. Es una temática, en cierta medida, recurrente, que enfrenta a dos posturas encontradas, pues rara vez, por no decir nunca, se asume la denuncia de los hechos por parte del que supuestamente ha abusado en el ejercicio de su potestad.

Se trata de presuntas actuaciones que se acercan al acoso o atañe al exceso de celo que constituiría, si es el caso, algo intolerable en una democracia avanzada de corte representativo en la que, afortunadamente, ya puede garantizarse desde la Transición la modernización de la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Son investigaciones delicadas porque, en cualquier caso, corresponden a actitudes personales que podrían ser resguardadas en la pretensión corporativista o, puede ocurrir, que son legalmente correctas pero indecorosas o desproporcionadas a juicio tan solo del afectado. Estas quejas, llegado el momento, tendrían que tomar curso en vía judicial, donde puede dirimirse la distinta versión de los hechos. (Q18/205, Q18/320, Q18/375, Q18/458, entre otros).

No obstante, no es óbice para que los agentes policiales que actúan en todo el archipiélago, con independencia de su rango y cuerpo al que pertenezcan, sean conscientes de la situación aludida y salvaguarden su vigía en detectar potenciales o supuestos abusos de autoridad en aras de preservar el Estado de Derecho. Por último, es necesario indicar que en el caso de que la queja incumba a la Policía Nacional o a la Guardia Civil se procede a su traslado al Defensor del Pueblo por ser el competente.

Área de Comercio y Consumo

1. Consideraciones

Como punto de partida del análisis relativo a la materia de comercio y consumo, debemos afirmar sin lugar a dudas que, durante el año 2018, se ha percibido un importante incremento en el número de quejas registradas, pasando de 17 quejas en el año 2017, a un total de 70 quejas nuevas en el año 2018.

También hay que señalar que las quejas que no han sido admitidas (32), lo fueron por las razones expuestas en el Capítulo III, sin embargo, a simple vista, es obvio que se ha duplicado el número de quejas que se han tramitado en este año 2018 respecto al año anterior.

Queremos dejar expresa constancia que, a diferencia de otros años, donde existía un importante número de quejas por problemas con el funcionamiento de los mercadillos municipales, este año se ha tramitado solo una queja a este respecto, centrándose la problemática del área en las nuevas formas de comercialización, como es el comercio on-line.

2. Principales motivos de quejas

Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las Oficinas de Consumo

A priori, el problema planteado mayoritariamente por los ciudadanos en la materia de comercio y consumo es la falta de atención administrativa y ausencia de respuesta expresa a las reclamaciones presentadas, especialmente ante la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias, debido a que en las operaciones de comercio electrónico (compras on-line), se hace recaer en el comprador un concepto indeterminado de "gasto de gestión", o "gasto aduanero", que no se corresponde con los gastos de envío y que no tiene sustento legal alguno, por parte de los transportistas.

Estudiadas las diferentes quejas, mantenidas varias conversaciones telefónicas con diferentes ciudadanos, así como entrevistas directas del Diputado del Común con alguno de ellos, se concluye que se trata de un problema que afecta no solo a los usuarios que se han dirigido a nuestra Institución, sino que, al generarse la falta de atención administrativa ante este tipo de incidente en el comercio electrónico, y conocedores de que esta nueva modalidad de relación comercial cada vez tiene mayor aceptación e introducción en el mercado, y más aún en nuestras islas, se hace necesario investigar el problema que se plantea por los ciudadanos en aras de la seguridad jurídica, y sobre todo debido a la ausencia de un posicionamiento del Gobierno de Canarias ante el comercio on-line de bienes en las islas. Por ello, después de la tramitación de diversas quejas, todas con el mismo objeto, se ha acordado la apertura de una investigación de oficio por este tema y de cuyo resultado se ha informado a todos los ciudadanos que han presentado quejas por este mismo motivo.

Consideramos que esta nueva modalidad de comercio electrónico, debe realizarse en condiciones de seguridad, en aras de facilitar las relaciones comerciales entre las partes, comprador y vendedor, en un territorio insular y alejado como es Canarias, y que la existencia de ciertos datos poco claros y conceptos indeterminados como "gastos de gestión o aduaneros" que no están previstos en ninguna normativa, suponen un perjui-

cio al consumidor, ya que, como nos indican los ciudadanos que presentan sus quejas, muchos vendedores ya no quieren remitir pedidos a las islas.

Se ha solicitado informe a la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias y se ha recibido un primer informe que resultó ser insuficiente, por lo que se ha cursado una nueva petición de informe y estamos a la espera de recibir la respuesta.

FACUA (Consumidores en Acción)

Otro grupo importante de quejas se inicia a instancia de FACUA, quienes, en representación de sus asociados, solicitan la intervención del Diputado del Común por la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas ante los órganos directivos del Gobierno de Canarias. La problemática que se eleva a la Administración Pública Canaria es variada, desde las cláusulas abusivas contenidas en contratos de las entidades bancarias, hasta la exigencia de nulidad de la cláusula suelo, pero siempre siendo el problema de remisión a nuestra Institución la falta de respuesta o atención administrativa a la reclamación presentada.

Área de Salud y Sanidad Pública

1. Consideraciones

La sanidad de carácter pública, su afán universal, constituye uno de los pilares fundamentales del Estado del Bienestar. El desmantelamiento progresivo de este último, especialmente en los cursos de austeridad jaleados por la incertidumbre de la eurozona, provocó recortes entonces que ahora, bajo una incipiente recuperación económica, cuesta restituir. La Sanidad, junto al resto de servicios públicos, es concernida por el recurrente debate de cómo gestionar los escasos recursos. Y, de algún modo, antes o después se vuelca este debate en el quehacer cotidiano y en las aspiraciones que se propone la Administración sanitaria. Una inquietud ciudadana constante en el debate público es qué opción se prefiere en las listas de espera sanitarias, tanto quirúrgicas como diagnósticas, a cuenta de la vía netamente pública y sus hospitales de referencia, o bien impulsar la derivación a la concertada.

Por otro lado, la sanidad canaria, como en el resto de la España autonómica, se ve compelida por el reto del envejecimiento poblacional que transforma la estructura demográfica tradicional y que urge encarar desde el poder central de cara a qué sociedad y con qué recursos sanitarios nos enfrentamos.

En última instancia, afecta al uso y plasmación adecuada del artículo 43 de la Constitución. Y cuyo desarrollo, a efectos prácticos, justo supone una competencia de carácter autonómico. Es preciso señalar, un año más, que hubo una reunión de trabajo directa con el Consejero de Sanidad por parte de la Institución, poniendo de manifiesto la predisposición del Servicio de Régimen Jurídico de dicha Consejería en solventar las quejas con el Diputado del Común.

2. Principales motivos de queja

Reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración

Es una temática habitual de las investigaciones en el Diputado del Común que vienen motivadas previamente por una reclamación en el ámbito sanitario que no ha sido contestada, a juicio del ciudadano, de manera correcta y motivada o fundada en una presunta mala praxis por parte de los facultativos.

En el ejercicio de dichas investigaciones se constata un procedimiento administrativo excesivamente largo por parte del órgano competente (Secretaría General del Servicio Canario de la Salud) y, además, la inquietud permanente por parte del usuario sanitario de no acceder a la documentación requerida en peticiones paralelas (historial clínico) que a la postre le sirva para la reclamación por responsabilidad patrimonial de la Administración que piensa iniciar o si acaso que ya está en trámite. (Q18/489, Q18/600 y Q18/959)

Listas de espera sanitarias

Más allá del carácter presupuestario de la problemática, lo cierto es que se trata de una inquietud fija año tras año que origina múltiples investigaciones y cuyo desenlace depende, en buena medida, de la lista en cuestión y del hospital de referencia. (Q18/185, Q18/201, Q18/246, Q18/255, entre otras)

Las listas de espera sanitarias (tanto quirúrgicas como diagnósticas) constituyen una problemática estructural, cuyas quejas continúan sin solución efectiva por parte de la administración. Su solución urge y, dada la situación, es independiente por ahora al debate sobre el uso de hospitales públicos de referencia o la vía concertada. Tanto en la reunión mantenida con el consejero como en la interlocución permanente entre el personal técnico de la Consejería y del Diputado del Común, se destinan esfuerzos y balances sobre cómo ir mejorando y solventando las quejas al respecto a lo largo del año.

Área de Servicios Sociales

1. Consideraciones

En el año 2018, este Alto comisionado Parlamentario ha observado un sutil descenso en el número de expedientes de quejas presentados en el ámbito de los Servicios Sociales, ya que durante el año 2018 se presentaron 78 quejas, apenas 7 menos que en el año anterior.

Es importante recordar que en el Informe de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN), se señala que: "El territorio es una fuente importante de desigualdad", refiriéndose en concreto a Canarias.

Esta realidad social de pobreza supone una gran demanda de la asistencia social municipal, como primera puerta de acceso de los ciudadanos al sistema público asistencial, generándose un vínculo de dependencia de los servicios sociales municipales y del personal técnico especializado, o sea, el trabajador social, que, en muchos casos, ha resultado insuficiente, atendiendo al motivo de queja presentado por los ciudadanos, tales como excesivas esperas para obtener una cita o demoras en las concesiones de ayudas sociales. A este respecto dedicaremos un apartado especial, relativo a las ayudas sociales. Además, una cuestión aparte a destacar será la derivación que desde los servicios sociales municipales se realiza al Gobierno de Canarias para acceder a la Prestación Canaria de Inserción (PCI) o las Pensiones no contributivas (PNC), a los que dedicaremos otro apartado más adelante.

2. Principales motivos de queja

Ayudas sociales: cuestiones de primera necesidad

Los expedientes de queja relativos a ayudas sociales municipales, por regla general, trasladan a esta Institución la continua necesidad de una parte de la población canaria que se ve impelida a acudir a sus Ayuntamientos como primera puerta de referencia del ciudadano para solicitar ayuda.

Las peticiones de ayuda lo son, sobre todo, para dar cobertura a las necesidades básicas, generalmente denominadas Prestaciones Económicas de Especial Necesidad o PEAS, para afrontar la alimentación, los pagos de los servicios esenciales de luz, agua, pago de alquileres y también transporte.

Es necesario referir que una característica en relación con las ayudas para alimentos, es que se trata de ayudas indirectas, es decir sin abono en efectivo a los solicitantes, sino a través de bonos de alimentos que pueden canjearse en comercios predeterminados. Por ello, son ayudas que no suelen tener una tramitación compleja, aunque son estrictas a la hora de su justificación posterior a efectos de la concesión de futuras ayudas, lo que implica que el incumplimiento de la obligación de justificación de una ayuda de alimentos podría dificultar o impedir la concesión de futuras ayudas similares.

Otro problema que plantean los vecinos, sobre todo de los municipios capitalinos o en los municipios con gran número de habitantes, es que la continua demanda de los servicios sociales municipales genera "listas de espera" para acceder a una primera cita con el trabajador social, a los meros efectos de toma de contacto o asesoramiento, y también en los casos de una segunda cita para la entrega de documentación necesaria para el inicio del trámite administrativo. Esto pone de manifiesto una respuesta insuficiente por parte de las Administraciones Públicas con competencia en materia de servicios sociales, especialmente en los ayuntamientos, y que si bien pudo deberse a las dificultades para contratación de personal en los años 2012 y siguientes, entendemos que en la actualidad podría flexibilizarse la contratación de estos técnicos teniendo en cuenta los datos iniciales de partida de este informe relativos a la cronificación de la pobreza en Canarias.

Un año más hay que afirmar que la importante colaboración que las organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro –ONGs–, realizan con los técnicos municipales sociales, especialmente en materia de ayudas de alimentos, es fundamental para la atención de estas personas, ya que son quienes asisten y entregan a los vecinos los alimentos, tales como el Banco de alimentos de Tenerife, Cruz Roja, Cáritas, y otras de ámbito municipal que también desarrollan este tipo de labor de apoyo.

En los expedientes de queja tramitados en el Diputado del Común relativos a las ayudas sociales, la actividad de nuestra Institución consiste en la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, a la luz de lo dispuesto en la propia Constitución Española, en el Estatuto de Autonomía de Canarias y sobre todo al amparo de la Ley del Diputado del Común.

En nuestra relación con las oficinas municipales de servicios sociales, una vez presentada y valorada la queja inicial, se les remite una solicitud de información, consistente básicamente en que se nos informe respecto de los trámites que los ciudadanos inician ante ellas, al ser estas el punto de referencia al que se acude en aquellos casos en los que la unidad familiar se enfrenta a situaciones límites y difíciles de afrontar, centrándonos especialmente en el estado del expediente municipal, en el conocimiento de los técnicos de las necesidades de la unidad familiar y, sobre todo, en un control sobre los plazos de resolución de los expedientes.

Podemos afirmar que la intervención del Diputado del Común en las quejas relacionadas con ayudas sociales, implican la supervisión de la actividad administrativa municipal, pero también un impulso en la tramitación del expediente y, en muchos casos, una colaboración y comunicación directa entre nuestra Institución y los trabajadores sociales a efectos de facilitar la redacción del informe solicitado, y de acercamiento desde nuestra posición a la realidad del vecino solicitante que los técnicos conocen muy bien.

Para finalizar, queremos afirmar la necesidad de que por parte de los poderes públicos se redoblen los esfuerzos presupuestarios y de personal en materia social, priorizando siempre la atención a las necesidades de las personas, de las familiares con niños o mayores a cargo, para dar una respuesta cercana y eficiente a los ciudadanos que entendemos deben ser el centro de las políticas públicas en general.

Prestación Canaria de Inserción (PCI)

Los problemas relacionados con la Prestación Canaria de Inserción, en adelante PCI, es y ha sido desde hace ya varios años, un tema constante y reiterado por los usuarios del Diputado del Común en sus escritos de queja. Constituye un importante porcentaje de la tramitación de quejas en el área de Servicios Sociales.

Respecto a la PCI, hemos observado a lo largo de estos años que la problemática que los ciudadanos nos han trasladado ha variado en cuanto a la temática. Así, en informes anteriores, las quejas que tramitábamos en nuestra Institución planteaban el incumplimiento de los plazos para resolver las peticiones de PCI por parte de la Dirección Ge-

neral de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias. Más tarde, el problema se centró en la insuficiencia de dotación presupuestaria para abarcar el importante número de ciudadanos que demandaban la prestación y durante el año 2018, sin lugar a dudas, podemos afirmar que las quejas se centran en la falta de atención administrativa y de respuesta expresa a los ciudadanos, que han interpuesto recurso administrativo frente a los resoluciones dictadas por la Dirección General de Políticas Sociales, de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, así como en el incumplimiento de los plazos legales para resolver, con el perjuicio y la interminable espera que ello supone a los ciudadanos y la inseguridad jurídica que implica el no conocer de ningún modo el estado de su expediente y de su petición.

Partiendo de la bicefalia que caracteriza la tramitación de esta prestación, debemos decir que, en su fase inicial, es decir, cuando el ciudadano debe iniciar la tramitación de la prestación en sede municipal, no nos consta expediente de queja con problemas en dicha instancia, e incluso tampoco es significativo el número de quejas con ocasión de la demora en la resolución final de la PCI por parte de la Dirección General.

Las quejas planteadas lo son siempre en relación a los recursos de alzada interpuestos ante el Gobierno de Canarias frente a resoluciones administrativas que deniegan la prestación o sus renovaciones, o la reanudación de la misma en los casos de suspensiones provisionales.

Por parte de la Administración se reconoce de modo expreso la demora en el trámite administrativo y, aún más, se nos indica que los recursos están pendientes de resolución debido a la acumulación de tareas. Por todo ello, consideramos que nuevamente deben realizarse esfuerzos por parte del Gobierno de Canarias en el ámbito de los servicios sociales en cuanto a la organización y planificación de las tareas, para poder ofrecer a los ciudadanos una mejor atención y respuesta expresa, tal y como exige la Ley de Procedimiento Administrativo

Pensiones no contributivas

Durante este año 2018, las quejas que nos plantearon los ciudadanos con relación a las pensiones no contributivas, en adelante PNC, son, básicamente, las relativas a las demoras para obtener una resolución final de su solicitud, y por suspensiones cautelares debido a revisiones a instancia de la Administración Pública por posible cambio en las condiciones de los beneficiarios.

Especial referencia hacemos en este caso a la revisión llevada a cabo en caso de beneficiarios de PNC cuando se trata de emigrantes retornados de Venezuela, que vieron suspendida y en muchos casos extinguida su pensión, al constar que están percibiendo una pensión del Estado Venezolano a pesar de que esa pensión extranjera no logra hacerse efectiva en España debido a la situación de aquel país americano.

En estos casos, por parte de nuestra Institución se cursa petición de informe para conocer el motivo de las demoras o de la suspensión de las pensiones y, sobre todo, se asesora a los ciudadanos reclamantes sobre el procedimiento a seguir en cada caso concreto, y de cómo deben hacer uso de los recursos administrativos o incluso de la vía judicial.

Asesoramiento directo a los ciudadanos

Como ya adelantábamos en nuestra introducción, en el ámbito de los servicios sociales existe una demanda continua de asesoramiento y de contacto directo entre el técnico del Diputado del Común y el ciudadano que, o bien plantea consultas a través de nuestra página web o, sobre todo, en los casos de los ciudadanos que habiendo presentado un expediente de queja en nuestra Institución, mantienen un vínculo directo y muy fluido por vía presencial y sobre todo telefónica, para conocer el estado de su expediente y para saber qué pasos podría seguir, así como para aportar novedades al expediente por vía documental.

Específicamente, y en materia de Servicios Sociales, se han resuelto 16 consultas escritas, a través de la página web en la modalidad de cita previa. En estos casos, con ciudadanos que no han presentado queja en la Institución y, en otros más complejos, además de la respuesta escrita se lleva a cabo una orientación más directa a través de llamada telefónica, o correo electrónico directo al ciudadano.

Área de Seguridad Social

1. Consideraciones

En materia de Seguridad Social, las cuestiones denunciadas sobre las actuaciones administrativas suelen exceder de nuestro ámbito competencial. El Estado tiene la exclusiva en legislación básica y régimen económico de la Seguridad Social, sin perjuicio de la ejecución de sus servicios por las Comunidades Autónomas.

Cuando las quejas corresponden a estos organismos, el Diputado del Común da traslado del expediente al Defensor del Pueblo con el fin de que, al amparo de lo establecido en el artículo 54 de la Constitución y en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, pueda garantizar la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución y, a tal efecto, supervisar la actuación de las Administraciones Públicas.

Cuando los asuntos de queja conciernen a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social en la Comunidad Autónoma de Canarias, tales como las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social, oficinas de empleo del Servicio Público de Empleo Estatal y otras entidades que colaboran en dicha gestión, realizamos actuaciones de apoyo en el funcionamiento para la investigación con dichos organismos y traslado del expediente al Defensor del Pueblo.

Durante el presente ejercicio han sido causa de queja, sobre todo, los problemas surgidos por las discrepancias de los ciudadanos para hacer valer su derecho a acceder a las diferentes prestaciones reconocidas en la Ley General de Seguridad Social y por la disconformidad con la denegación de solicitudes de ayudas.

También se han registrado quejas ante la denegación, por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, de la solicitud de prestaciones o subsidios por desempleo y los problemas surgidos con el incumplimiento de las condiciones del derecho a percibir dichas prestaciones y la suspensión de las mismas. Se pone de manifiesto también la existencia de retrasos en el cobro de las mismas, la disconformidad con los importes de pensiones y las disconformidades con el reintegro de las percepciones indebidas. Debemos, por último, destacar las dilaciones o ausencia de respuesta en las solicitudes de las diversas pensiones y prestaciones.

2. Principales motivos de queja

Afiliación, cotización y recaudación

Las más abundantes son aquellas quejas promovidas por supuestos errores administrativos, solicitudes para la reducción de cuotas y para el fraccionamiento de las mismas, o los problemas sobre períodos de cotización de la Seguridad Social, en especial respecto a la pensión de jubilación o la cuantía de la misma.

Respecto a la recaudación por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social, destacan los expedientes de queja iniciados a raíz de disconformidades con el reintegro de percepciones indebidas.

Como ejemplo, son varias las quejas que parten del mismo supuesto, al tratarse de ciudadanos canario-venezolanos que manifiestan su disconformidad con las resoluciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, en las que se les solicita que procedan al reintegro de los ingresos indebidamente percibidos, al considerar que tienen reconocido

el derecho al abono de una pensión por parte del Estado Bolivariano de Venezuela que, sin embargo, no les está siendo efectivamente abonado.

Por tanto, en referencia a este hecho, no podemos más que destacar la comunicación remitida desde el Defensor del Pueblo en relación con la queja 16/691, que fue trasladada a ese Alto Comisionado. Sin embargo, en febrero del año 2018 hemos recibido comunicación en la que se informa, entre otras cosas, de que se ha remitido a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social la siguiente recomendación: "Revisar de oficio todos los actos o resoluciones derivados de los expedientes de reintegro de prestaciones por cobro indebido de complemento a mínimos por residencia y aquellos en los que se procedió a la reducción del importe de dicho complemento en los ejercicios 2016 y 2017, en los que Venezuela no realizó ningún ingreso de pensiones a sus beneficiarios".

Pensiones de jubilación

En relación con las pensiones de jubilación, son dos los motivos de queja más frecuentes: por una parte, la disconformidad con la denegación de la solicitud de jubilación y, por otro, el desacuerdo con la cuantía de la pensión, una vez concedida la jubilación. No obstante, cada uno de los casos planteados parte de un hecho diferente, pues, en unos casos, nos encontramos con disconformidades con la cuantía de la pensión derivada del no reconocimiento de ciertos períodos de cotización, en otros, de la concesión o no del complemento a mínimos y hay otros que parten de disconformidades con la base reguladora o con el porcentaje aplicable a la misma.

No podemos olvidar que continúa el aumento de quejas relacionadas con las pensiones por incapacidad. En particular, los motivos de queja son el retraso existente en la tramitación y resolución de las solicitudes de pensiones por incapacidad permanente y, más concretamente, las dilaciones en la elaboración de los informes de los equipos médicos de valoración del grado de discapacidad.

Prestaciones por desempleo

Durante 2018, las prestaciones por desempleo son motivo de queja con especial relevancia debido a las circunstancias actuales del mercado laboral, aumento de la tasa de desempleo y disminución de las ofertas de trabajo.

A consecuencia del incremento de las solicitudes de prestaciones y subsidios por desempleo, observamos, por parte de las administraciones públicas, un mayor control del cumplimiento de las obligaciones para percibir dichas prestaciones y subsidios, así como un aumento de expedientes sancionadores incoados a causa del incumplimiento de los requisitos necesarios para el cobro de las mismas.

De las quejas más frecuentes, encontramos, por una parte, las referidas a la denegación de las prestaciones o subsidios por desempleo, así como aquellas derivadas de posibles errores en la gestión o por el retraso en el cobro las mismas. Por otra parte, las interpuestas ante la revocación de prestaciones o subsidios por desempleo y el consiguiente reintegro económico derivado de las percepciones indebidas.

Otras cuestiones

Se ha procedido a la admisión a trámite de aquellas quejas en las que se plantean problemas generales y que de manera horizontal afectan a cada una de las materias mencionadas con anterioridad. Tal es así, que son varias las quejas presentadas contra administraciones municipales por retraso en la tramitación de ciertas prestaciones o ayudas, y en las concesiones de cita para el asesoramiento por parte de los servicios sociales municipales en la presentación de las solicitudes correspondientes.

Hay que puntualizar que aun no siendo el organismo competente en la tramitación de los expedientes, es necesario que estén dotadas de personal suficiente para un buen funcionamiento en sus labores de información y asesoramiento a los posibles beneficiarios.

Como ejemplo, en la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción, la Administración municipal correspondiente al domicilio de la persona solicitante recoge las solicitudes y, una vez completada y verificada la documentación necesaria, se emite informe social sobre los aspectos familiares y económicos que resulten relevantes para una correcta valoración del estado de necesidad.

Área de Trabajo y Función Pública

1. Consideraciones

Esta área realizó, a través del personal que desempeña tales funciones, 1.392 actuaciones. La atención a la ciudadanía se sigue centrando, mayoritariamente, en la atención presencial y telefónica, consistiendo la misma, generalmente, en la orientación jurídica, tanto a consultas, como a la confección de la respectiva queja.

Las actuaciones realizadas con las Administraciones Públicas, fueron, tanto por vía telefónica como por email, con la finalidad de agilizar la tramitación de las quejas, ante el retraso en el envío de la información requerida.

Desde el área de Función Pública se sigue trabajando para que la Administración Pública cumpla su cometido de servicio a la ciudadanía, garantizando el adecuado equilibrio entre la eficacia de su actuación y la salvaguarda de los derechos de las personas.

2. Principales motivos de queja

Acceso a la Función Pública: Policía Local

En el informe anual de 2017 hacíamos referencia a la Resolución remitida a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, en la que se recomendó modificar "la normativa de acceso a la Policía Local, para permitir que aspirantes, mujeres u hombres, de cualquier talla puedan acceder a dichos cuerpos; estableciendo, como único criterio de exclusión, la no superación de las pruebas físicas que tienen por objeto determinar si cuentan con las capacidades físicas suficientes para el desempeño de las funciones policiales".

La Resolución fue aceptada por informe de la Directora General de Seguridad y Emergencias de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad, comunicando la voluntad de iniciar la tramitación puntual de la modificación de la letra b) del apartado 2 del artículo 8 del Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de Policía Local de Canarias.

En el presente año nos hemos dirigido, de nuevo, a la Administración Autonómica para que nos comunique si se ha modificado el Decreto citado, tal y como se informó a esta Institución a finales de 2017. A fecha del cierre no se ha recibido contestación al respecto (Q18/1713).

Condiciones laborales de los técnicos de enfermería

En el anterior informe anual de 2017 hicimos referencia de la Q17/700 sobre las distintas funciones que, en la práctica, como así manifestaba el Sindicato promotor de la queja, tiene asignado el personal que presta sus servicios, con la categoría profesional de auxiliar de enfermería/auxiliar de clínica, en el Servicio Canario de Salud.

Solicitado informe a la Consejería de Sanidad, nos remitió respuesta en la que se cita el marco normativo donde vienen recogidas las funciones, Estatuto de Personal Sanitario no Facultativo de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social (vigente conforme al apartado 1 b) de la disposición transitoria sexta de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre), sin mención alguna a las funciones que manifiesta el Sindicato que se vienen realizando en la práctica.

Al cierre del ejercicio, estamos a la espera de que el Sindicato mencionado remita a esta Defensoría el documento que enviaron al Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, órgano de cooperación e intercomunicación de los servicios de salud de las Comunidades Autónomas con la Administración del Estado, para determinar las actuaciones de supervisión que, con respecto a nuestra Comunidad Autónoma, procedan realizar, no solo en lo que a determinación de funciones proceda, sino también con respecto a la planificación de los recursos humanos.

Oferta de empleo Público y Provisión de puestos de trabajo

Son numerosas las quejas que se han recibido en el presente ejercicio con motivo del procedimiento selectivo para ingreso y acceso a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas y Profesores Técnicos de Formación Profesional, correspondientes a la Oferta de Empleo Público extraordinaria para la estabilización del empleo temporal del personal docente no universitario, para el año 2018 en la Comunidad Autónoma de Canarias (Q18/1023, Q18/1065, Q18/1084, Q18/1087, Q18/1141, Q18/1171, Q18/1193, Q18/1200, Q18/1599).

El motivo de las quejas recibidas, en su mayoría, se refería a la disconformidad con las bases y demás prescripciones que habían de regir el procedimiento selectivo objeto de la convocatoria, si bien, a requerimiento de esta Defensoría, nos comunicaban los promotores de las mismas que no habían procedido a impugnar las bases de la convocatoria en el momento de su publicación.

Destacamos la Q18/1200 por falta de resolución expresa de un recurso de reposición contra la Resolución de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, de adjudicación definitiva de destinos provisionales para el curso 2018-2019.

Recabado el oportuno informe de la Dirección General, se nos comunica que resulta materialmente imposible la resolución en plazo del recurso, si bien asumen la obligación legal que pesa sobre la Administración de resolver todos los recursos formulados, atendiendo a los medios personales y materiales disponibles. Aduce la Consejería como razones de su retraso, entre otras, el gran volumen participación en el proceso selectivo y el trabajo que conlleva el procedimiento en cuestión dada la complejidad intrínseca del mismo. A fecha del cierre no se ha recibido comunicación de la citada Administración, si bien esta Defensoría ha solicitado que se agilice la resolución del recurso en el plazo más breve posible, conforme a los principios que rigen la buena administración.

Por otro lado, hacemos mención a la Q18/450 motivada por la exclusión de proceso selectivo por no proceder al abono de las tasas por los derechos de examen. Solicitado el informe a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias sobre la falta de atención administrativa ante el escrito que presentó el ciudadano a la citada Administración sin haber recibido respuesta alguna, se comunica que, en el momento de la presentación de las solicitudes de participación, en las indicadas pruebas selectivas, no se pudieron aplicar las exenciones al importe de las tasas por los derechos de examen por no estar establecidas legalmente. Si bien, la situación cambia con motivo de la entrada en vigor de la disposición final cuarta de la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2018, que da nueva redacción al artículo 33 del Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/1994, de 29 de julio. Por otro lado, también se comunica que no constaba la presentación de subsanación de defectos por parte del interesado durante el plazo de 10 días, otorgado en la resolución de la Dirección General de la Función Pública, por lo que la queja fue archivada al no advertir infracción del ordenamiento jurídico.

Listas de empleo

Las quejas recibidas en materia de listas de empleo obedecen a una variedad de motivos, entre los que destacamos:

Q18/80: falta de atención administrativa a instancia presentada por la ciudadana en el año 2016, sobre lista de reserva de personal no docente en la categoría de limpiador, actualmente en tramitación al haber solicitado un informe aclaratorio a la repuesta remitida por la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias.

Q18/106: falta de resolución expresa a un recurso potestativo de reposición, por disconformidad con la baremación de cursos de formación. La queja fue archivada por solución, al haberse resuelto expresamente el recurso de reposición por la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, después de transcurridos más de 9 meses desde su interposición.

Q18/454: falta de resolución expresa a una reclamación por la contratación de personas integrantes de una lista de empleo. Recabado el informe al Ayuntamiento de Vallehermoso, se nos comunica que la ciudadana acudió a la vía contencioso-administrativa, por lo que se procedió a archivar la queja por encontrarse pendiente de resolución judicial.

Q18/454: falta de atención administrativa a la solicitud que presentó la ciudadana, de la cual no había recibido respuesta alguna, sobre exclusión de lista de empleo por parte de la Dirección General de Dependencia del Gobierno de Canarias, a la que se ha remitido recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución por no haber evacuado el informe solicitado dentro del plazo conferido al efecto, de conformidad con la Ley reguladora de esta Defensoría.

Acoso laboral

En el pasado informe anual de 2017 hicimos referencia al presunto acoso ocurrido en el Ayuntamiento de Telde (Q16/777). En el presente ejercicio, la queja ha sido archivada por encontrarse pendiente de resolución judicial.

La Q17/828, sobre posible caso de acoso laboral por parte del director de un centro educativo a dos docentes, se informa en el presente ejercicio que la queja fue archivada por solución, a la vista de la respuesta de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, donde nos comunicaba la apertura de expediente disciplinario al director del centro educativo.

En el presente ejercicio se procedió al archivo de la Q17/1111, presunto trato inadecuado hacia un trabajador en la empresa BALTEN, al entender que, de la documentación e informes remitidos y la falta de alegaciones del ciudadano, no podíamos concluir que existiera una infracción del ordenamiento jurídico.

Área de Migraciones

1. Consideraciones

La insularidad, el aislamiento y la condición de ser región ultra periférica, el reducido tamaño del territorio y su fragmentación; el peligro del deterioro del medio ambiente; y la posición geoestratégica tridimensional son las mayores particularidades de Canarias, lo que hace que los flujos migratorios tengan especial incidencia en esta región.

A finales del ejercicio 2018 el Ministerio del Interior hizo público los datos de llegadas de inmigrantes irregulares a España vía marítima en lo que va de año, cifras en las que se confirma un crecimiento notable.

En el caso de Canarias, la cantidad global se ha triplicado, pasando de las 425 personas arribadas en veinte embarcaciones en 2017 a las 1.307 personas que han llegado en sesenta y nueve embarcaciones a lo largo del año 2018.

En total, el Estado registró 57.498 inmigrantes sin documentación mediante diversas embarcaciones, básicamente cayucos y pateras, 35.527 más que en el año 2017, lo que supone un incremento del 161,7%.

Como novedad, y para dar respaldo al incremento de estos flujos migratorios que se están dando en el territorio canario, en julio de este año 2018 se ha creado desde el Diputado del Común una nueva área de actuación, registrándose veinte (20) expedientes de queja nuevos.

2. Principales motivos de queja

Extranjería

En materia de nacionalidad, inmigración, emigración y derecho de asilo, el Estado tiene competencia exclusiva, de modo que los expedientes de queja que versan sobre dichas materias se han trasladado al Defensor del Pueblo, al ser ese Comisionado de las Cortes Generales del Estado el designado por las mismas para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de nuestra Constitución, pudiendo supervisar la actividad de la Administración General del Estado.

En concreto, son 7 los expedientes de queja que han sido trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. Las quejas estaban fundamentadas mayoritariamente en las dificultades para la obtención y/o renovación de las tarjetas de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión del visado, una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia.

Ayudas a emigrantes retornados canarios

Hace ya varios años que esta Institución ha venido recibiendo quejas relacionadas con los emigrantes canarios a Venezuela, ya jubilados, que han retornado a Canarias. El Estado Venezolano ha dejado de abonar las pensiones de jubilación a los ciudadanos españoles que hoy se encuentran fuera del territorio venezolano, por lo que, en diversas ocasiones, desde este Alto Comisionado nos hemos dirigido al Defensor del Pueblo Español para que, en base a los principios de cooperación y colaboración que rige, traslade al Instituto Nacional de Seguridad Social nuestra propuesta de que apruebe una "pensión digna" como anticipo al pago de las pensiones reconocidas por el Instituto Venezolano de Seguridad Social a los beneficiarios que residan en España.

Desde este Alto Comisionado no sólo se han realizado gestiones con el Defensor del Pueblo Español a efectos de alcanzar alguna solución general, sino que también se han mantenido reuniones con los colectivos de afectados, ya que nos encontramos con una grave problemática y sin una solución a largo plazo. Algunos ejemplos de quejas incoadas en relación con este asunto son: Q18/382, Q18/716, Q18/1170.

No obstante, por parte del Gobierno de Canarias, como solución a corto plazo, se ha aprobado la concesión de ayudas económicas transitorias destinadas a los pensionistas emigrantes canario-venezolanos retornados a Canarias, mayores de 65 años y residentes en la Comunidad Autónoma, motivadas por el impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela.

Esta subvención ha sido solicitada desde hace tiempo por los colectivos de pensionistas procedentes del mencionado país latinoamericano debido a que llevan ya más de dos años sin recibir su pensión. Se trata de una ayuda económica de emergencia que viene a paliar temporalmente la problemática existente, pero que no aporta una solución definitiva respecto al impago de las pensiones.

Otras cuestiones

Uno de los temas a reseñar es la situación que están sufriendo los extranjeros en situación irregular que no pueden acceder a la asistencia sanitaria, al requerirse el cumpli-

miento de una serie de requisitos para su solicitud, lo que, además, supone un obstáculo en la concesión de autorizaciones de residencia. Además, es destacable las circunstancias vividas por algunos inmigrantes que han tenido problemas para formalizar solicitudes de asilo a consecuencia del retraso existente en la concesión de cita.

Área de Menores.

Esta área se desarrolla en el Capítulo VIII.

Área de Mayores

1. Consideraciones

En esta área es importante la valoración interprofesional de las quejas con la intervención de la Trabajadora Social de esta Diputación del Común. España es uno de los países que presenta mayores niveles de envejecimiento de su población, tanto de hombres como de mujeres, siendo significativos los datos del Observatorio de la Dependencia, donde la esperanza de vida en aquellas personas sin discapacidad ha experimentado un incremento considerable en los últimos años.

La población mayor en Canarias es mayoritariamente femenina, pues si la razón de masculinidad (número de hombres por cada 100 mujeres) se mantiene por encima de 100 hasta el grupo de edad de 55 a 59 años, con posterioridad empieza a descender por debajo de 100, siendo de 86,71 hombres por cada 100 mujeres en el grupo de 70 a 74 años, y de 49,6 hombres en el grupo de 85 años en adelante.

En cuanto a pensiones, el importe medio de las pensiones contributivas de jubilación, viudedad y de otras clases es inferior en Canarias a la media del conjunto del estado, aunque en las no contributivas el importe medio es ligeramente superior, lo cual puede deberse a la falta de recursos de todo tipo de las unidades familiares perceptoras.

Según datos del Observatorio de la Dependencia, Canarias ha dejado de recibir del Ministerio en el año 2017, por la supresión del Nivel Acordado y el Recorte del Mínimo (13%) aprobado por el Real Decreto Ley 20/2012. Nuestra Comunidad Autónoma ha incrementado un 40% en el número de beneficiarios del sistema en los dos últimos años (+2.532 personas) y ha reducido su tasa de desatención en más del 30% (casi 5.000 personas). Además, ha alcanzado en 2017 el mayor nivel de atención del Sistema en toda su trayectoria, con 19.417 personas atendidas. A pesar de todo ello, sigue ocupando el último lugar en la clasificación de CCAA en cuanto al desarrollo de su Sistema de Atención a la Dependencia, evidenciando el tremendo retraso acumulado en años anteriores. Es la Comunidad con menos beneficiarios en relación con las personas potencialmente dependientes (4,96, frente al 9,24% de media estatal) y es la Comunidad que menos invierte en dependencia, con solo 54,29 euros por habitante y año, frente a los 129,72 euros de media estatal.

El principal incremento de servicios en 2017 en Canarias se lleva a cabo a través de la Prestación Vinculada (+1.178), seguido por las plazas en centros de día (+590), en residencias (+343) y también la tele-asistencia (+343). Por el contrario, resulta preocupante que la Ayuda a Domicilio no solo no crece, sino que se reduce ligeramente (-19%), mientras que las prestaciones económicas de cuidados familiares se incrementan en 660.

Las reclamaciones presentadas ante el Diputado del Común sobre problemas de personas mayores en Canarias, principalmente versan sobre cuestiones relacionadas con la atención en centros socio-sanitarios asociados a la Administración. En las quejas se alude a la excesiva demora en las listas de espera para centros residenciales de personas mayores, a la mala calidad o déficit de servicios en dichos centros, a la insuficiencia en la intensidad horaria del servicio de ayuda a domicilio, a la demora en la resolución del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, (en adelante, el SAAD) y cuestiones de otra índole.

Con respecto al registro de las quejas nuevas, ha habido un descenso del año 2018 del 16.67% si se compara con las registradas en el periodo de gestión de la institución en el año 2017. Es decir, en el año anterior se registraron cinco (5) quejas más que el año 2018. Este descenso se produce fundamentalmente por el hecho de que las áreas de mayores y la de discapacidad son muy transversales entre sí, habiendo una fluctuación de quejas con las diferentes materias. Es decir, muchas quejas en las que se tratan las ayudas a mayores, los problemas en los centros socio-sanitarios de personas mayores, etc. son temas que pueden encajar perfectamente en el área de discapacidad, ya que se puede dar el caso de que, igual que hay una reclamación del grado de dependencia de ese mayor, al mismo tiempo tiene una discapacidad del 82%, por lo cual se englobaría en el área de discapacidad.

Dejando atrás el tema de la atención a la dependencia, desde otro punto de vista, cabe señalar que las personas mayores en Canarias desarrollan una amplia actividad asociativa. Hay numerosas asociaciones registradas en todas las islas, con una actividad permanente, lo cual es un exponente de envejecimiento activo y saludable.

En otro orden de cosas, durante el año 2018 esta Institución ha continuado desplegando su actividad en el sector de las personas mayores, asistiendo a las reuniones, y a numerosas jornadas y encuentros de carácter técnico relacionados con las personas mayores.

2. Principales Motivos de quejas

La atención en centros socio sanitarios

La Institución del Diputado del Común trabaja con las administraciones para mejorar la situación de los centros residenciales para personas mayores.

A la hora de valorar las quejas sobre demandas de recursos residenciales, partimos de un derecho fundamental: el artículo 19 de la Constitución, que recoge el derecho que tiene toda persona a elegir libremente su residencia, de este modo, cualquier ingreso en centro residencial que no sea voluntario, requiere la intervención de la autoridad judicial, de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Esta garantía constitucional debe de ser respetada en el acceso de personas mayores a los centros residenciales que libremente elijan.

Entre los motivos de las quejas del área de Mayores referidas a los centros residenciales deben destacarse los siguientes:

Malas condiciones de salubridad y habitabilidad

Se ha incoado una investigación de oficio sobre "las pésimas e inadmisibles condiciones de salubridad y habitabilidad" en la Residencia de Mayores y Centro de Atención Diurna de Los Cristianos, con aparición de chinches y cucarachas (Q18/1680). Se está pendiente de recibir información solicitada.

Compatibilidad de horarios de trabajo

Queja cuya pretensión es la compatibilidad de horarios de trabajo de los Centros de Mayores con los horarios de trabajo de sus familiares. Se solicita la intervención de esta Institución, a fin de que el Centro Isidro Rodríguez Castro, dependiente de la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración, adelante el horario de apertura (Q18/1466).

Mal funcionamiento de los centros de personas mayores

Quejas de familiares o usuarios que valoran el mal funcionamiento de los centros de personas mayores. Se han tramitado seis (6) quejas: Q18/756, Q18/1158, Q18/1266 y Q17/627, respectivamente, archivadas por límite competencial de actuaciones; Q17/1355 y Q18/404, que continúan en trámite.

Centro Fundación Santa Rita, Puerto de La Cruz (Tenerife). Investigación sobre presuntos hechos ocurridos en el citado centro residencial (Q18/640).

Centro de Mayores Isidro Rodríguez Castro (Santa Cruz de Tenerife). Investigación relativa a exclusión de actividad. Se archiva la queja por resolución favorable (Q18/574).

Incidentes en centros residenciales de mayores. En la institución se han recibido muchas reclamaciones por incidentes sufridos en los centros residenciales con lesiones. Dentro las quejas presentadas se pueden destacar la Q15/298, la Q18/247 y la Q18/69, donde en la primera se resuelve el archivo por solución, en la segunda se está pendiente de esclarecer los hechos y en la última se ha incoado expediente por agresión a usuario de plaza residencial con resultado de muerte. Se está pendiente de recibir respuesta de la Administración.

Inactividad de un trabajador social por no ingresar a una persona mayor en un centro de mayores. (Q17/1637). Se archiva la queja.

La institución del Diputado del Común con fecha 19 de diciembre de 2018 ha comunicado a la Administración que, en el marco de las funciones y régimen de actuación que viene otorgado en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y demás normas inherentes, en defensa de los derechos de los ciudadanos, se realizarán visitas de supervisión a lo largo del año 2019 a todos los centros socio-sanitarios, residencias de mayores, centros de convivencia y alojamiento, centros de día, casas de acogida residencia geriátrica por la Adjunta Segunda, del Área de Personas Mayores, junto con el técnico/a correspondiente, para el cumplimiento de las funciones atribuidas en el artículo 16 de la Ley 7/2001.

Los servicios públicos y las personas mayores

El retraso en el reconocimiento del grado de dependencia, derechos del sistema y la valoración del Programa Individual de Atención (PIA) es el motivo de tramitación de las siguientes quejas:

Expedientes en trámite: (Q18/2158, (Q18/2038), (Q18/1762), (Q 18/1427), (Q18/770), (Q18/474). Se está a la espera de recibir la información solicitada a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda. En este apartado es llamativo el dato de registro de las quejas, ya que, de los 9 expedientes archivados por límite de actuaciones, 5 se refieren al año 2015 y los otros 4 al año 2017, recalcando el retraso que sufre la Institución en la falta de contestación por parte de la Administración a la solicitud de informe. (Q15/82, Q15/247, Q15/280, Q15/1194, Q15/1498, Q17/436, Q17/473, Q17/499, Q17/515 y Q17/806).

SOS Barrios Canarios solicita que el edificio antiguo de la Escuela de Bellas Artes de Santa Cruz de Tenerife sea habilitado como centro residencial de atención a mayores (Q18/1131), argumentando que existen problemas a la hora de resolver las solicitudes de plazas en centros residenciales de mayores porque en la actualidad no hay posibilidad de dar respuesta a las peticiones existentes. En el mismo sentido hay otras dos (Q18/1460 y Q18/288). Se está pendiente de recibir la información solicitada.

El derecho a la protección personal de las personas mayores

Síndrome de Diógenes. Vecinos de Las Palmas de Gran Canaria ponen en conocimiento de esta Institución la situación que padecen unas personas mayores con síndrome de Diógenes. El expediente Q18/349 ha sido archivado por límite de las posibles actuaciones con el Ayuntamiento, mientras que en la Q18/1119 se ha puesto en conocimiento de la Fiscalía los hechos, y se está pendiente de recibir informe del Ayuntamiento.

Plaza en centro de atención residencial de la Unidad de Salud Mental. La reclamante alega ser la tutora legal de su hermano, que tiene reconocido Grado III de discapacidad desde el año 2010, y solicitó desde el año 2013 una plaza en recurso de atención residencial en la Unidad de Salud Mental. No ha recibido contestación, ni ayuda económica, ni plaza, teniendo que reiterar su solicitud (Q18/1060).

Otras Cuestiones

Problemas de accesibilidad de persona mayor a vivienda. La interesada solicita la intervención de la Institución ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma para la mejora del acceso a su vivienda, en el Camino del Castillo. Se archiva por reconocimiento favorable de la pretensión, estando pendiente de ejecución obras de mejora en el citado camino, que están incluidas en el Plan de Desarrollo Rural de Canarias.

Área de Tecnologías de la Información y Comunicación

1. Consideraciones

El área de Tecnologías de la Información y la Comunicación se creó a finales del presente ejercicio, por lo que no podemos hacer un balance de la misma, como se puede realizar con respecto a las otras áreas de trabajo de esta Institución.

2. Principales motivos de queja

Los principales motivos de reclamaciones (Q18/1410, Q18/2093) se han centrado en la recepción de varias quejas relacionadas con el funcionamiento del servicio de paquetería de Correos, por lo que se han remitido las mismas al Defensor del Pueblo, al corresponderle la supervisión del citado organismo. Asimismo, se han recibido varias quejas sobre la dificultad para ver gran parte de los canales de Televisión en Mancha Blanca (Q18/1210, Q18/368), por lo que se solicitó informe de colaboración a la Jefatura Provincial de Telecomunicaciones de Las Palmas de Gran Canaria, al Instituto Tecnológico de Canarias y al Ayuntamiento de Tinajo. A fecha del cierre del ejercicio no hemos concluido las actuaciones de supervisión.

CAPÍTULO VII

Adjuntía especial de igualdad
entre mujeres y hombres
y violencia de género

CAPÍTULO VII. ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

A. Actividad de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

La creación de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género se ha instrumentalizado a través de la incorporación del artículo 11 bis en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, introducido por la Disposición Adicional Cuarta, apartado segundo, de la Ley 1/2010, de 26 febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres.

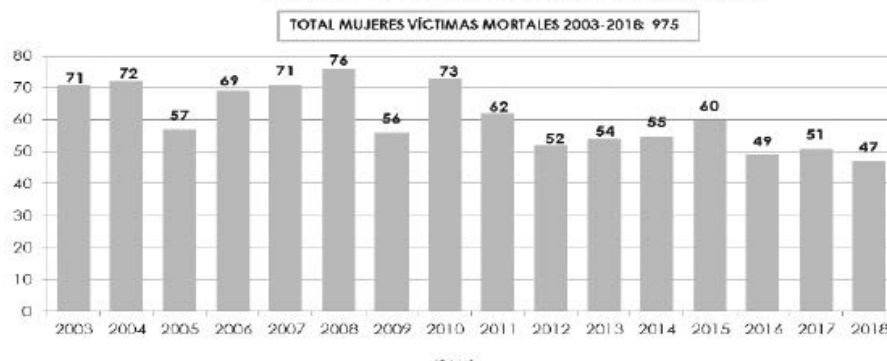
Por razones de índole presupuestaria, en ese año 2010 no se pudo dotar como Adjuntía Especial si bien, desde entonces, se trató como área específica junto con el resto de áreas de actuación del Diputado del Común.

No es hasta el año 2018 cuando se ha puesto en marcha la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género; con la incorporación, como Adjunta Especial, de Doña Beatriz Barrera Vera, quien tomó posesión de su cargo el día 1 de agosto de 2018.

No podemos olvidar que es la única Adjuntía Especial existente en una defensoría del Pueblo en el Estado Español, lo que pone de manifiesto la importancia que desde Canarias se da a la lucha contra la desigualdad y la violencia de género, y la voluntad de la Institución del Diputado del Común de defender cada caso concreto de manera individualizada.

En lo que a violencia de género respecta, sigue siendo el principal obstáculo que dificulta o imposibilita la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, ello a pesar de que el número de víctimas mortales de violencia de género en España en el 2018, según los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, ha descendido ligeramente con respecto al año anterior. Durante este último año han sido 47 las víctimas mayores de edad - 2 de los casos se han dado en la Comunidad Autónoma de Canarias, ocupando el quinto lugar junto a Castilla y León, Castilla-La Mancha, Navarra y el País Vasco - y 39 los menores huérfanos por violencia de género.

**Mujeres víctimas mortales por violencia de género.
De enero de 2003 hasta diciembre de 2018**



Aunque la Comunidad Autónoma de Canarias ha desarrollado la Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género, los datos obtenidos del Ministerio de Interior en el último año, ponen de manifiesto la grave situación que afecta a esta Comunidad Autónoma, y que la colocan en una posición excesivamente elevada respecto al resto de regiones autonómicas.

Los datos de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior muestran que Canarias se sitúa en el cuarto lugar respecto al resto de Comunidades Autónomas, al igual que sucedía en el año 2017, habiéndose, además, incrementado tanto el número de casos de violencia de género como el número de víctimas, al contabilizarse 7.934 casos más de violencia de género y 6.753 mujeres afectadas más que durante el año 2017.

Canarias	1.288	2.221	275	12	2	3.798	36.327	40.125	36.528
----------	-------	-------	-----	----	---	-------	--------	--------	--------



CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

(Datos a 31/12/2018)

País nacimiento víctima: Todos los países

Edad víctima: Todas las edades

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)										
COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS	
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL		
TOTAL	25.435	26.877	5.904	262	23	58.498	464.704	523.199	479.966	

TOTAL	27.100	22.701	4.591	210	19	54.793	374.427	429.220	390.530	70.395	04.000
--------------	--------	--------	-------	-----	----	--------	---------	---------	---------	--------	--------



CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

(Datos a 31/12/2018)

País nacimiento víctima: Todos los países

Edad víctima: Todas las edades

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)											
COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS		
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL			
Canarias	1.396	1.984	178	8	1	3.567	28.624	32.191	29.775	4.960	4.888

En la actualidad Canarias cuenta con una de las tasas más altas cuando hablamos de mujeres acreditadas como víctimas de Violencia de género por cada 10.000 mujeres, situándose en la quinta posición, tal como se desprende de los datos ofrecidos por el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, del Consejo General del Poder Judicial. Por otra parte, se sitúa en sexta posición cuando hablamos de casos en los que la víctima se acoge a la obligación de declarar como testigo.

Órdenes de Protección y Medidas protección y seguridad de las víctimas de los artículos 554 ter y 544 bis por CCAA.				
Canarias	Incoadas	Inadmitidas	Resueltas Adoptadas	Resueltas Denegadas
2017	2.125	43	1.337	735
2018 hasta 3er trimestre	1.687	20	961	704

Mujeres Víctimas de Violencia de Género y casos en los que la víctima se acoge a la dispensa a la obligación de declarar, presentadas por CC.AA.			
Tasa por cada 10.000 Mujeres y Ratio de Solicitudes de OP sobre el Total Mujeres Víctimas de Violencia de Género en las Denuncias recibidas			
Canarias	Mujeres Víctimas de Violencia de Género recibidas	Denuncias presentadas	Mujeres víctimas de Violencia de Género por cada 10.000 mujeres
2017	8.875	9.003	813
2018 hasta 3er trimestre	6.240	6.214	605

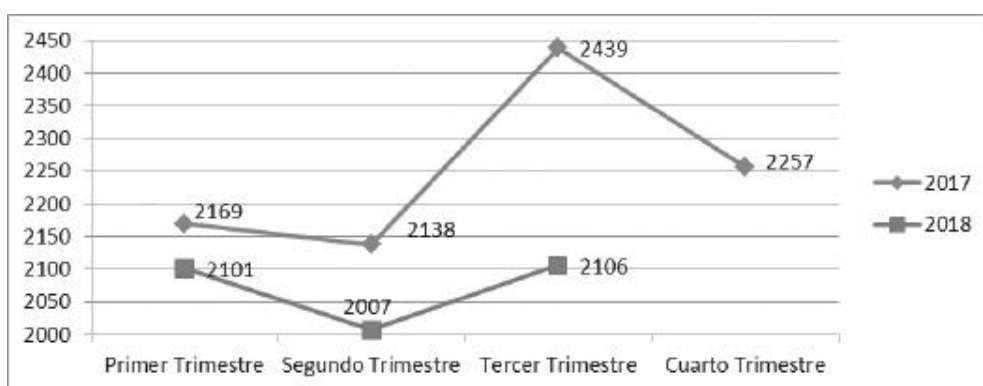
Igualmente, es la sexta Comunidad Autónoma en número de denuncias presentadas, no obstante, en el último año se ha producido un ligero descenso en la cantidad de denuncias, en contraposición a los datos estatales, pues en todo el Estado español se han registrado, en el tercer trimestre del año 2018, 43.560 denuncias, frente a las 42.574 del año 2017.

Evolución de las Denuncias Recibidas Primer trimestre 2018/Primer trimestre 2017							
De-nun-cias reci-bidas	Presentada direc-tamente por victi-ma en el juzgado	Presen-tada direc-tamente por fa-miliares con de-nuncia victima	Atestados policiales			Parte de lesiones recibido directamente en el juzgado	Ser-vicios asisten-cia-Ter-ceros en general
			con de-nuncia fami-liar	Por inter-ven-ción di-recta poli-cial			
-3,1%	11,4%	-77,8%	5,0%	5,9%	-33,2%	-29,4%	412,5%

Evolución de las Denuncias Recibidas Segundo trimestre 2018/Segundo trimestre 2017							
De-nun-cias reci-bidas	Presentada direc-tamente por victi-ma en el juzgado	Presen-tada direc-tamente por fa-miliares con denuncia victima	Atestados policiales			Parte de lesiones recibido directamente en el juzgado	Servicios asisten-cia-Ter-ceros en general
			con de-nuncia fami-liar	Por inter-ven-ción direc-ta poli-cial			
-6,1%	25,8%	-100%	-4,8%	12,0%	-1,7%	-16,5%	13,3%

Evolución de las Denuncias Recibidas Tercer trimestre 2018/Tercer trimestre 2017							
Denun- cias recibi- das	Presentada direc- tamente por victi- ma en el juzgado		Presen- tada directa- mente por fami- liares con denuncia victima	Atestados policiales			Servicios asisten- cia-Terceros en general
				con denun- cia fa- miliar	Por inter- ven- ción directa poli- cial	Parte de lesiones recibido directa- mente en el juzgado	
	-13,7%	-1,7%	0,0%	-19,1%	-39,6%	-34,6%	29,4%
							9,1%

Denuncias recibidas en Canarias en el año 2018



En el mes de octubre, las Defensorías del Pueblo se han reunido en las XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, sobre "La atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género", celebradas en Alicante. A través de una declaración han manifestado su firme voluntad de mantener su total compromiso con la prevención y en la lucha contra la violencia de género, resultando necesario que los poderes públicos sigan dando respuesta a este problema que constituye una flagrante violación de los derechos humanos de las mujeres y de los niños y niñas a su cargo, así como un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres.

A pesar de los esfuerzos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en materia de igualdad de género, con la publicación de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres (LCIMH) y su concreción en la Estrategia para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2013-2020, las estadísticas siguen evidenciando que aún continúa habiendo importantes desigualdades entre mujeres y hombres, al igual que ocurre en el resto de Comunidades Autónomas y países de nuestro entorno especialmente en determinados sectores profesionales y en el desempeño de puestos de responsabilidad directiva tanto pública como privada.

Según datos del Instituto Canario de Igualdad, en la Comunidad Autónoma de Canarias las mujeres constituyen mayoría en la población total, pero son minoría entre la población activa (con una brecha de género del 6,79%); entre la población ocupada (con una brecha de género del 8,36%) y entre la población desempleada (con una brecha de género del 0,56%). Por el contrario, son mayoría entre la población inactiva (con una brecha de género del 14,09%).

Los mismos datos indican que las mujeres ocupadas son mayoría en la ocupación administrativa y en el trabajo no cualificado, en tanto los hombres ocupados predominan en

las ocupaciones directiva y técnica, en el trabajo cualificado y en las Fuerzas Armadas. Consecuencia de ello, es el hecho de que la ganancia media de los hombres sea superior a la de las mujeres en todos los niveles de ocupación. La brecha salarial de género es superior en las ocupaciones bajas (21,87%), ligeramente menor en las medias (20,85%) y bastante inferior en las altas (9,55%).

Prueba de que continúan existiendo estas desigualdades es el considerable aumento en el número de quejas registradas a lo largo del año 2018, lo que ha supuesto un incremento del 560%. Paralelamente, se ha producido también un incremento en la atención ciudadana, siendo éste un recurso de uso frecuente e inmediato utilizado en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, así como en el resto de áreas, mediante nuestro servicio de atención telefónica, presencial y web.

Desde que se ha cubierto esta Adjuntía Especial se han logrado unos resultados sin precedentes en la Institución del Diputado del Común, lo que pone de manifiesto que la tarea que se lleva a cabo es absolutamente necesaria para garantizar los derechos de las víctimas; y prevenir y erradicar esta problemática. Ha sido fundamental la labor desempeñada por la Adjunta Especial, instrumentalizada a través de múltiples actuaciones, y que procedemos a desarrollar en el *Apartado G. Actividades de participación y colaboración de la Adjunta Especial*.

B. Datos generales de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

- De las quejas nuevas en el año 2018.

En el área de Igualdad se han registrado treinta y tres (33) quejas nuevas, esto es, veintiocho (28) quejas más que en 2017, cuando se registraron únicamente cinco (5) expedientes de queja, lo que supone un incremento del 560%. Este incremento ha sido motivado por la puesta en funcionamiento de la Adjuntía Especial.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios ya que el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género es un área transversal.

De las 33 quejas registradas en el ejercicio 2018, siete (7) son quejas incoadas de oficio por el Diputado del Común.

A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución del Diputado del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

Tenerife: 15

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo Insular: (4)
- Gobierno de Canarias: (2)
- Otro Organismos: (7)

Gran Canaria: 11

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (3)
- Gobierno de Canarias: (4)
- Otros Organismos: (1)

La Palma: 7

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (1)
- Gobierno de Canarias: (3)



- Quejas cerradas en el año 2018 y sus causas.

Se ha procedido al archivo de veinticuatro (24) expedientes durante el año 2018.

a. Cerradas con resolución

Una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, como ejemplo, dos (2) expedientes han sido archivados tras haber obtenido un resultado favorable hacia el ciudadano y en otros dos (2) expedientes la respuesta de la Administración es que el asunto planteado se encuentra en vías de ser solucionado.

El resto de expedientes de queja se han archivado por diferentes motivos, de modo que dos (2) queja han sido archivadas por desistimiento de la parte reclamante, otros dos (2) por haber llegado al límite de actuaciones con la Administración, en otro (1) expediente no existe irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración, constituyendo el mismo motivo por el cual se ha procedido al cierre de una queja de oficio.

b. Trasladas

Se han traslado al Defensor del Pueblo cuatro (4) expedientes de queja por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

c. Inadmisiones

Se han inadmitido once (11) expedientes de queja por diferentes tipos, como son: uno (1) por duplicidad, tres (3) por desistimiento, tres (3) por no subsanación de la queja, uno (1) por no existir irregularidad por parte de la Administración, en otro (1) expediente se planteaba una cuestión en la que ésta Defensoría carece de competencia, y en otros dos (2) el asunto se encontraba sub-índice.

- **De las quejas en trámite en la Institución.**

Se mantienen en trámite catorce (14) expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar su archivo.

C. Actuaciones de oficio.

A lo largo del ejercicio 2018 se ha procedido a la incoación de siete (7) investigaciones de oficio y que son las siguientes:

Q18/1311.- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) / Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane.

Investigación respecto a la situación de desamparo y el desahucio inminente de la vivienda que hasta ahora venía ocupando en Los Llanos de Aridane una mujer víctima de violencia de género, con tres hijos a cargo, y con escasos recursos económicos.

La Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género ha tenido un papel fundamental en la gestión de esta queja, ello a través de diversos encuentros con las partes afectadas como con las administraciones competentes, a fin de encontrar una solución a la situación de desamparo descrita.

El Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane ha informado que estaban al tanto de la situación planteada en relación con la vivienda y que desde los servicios sociales municipales han venido trabajando tanto con ella como con su unidad familiar.

Se ha procedido al archivo de la queja tras la suspensión del lanzamiento por parte del Juzgado, a instancia del Instituto Canario de la Vivienda, hasta que se adopten las medidas necesarias.

El Instituto Canario de la Vivienda, además, informa que ha articulado un mecanismo, bajo la denominación "Canarias + Viviendas X Familias" para atender a las familias vulnerables con un lanzamiento próximo. Actualmente tienen firmado convenios con la Caixa y Sareb para la cesión de viviendas y se está negociando con otros bancos para seguir incorporando viviendas a este Programa.

Por último nos informan que se ha solicitado a las citadas entidades viviendas en la Isla de La Palma para poder atender el caso de la solicitante, estando a la espera de que dicha búsqueda se materialice, siempre teniendo en cuenta el espíritu de este Programa. Se trata de una solución habitacional temporal.

Q18/1402.- Consejería de Turismo, Cultura y Deportes.

Investigación a raíz de los abusos de poder y diferencias salariales con respecto a los hombres y el despido, declarado nulo por los Tribunales, de una ciudadana que trabajó en Canarias Cultura en Red.

Tras la recepción del informe de Canarias Cultura en Red, se ha procedido al estudio del expediente, acordando el archivo en base a que, en el mismo consta, entre otros extremos, lo siguiente:

"-Los puestos de trabajo en la empresa están ocupados por personal cuya vinculación laboral con la empresa tiene una media de 11,79 años de antigüedad.

-La selección de personal, movilidad funcional y trabajos de inferior o superior categoría se realiza, con la participación de la representación legal del personal, conforme a las previsiones de los artículos 9, 15 y 16 del convenio colectivo de la empresa en vigor desde enero de 2009.

-En coherencia con la información facilitada y en el ánimo de la obligación de colaboración con esa Institución, debo informarle que la empresa ha tenido diversos pleitos en materia laboral con una trabajadora resueltos, todos, mediante resoluciones firmes como consecuencia de los cuales, alegó discriminación por motivos políticos

(que desistió en el acto del juicio); por razón de género (formulando denuncia contra el anterior director ejecutivo, que resultó archivada) y diversas denuncias ante las personas titulares de la Consejería y la Presidencia del Gobierno de Canarias.

-En definitiva, no consta a esta empresa existencia alguna de discriminación en las condiciones de trabajo y en la actividad de Canarias Cultura en Red."

Con dicho informe nos envían copia de la RPT, de la que sale y resulta, por un lado que, de los 44 trabajadores de la empresa, 21 son mujeres, y, por otro, que no hay discriminación en los salarios y complementos por razón de sexo.

Q18/1562.- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda).

Investigación tras la publicación de la Resolución de 30 de julio de 2018, de la Directora del Instituto Canario de la Vivienda, por la que se establecen las bases y se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda, publicada en el BOC 2018/15, de 6 de agosto, que, a pesar de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 7 del Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, no contempla a las víctimas de violencia de género como sector preferente.

Se ha procedido a la emisión de un Recordatorio de Deber Legal ante la ausencia de respuesta por parte de la Administración afectada.

Q18/1655.- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia).

Investigación iniciada a partir de información facilitada a EL PAIS por personal de la Unidad Valoración Forense Integral de la Provincia de Las Palmas, a fin de indagar las razones por las que el Gobierno de Canarias no dota de medios suficientes a la Unidad de Valoración Forense Integral de la Provincia de Las Palmas, cuya lista de espera para la violencia de género llega hasta 2020, ni acuerda la creación de nuevas UVFI.

El asunto objeto de esta queja actualmente se encuentra en vías de solución, tal como nos ha comunicado la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, ante la posibilidad de incorporar varios psicólogos más a partir del año que viene para aminorar los tiempos en la asignación de cita.

Q18/1683.- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia).

Investigación iniciada, al igual que en la Q18/1655, a partir de información facilitada a EL PAIS por personal de la Unidad Valoración Forense Integral de la Provincia de Las Palmas en la que se señala que la lista de espera para violencia de género llega hasta 2020, y se destaca que, hasta el año 2017, fecha en la que concluyó el Convenio con el Colegio de Psicólogos, contaban con aproximadamente 25 psicólogos. A partir de esa fecha, se externalizó el servicio, prestándolo la empresa GODOY, que sólo aporta uno o dos.

Se procede a solicitar informe sobre lo siguiente:

- Procedimiento de licitación del servicio que presta la empresa GODOY a las UVFIS de Canarias.
- Personal que aporta la empresa Godoy a las UVFIS.
- Seguimiento y evaluación, por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, del servicio que presta Godoy a las UVFIS.

A fecha 21 de diciembre de 2018 se ha recibido informe de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia en el cual se nos comunica que no existe un contrato específico por el que se haya adjudicado a Godoy el servicio que

prestan las UVFIS. Existe un contrato genérico de servicios para la realización de la peritaciones de los órganos judiciales de Canarias, en las que está incluida la pericial psicológica, de fecha 10 de septiembre de 2014, y prorrogado hasta el 6 de agosto de 2019. Por tanto, no se externaliza ninguna pericial que sea objeto de pericial por las UVFIS por lo que no se realiza ningún seguimiento y evaluación de la actividad que presta la empresa Godoy.

Actualmente el expediente se encuentra en valoración a objeto de emitir Resolución sobre el Fondo del Asunto.

Q18/1958.- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad.

Investigación sobre la falta de regulación de los perros de asistencia a las víctimas de violencia de género, con el objeto de que los perros de protección a las víctimas sean equiparados a los perros de asistencia.

Esta queja se ha incoado a instancia de la Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género tras la asistencia a la presentación del Proyecto PEPO, Protección de Mujeres con Perros, en el Ayuntamiento de Parla (Madrid) en el mes de noviembre.

Actualmente la queja se encuentra en trámite, pendiente del informe solicitado a la administración afectada.

Q18/985.- Defensor del Pueblo.

Investigación sobre la falta de regulación de los perros de asistencia a las víctimas de violencia de género, con el objeto de que los perros de protección a las víctimas sean equiparados a los perros de asistencia.

Esta queja se ha incoado a instancia de la Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género tras la asistencia a la presentación del Proyecto PEPO, Protección de Mujeres con Perros, en el Ayuntamiento de Parla (Madrid) en el mes de noviembre.

Sobre este asunto se han iniciado actuaciones con la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, en la Q18/1958, y de manera paralela, se ha dado traslado de la queja de oficio al Defensor del Pueblo a fin de que desde ese Alto Comisionado esta iniciativa se haga extensiva a nivel nacional y lograr así un mayor nivel de protección.

D. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas.

- Introducción

Se han tramitado un total de treinta y ocho (38) expedientes de queja, habiendo sido registrados treinta y tres (33) expedientes durante el ejercicio 2018 y procediendo dos (2) del año 2017 y tres (3) expedientes de queja del año 2016.

Este aumento en el número de quejas registradas en 2018, ha supuesto un incremento del 560%. Se trata de un aumento considerable en las quejas escritas registradas en esta Institución, hecho que debemos destacar junto al aumento de la atención ciudadana, tanto presencial como telefónica, a través de la cual canalizamos nuestra intervención y ejercemos labores de asesoramiento.

El motivo habitual de atención ciudadana es la orientación e información sobre los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos, así como obtención de respuesta expresa por parte de la Administración, como garantía que impida la vulneración de derechos de los ciudadanos ante una atención ineficaz y dilatada por parte de la misma.

Esta área es transversal, lo que ha conllevado la canalización de asuntos de diversa índole a través de la misma, tomando como nexo la acreditación de la condición de víc-

tima de violencia de género o la existencia de una situación de desigualdad.

Sin perjuicio de ello, si tuviéramos que agrupar por bloques temáticos las quejas más relevantes tramitadas en esta área, podríamos destacar las siguientes:

- **Prestaciones y ayudas a las mujeres víctimas de violencia de género**

Son varias las quejas registradas en el área de Igualdad a causa de la denegación de ciertas ayudas o prestaciones para cuya solicitud se requiere la acreditación de la condición de víctima de violencia de género. Es el caso, por ejemplo, del expediente de queja 18/466, iniciado a raíz de la denegación de la renovación de dicha ayuda.

Del mismo, en relación con la prestación canaria de inserción se ha registrado el expediente Q18/1415, ante la denegación de la misma, sin haber tenido en cuenta las circunstancias personales de la solicitante y su condición de víctima de violencia de género.

El Instituto Canario de Igualdad gestiona la concesión y abono de la ayuda económica prevista en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, dirigidas a las víctimas de violencia de género para las que quede acreditada insuficiencia de recursos y unas especiales dificultades para obtener un empleo, con la finalidad de garantizar sus derechos económicos, así como facilitar su integración social y autonomía personal. Sin embargo, las quejas 18/2128 y 18/2129, últimos expedientes en esta área registrados en el ejercicio 2018, ponen de manifiesto el retraso existente en la resolución de las solicitudes de dichas ayudas, ello a pesar de haberse prorrogado los plazos máximos de resolución atendiendo a la imposibilidad de resolver en el plazo establecido legalmente debido a la acumulación de expedientes y a la insuficiencia de recursos materiales y personales.

Debemos, por otra parte, destacar el aumento de las quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda pues son varios los casos de mujeres que se encuentran en una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional.

La nueva Adjunta Especial se ha propuesto como objetivo acercar la Institución a la ciudadanía, de modo que sea conocido por toda la sociedad que somos una herramienta útil para que el ejercicio de sus derechos, con el mejor asesoramiento, sin distinción de edad, sexo o condición social.

No sólo hemos fomentado la participación de los ciudadanos de todas las islas sino que hemos dado un paso más, manteniendo una actitud proactiva a través de la intervención y contacto directo de la Adjunta Especial con los diferentes colectivos y afectados.

A raíz de ello, se han visto incrementadas de modo notable las investigaciones incoadas de oficio ante una posible vulneración de derechos por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

- **Discriminación por razón de sexo y defensa de los derechos de las personas LGTBI**

Uno de los casos que, en relación con un trato discriminatorio en el ámbito laboral, cabría destacar es el planteado en las siguientes quejas: Q18/1291, Q18/1292, Q18/1444, Q18/1809, Q18/1996 y la queja de oficio 18/1402. Todas estas quejas derivan de la situación padecida por una ciudadana que viene denunciando, ante diferentes organismos así como en los medios de comunicación, la existencia de abusos de poder y de diferencias salariales con respecto a los hombres en la empresa pública Canarias Cultura en Red, lo que ha supuesto, además, su despido de forma discriminada.

Ante la problemática surgida en torno a este caso, la Adjunta Especial ha mantenido reuniones con las partes implicadas a fin de conocer de forma pormenorizada, por una

parte, todas las cuestiones planteadas por la ciudadana, y por otra, la respuesta de la entidad y de la Administración de quien depende; ello a fin de realizar una labor de mediación a través de la cual se pueda dar solución a esta problemática.

Cuando hablamos de defensa de los derechos de las personas LGTBI no podemos sino destacar la especial trascendencia que tiene el expediente de queja 18/1672, derivado de la disconformidad de una pareja homosexual con la denegación del descuento por maternidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF). A fin de poner en conocimiento de esta Institución las desigualdades con las que se encuentran frente a las parejas heterosexuales, los reclamantes se han reunido con la Adjunta Especial en el mes de octubre, ello sin perjuicio de que la queja fuera trasladada al Defensor del Pueblo, por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

Debemos, por otra parte, traer a colación la resolución publicada el 26 de noviembre en el Boletín Oficial de Canarias (BOC) y adoptada por el Pleno del Parlamento de Canarias, en sesión celebrada los días 29 y 30 de octubre de 2018, sobre “el desarrollo reglamentario del artículo 17 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales” (9L/PNL-0587).

De este modo, *“el Parlamento de Canarias constata las carencias de la actual Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, para dar una respuesta adecuada desde las administraciones públicas canarias a las necesidades inherentes al derecho de autodeterminación de género de las personas trans e intersexuales y, en consecuencia, asume el compromiso de trabajar, conjuntamente con los colectivos afectados y con las entidades que trabajan para su integración social, así como con el Gobierno de Canarias, de cara a la elaboración y aprobación de una nueva ley de reconocimiento de este derecho en Canarias.*

E igualmente, *“insta al Gobierno de Canarias a garantizar una mesa de trabajo con los colectivos LGTBI y entidades que trabajan para la integración social de las personas trans e intersexuales de Canarias para acometer el desarrollo reglamentario del artículo 17 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, y de la que formará parte la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género del Diputado del Común”.*

- **Normativa y Políticas de Igualdad**

Con fecha 5 de agosto de 2018, entró en vigor el Real Decreto-Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.

A raíz de su publicación han sido varias las quejas presentadas ante el Diputado del Común solicitando que procediéramos a promulgar e interponer recurso de inconstitucionalidad contra el Decreto-Ley 9/2018, por una posible vulneración de derechos y de principios esenciales de la Constitución y del Estado de Derecho; y por la modificación de normas esenciales de nuestro ordenamiento jurídico.

Esta Institución carece de competencias para interponer recurso de inconstitucionalidad, correspondiéndole a la Defensoría del Pueblo estatal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162.1 apartado a) de la Constitución Española, el artículo 32 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional, y el artículo 29 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Por tanto, a ese Alto Comisionado se ha dado traslado de dichas peticiones y, después de recibir multitud de escritos procedentes de ciudadanos de todo el país, ha resuelto la no interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-Ley 9/2018, por no apreciar motivos de inconstitucionalidad.

- Otras cuestiones

Como ya señalábamos con anterioridad, el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género agrupa quejas que, de alguna manera, inciden en otras áreas de actuación, pero en las cuales se denuncian de manera generalizada una serie de cuestiones vinculadas al funcionamiento de las administraciones públicas y los organismos dependientes de ellas.

En general se detectan deficiencias en la dotación de material y de personal que generan retrasos o falta de atención administrativa a la ciudadanía por parte de dichas administraciones públicas, así como falta de coordinación entre las mismas.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en su disposición adicional decimotercera establecía la dotación de un Fondo al que podrían acceder las Comunidades Autónomas, las cuales, conjuntamente con las Administraciones Locales, debían realizar un diagnóstico, sobre el impacto de la violencia de género, así como una valoración de necesidades, recursos y servicios necesarios, para implementar el artículo 19 de esta Ley.

Es por ello que insistimos en la necesidad de que se realice un seguimiento del rendimiento de los recursos destinados a la asistencia social integral a víctimas de violencia de género por parte de las Administraciones mencionadas, y recomendamos que se proceda a la evaluación de la eficacia de esa financiación pública.



D. Resoluciones.

- **Advertencias, recordatorios de deberes legales y declaraciones de obstruccionismo**

En relación con la falta de colaboración de la Administración Pública con el Diputado del Común se ha emitido un Recordatorio de Deber Legal, en la **Q18/1562**, dirigido a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda). No obstante, tras la emisión de dicha resolución hemos recibido respuesta de dicha Administración.

- **Recomendaciones y sugerencias**

En el control y supervisión de las administraciones no se ha emitido ninguna resolución sobre el fondo del asunto, gracias a la colaboración y coordinación entre las administraciones públicas y esta Adjuntía Especial, destacando la intervención directa de Doña Beatriz Barrera Vera, en cada uno de los asuntos elevados a esta Institución.

Entendemos, no obstante, que sería recomendable la elaboración de un informe sobre las repercusiones económicas de la aplicación de esta Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, como medio de control y seguimiento de la eficacia de la financiación pública.

E. Actividades de participación y colaboración de la Adjunta Especial

- **Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial**

En el mes de noviembre de 2018, la Junta Asesora del Diputado del Común acordó el inicio de las negociaciones con el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, a fin de suscribir un convenio de colaboración entre ambas entidades.

A razón de ello, la Adjunta Especial asistió al VII Congreso del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, impartido en el Antiguo Salón de Sesiones del Senado, en Madrid.

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género es un instrumento para mejorar la coordinación de las instituciones que lo forman y abordar las diferentes iniciativas que se propongan para erradicar, desde la Administración de Justicia, la violencia doméstica y de género.

Es por ello que resulta de especial importancia la formalización de un convenio de colaboración a fin de profundizar y acrecentar la colaboración entre ambas instituciones en materia de Justicia, en su labor de promoción de iniciativas y medidas dirigidas a erradicar el problema social de la violencia doméstica y de género.

- **Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género creada por acuerdo entre el Instituto Canario de Igualdad (ICI), organismo adscrito a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, y la ULPGC.**

La Adjunta Especial asistió al acto de presentación de la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género, que surge para coadyuvar en la aplicación de políticas públicas encaminadas a remover los obstáculos que impidan una igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, para lo cual desarrollará un programa de formación en estudios de género y derechos humanos, fomentará la investigación en esta materia, asesorará en las propuestas legislativas que les sean solicitadas y editará publicaciones relacionadas con sus materias objeto.

- **Colectivos LGTBI y entidades que trabajan para la integración social de las personas trans e intersexuales de Canarias**

Conviene destacar, junto con el resto de actividades de colaboración, el papel que desempeñará esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género del Diputado del Común al formar parte de una mesa de trabajo con los colectivos LGTBI y entidades que trabajan para la integración social de las personas trans e intersexuales de Canarias para acometer el desarrollo reglamentario del artículo 17 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales.

REUNIONES DE COORDINACIÓN	
Defensor del Pueblo, para presentarle la línea estratégica a seguir con la puesta en marcha de la Adjuntía	Madrid
Observatorio de Violencia, con su presidenta, Doña María de los Ángeles Carmona, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Instituto Canario de Igualdad, donde se reunió con la directora, Doña Claudina Morales	Gran Canaria
Cabildo de Tenerife, con la Consejera de Igualdad, Doña Estefanía Castro	Tenerife
Cabildo de Gran Canaria, con la Consejera de Igualdad, Doña María Nebot, en la cual se acordó incluirse en el Consejo de Igualdad de Gran Canaria.	Gran Canaria
Cabildo de La Palma, con la consejera de Asuntos Sociales y Educación, Doña Jovita Monterrey	La Palma
Cabildo de El Hierro, con el Consejero de Servicios Sociales, Don Francisco Acosta	El Hierro
Palacio de Justicia de Las Palmas de Gran Canaria, con la Jueza Doña Auxiliadora Díaz, titular del Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 2 de Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria
Universidad de La Laguna, con la directora de la Unidad de Igualdad de Género, Doña Laura Aguilera	Tenerife
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, con la directora de la Unidad de Igualdad, Doña Sonia Mauricio	Gran Canaria
Ayuntamiento de Valverde, con la concejala de Servicios Sociales.	El Hierro

ACTUACIONES ESPECÍFICAS	
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, con la alcaldesa Doña Noelia García, en relación un caso de desalojo	La Palma
Gobierno de Canarias, con el Viceconsejero de Cultura y Deportes, Don Aurelio González	Tenerife

Gobierno de Canarias, con el Director General de Relaciones con la Administración de Justicia de Tenerife, Don Cesáreo Rodríguez, en relación al servicio que presta la empresa GODOY y las listas de espera de las UVFIS.	Gran Canaria
Gobierno de Canarias, con el Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad, Don José Miguel Barragán, en relación al proyecto PEPO (perros de protección de víctimas de violencia de género).	Tenerife
Gobierno de Canarias, con el Viceconsejero de Justicia, Don Emilio Moreno, por la situación de los puntos de encuentro familiar	Gran Canaria
Canarias Cultura en Red, a razón de varias quejas referidas a dicha Institución	Gran Canaria
Institución penitenciaria, Salto del Negro II, para conocer la implantación y el efecto del programa de reinserción a los maltratadores.	Gran Canaria

REUNIONES NO INSTITUCIONALES

Reunión con ciudadana, víctima de violencia de género, por un caso de desalojo.	La Palma
Reunión con una ciudadana a raíz de la existencia de abusos de poder y de diferencias salariales en la empresa pública Canarias Cultura en Red	Gran Canaria
Reunión con una pareja homosexual por un caso de discriminación por razón de sexo en las deducciones por maternidad del IRPF	Gran Canaria

REUNIONES CON COLECTIVOS

Asociación de Mujeres Zuleima, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación Mujeres Solidaridad y Cooperación, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales, GAMÁ, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación Mujer Canaria Siglo XXI, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación de Hombres por la Igualdad de Género, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación A Ti Mujer, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación de Mujeres Deportistas de Gran Canaria, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Red Feminista de Gran Canaria, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación de Mujeres Frida, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Asociación de Mujeres Empresarias: Emprende Club Canarias, en la oficina del Diputado del Común	Gran Canaria
Equipo de Fútbol Femenino de Granadilla, UDG Egatesa, en la oficina del Diputado del Común	Tenerife

Asociación de Familias Monoparentales de Tenerife, en la oficina del Diputado del Común	Tenerife
Asociación de Mujeres con Cáncer de Mama de Tenerife (AMATE), en su sede oficial en Santa Cruz de Tenerife	Tenerife
Asociación Todos Somos Guaci, en la oficina del Diputado del Común	Tenerife
Asociación Todos Somos Laura, en la sede del Diputado del Común	La Palma
Asociación Tigadaura, en la sede del Diputado del Común	La Palma
Asociación Violetas por la Igualdad, en la sede del Diputado del Común	La Palma
Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales, ALTIHAY, en su sede oficial en Fuerteventura	Fuerteventura
Médicos del Mundo, en las oficinas del Diputado del Común	Gran Canaria

PONENCIAS E INTERVENCIONES

Seminario de Investigación Avanzada "Huellas de exterminio patriarcal. La Prostitución como instrumento normalizado de la violencia". Defensa contra la violencia sexual como una vulneración del Derecho fundamental de Igualdad", impartida en el Salón de Actos del Edificio de Ciencias de la Comunicación en el Campus Guajara de la Universidad de La Laguna	Tenerife
Charla impartida en Ámate (Asociación de Mujeres con Cáncer de Tenerife), para informarles de la función del Diputado del Común y de la Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género	Tenerife
I Encuentro de Asociaciones de Mujeres empresarias de la CE-DEAO "La protección de la Igualdad como un Derecho fundamental", en Casa África, Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria
Asistencia y ponencia en las Jornadas de Atención Integral frente a la Violencia de Género en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria
XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, en Alicante.	Alicante
Clausura de la II Jornada Técnica: Violencia de Género, una mirada integradora, en el Auditorio Infanta Leonor, Los Cristianos	Tenerife
Conferencia Iberoamericana "Nuevos Retos en la lucha contra la Violencia de Género", impartida en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.	Gran Canaria
Deporte y Mujer, en el Museo Elder, en el Parque de Santa Catalina.	Gran Canaria
Protocolo de Coordinación de Violencia de Género, en Edificios Múltiples II, Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria

Deporte y Mujer, en el Pabellón Rita Hernández en Telde	Gran Canaria
"La Violencia de Género, la pandemia del siglo XXI", en el museo arqueológico Benehoarita de Los Llanos de Aridane, en La Palma	La Palma
VII Congreso del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, impartido en el Antiguo Salón de Sesiones del Senado.	Madrid
Presentación de la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género, en la Sede Institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.	Gran Canaria

OTROS ACTOS	
Premios CEPESA al Valor Social 2018, que tuvieron lugar en la Fundación Cepsa, en Santa Cruz de Tenerife en calidad de Jurado	Tenerife
Rueda de Prensa Clausura del Festival Encuentros en el Mar 2018, con Carla Antonelli, en la Sala de Conferencias del Edificio Gestur	Tenerife

PRENSA	
El Espejo Canario, en Radio Faycan	Gran Canaria
El Pulso, en Radio Las Palmas	Gran Canaria
Hoy por Hoy La Portada, en Cadena Ser Tenerife	Tenerife
Ídolos de Tara, en Radio Televisión Canaria	Tenerife
Hoy por Hoy, en Cadena Ser Tenerife	Tenerife
Informativo Matinal, en RNE Las Palmas	Gran Canaria
Hoy por Hoy El Drago, en Cadena Ser Las Palmas	Gran Canaria
La Mañana, de Cope Canarias	Gran Canaria
Canarias Mediodía, de RNE Canarias	Gran Canaria
Buenos Días Canarias, en Canarias Radio	Tenerife
Un Día +, en el Día TV	Tenerife
Tertulia de Marián Moragas, en Mírame TV	Tenerife
Buenos Días Canarias, en Televisión Canaria	Gran Canaria
El Foco, en Televisión Canaria	Tenerife
El Día. Proyecto "PEPO"(Perros de Protección de las Víctimas de Violencia de Género)	Tenerife
Diario de Avisos. Intervención en un caso de desahucio en Los Llanos de Aridane	Tenerife
Canarias 7. Intervención en un caso de despido improcedente	Gran Canaria
Canarias 7. Denegación de la deducción por maternidad a un matrimonio gay	Gran Canaria

CAPÍTULO VIII

Menores

CAPÍTULO VIII. Área de Menores

1. Datos generales

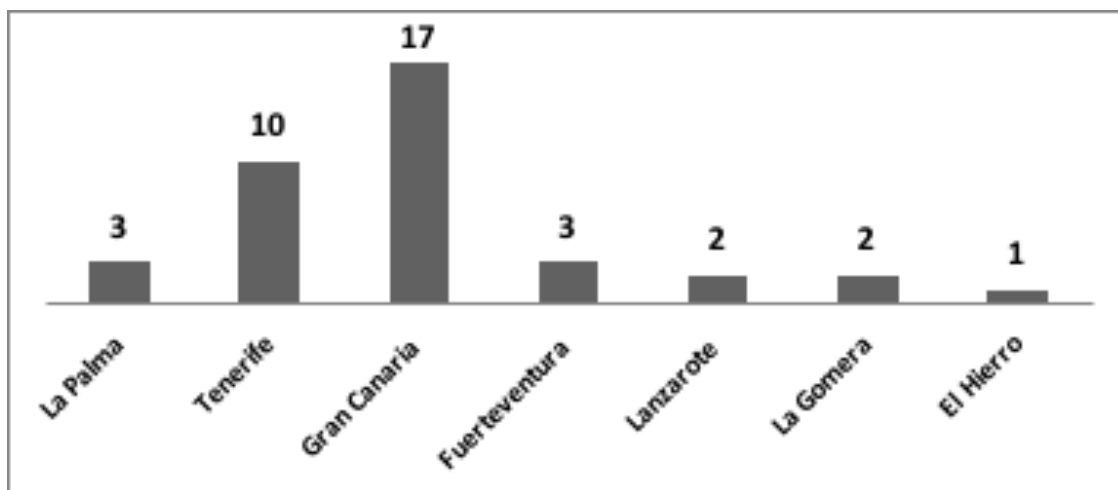
El número de actuaciones del área del menor durante 2018 fue de 1528. Las quejas en trámite fueron de 170, de las que 38 son nuevas de este año, suponiendo una disminución del 361,90%. El descenso de las reclamaciones con respecto al anterior viene dado, fundamentalmente, por la solución en el retraso en la emisión de los títulos de familia numerosa por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias.

En el año 2018, 100 quejas se han cerrado con resolución, de las que 7 son expedientes abiertos en el año 2018, 60 del año 2017, 31 corresponden al año 2016 y 2 del año 2015. Además, 22 quejas fueron inadmitidas y no hubo ningún traslado de expediente al Defensor del Pueblo.

De las 100 que se cerraron con resolución, 81 lo hicieron con resolución favorable al reclamante, 16 obtuvieron un reconocimiento favorable por parte de la Administración, 2 por límite de actuaciones del Diputado del Común y 1 se remitió a otra administración.

Quejas nuevas por Islas	
La Palma	3
Tenerife	10
Gran Canaria	17
Fuerteventura	3
Lanzarote	2
La Gomera	2
El Hierro	1
Total	38

Tabla de quejas nuevas del área de menores



Gráfica de quejas nuevas por Islas del área de Menores

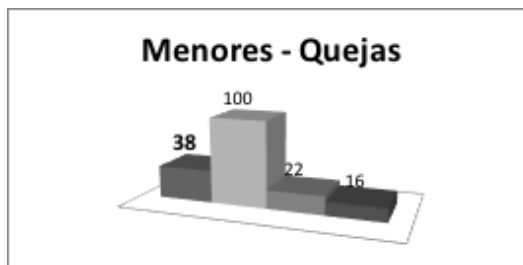
2. Quejas inadmitidas

De las 22 quejas inadmitidas, 15 fueron por no subsanación de datos solicitados al reclamante, 2 por desistimiento del promotor de la queja, 2 por encontrarse en vías de solución, 1 asunto sub iudice, 1 por duplicidad y 1 por ser un asunto jurídico privado. 11 de las inadmisiones son quejas registradas en el año 2018 y 11 se habían iniciado en el año 2017.

3. Quejas en trámite en la Institución

A fecha de cierre del ejercicio figuran 18 quejas en trámite de 2018 y 1 del año 2016, siendo el motivo de esta última la demora de la Administración Pública implicada a la hora de evacuar los informes aclaratorios solicitados.

Menores - Quejas	
Nuevas	38
Cerradas	100
Inadmitidas	22
Admitidas	16



4. Actuaciones de Oficio

Durante el año 2018 se ha abierto 1 queja de oficio que sigue en trámite y se están gestionando actuaciones de oficio de años anteriores. Del año 2016 se cerró una investigación sobre la lentitud en el funcionamiento de la Dirección General de Protección al Menor y La Familia en la tramitación de los títulos de familia numerosa (Q16/1477), cerrada por resolución de la administración al aceptar la recomendación del Diputado del Común, cuyo objetivo es descentralizar y agilizar la emisión de dichos títulos a la mayor brevedad posible.

Esta Defensoría, como garante de los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas, inició una investigación de oficio (Q18/1603) al tener conocimiento de las dificultades detectadas con los menores de edad no escolarizados, o que no asisten de forma reiterada y justificada al centro educativo durante las etapas de escolarización obligatoria. La Constitución Española establece en su artículo 39 la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en especial, de las personas menores de edad, de conformidad con los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

En aras del cumplimiento efectivo del artículo 39 (CE) se demanda una mejora de los instrumentos de protección a la infancia y adolescencia estableciendo en el artículo 18 de la Ley 26/2015, de modificación del sistema de protección a la Infancia y a la Adolescencia, las actuaciones en situación de desamparo:

"(...) En particular se entenderá que existe situación de desamparo cuando se dé alguna o algunas de las siguientes circunstancias con la suficiente gravedad que, valoradas y ponderadas conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad, supongan una amenaza para la integridad física o mental del menor:

g) La ausencia de escolarización o falta de asistencia reiterada y no justificada adecuadamente al centro educativo y la permisividad continuada o la inducción al absentismo escolar durante las etapas de escolarización obligatoria (...)"

Por lo expuesto, se solicitó informe a la Viceconsejería de Educación y Universidades y a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sobre los siguientes aspectos:

-Si se ha establecido un Protocolo de Actuación para toda la Comunidad Autónoma con menores no escolarizados en edad obligatoria.

-Si existe en el Registro de desamparos un ítem diferenciado para menores no escolarizados en edad obligatoria que reflejen datos desglosados por islas.

-Qué mecanismo de coordinación interadministrativa tiene establecido la Dirección General con la Viceconsejería de Educación y Universidades para intercambiarse datos con respecto al absentismo escolar con los ayuntamientos, así como qué estrategias de coordinación se han establecido entre ambas administraciones para evitar que se produzca el mismo.

-Qué actuaciones concretas se están realizando por parte de la Dirección General para prevenir, intervenir y realizar un seguimiento del absentismo escolar, teniendo en cuenta las obligaciones y competencias específicas de cada Administración Pública implicada con responsabilidad en la protección de la infancia y adolescencia (ámbito escolar, municipal, insular y autonómico), a fin de facilitar la reducción del absentismo escolar.

A fecha del cierre del ejercicio no hemos recibido el referido informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, por lo que esperamos dar cuenta en el próximo informe anual.

5. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

1. Introducción.

Concluimos el presente ejercicio sin que, por parte del Gobierno de Canarias, se haya elaborado el II Plan de Infancia y Adolescencia, pese a ser uno de los compromisos adquiridos en el Pacto Canario por la Infancia de 17 de noviembre de 2014 y pese a que esta Institución ya lo ha puesto de manifiesto en anteriores informes anuales.

Si bien se aprobó el 18 de diciembre de 2018 la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia 2019-2023, no se ha aprobado la modificación de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a menores, siendo necesario actualizar todo el régimen jurídico de protección a la infancia y a la adolescencia a las nuevas exigencias derivadas de la Ley Orgánica 8/2015, de 28 de julio.

La Ley Orgánica 8/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia, entró en vigor el 18 de agosto de ese año, introduciendo los cambios necesarios en la legislación española para permitir continuar garantizando una protección uniforme en todo el territorio del Estado a los mismos y que constituya una referencia para las Comunidades Autónomas en el desarrollo de su respectiva legislación en la materia.

Por lo expuesto, esta Defensoría considera que los avances en los sistemas de prevención y protección de la Infancia y Adolescencia en Canarias requieren, no solo de la adecuación de la normativa autonómica a la estatal, sino también del cumplimiento de los compromisos asumidos en el Pacto Canario por la Infancia, para que las personas menores de edad gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos, recibiendo la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y su bienestar en el contexto familiar y social.

2. Principales motivos de queja

Títulos de Familia numerosa

La plena efectividad de la acción protectora dispensada a las familias numerosas requiere de una Administración Pública que respete, en su actuación, los principios por los que debe regirse, de conformidad con el mandato constitucional propugnado en el artículo 103.1 y que reproduce el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, entre otros principios, servicio efectivo a la ciudadanía, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos.

Se siguen recibiendo quejas en el presente ejercicio relacionadas, en su gran mayoría, con la demora, por un lado, en el reconocimiento de la condición de familia numerosa y, por otro, en la renovación del título de familia numerosa (Q18/4, Q18/28, Q18/29, Q18/44, Q18/66, Q18/71). Asimismo, se han presentado quejas por disconformidad con modificaciones o resoluciones de no concesión de la condición de familia numerosa (Q18/1494, Q18/1516, Q18/1524).

Como ya se expuso en el anterior informe anual, el retraso en el reconocimiento de la condición de familia numerosa o en la renovación del título de familia numerosa, genera una serie visible de consecuencias a las familias, ante la pérdida de los beneficios que recoge Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y que concreta el Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley, como pueden ser:

- Beneficios sociales (bonificación de cuotas de la Seguridad Social por la contratación de cuidadores en familias numerosas, prestaciones familiares de la Seguridad Social);
- Beneficios en materia de actividades y servicios públicos o de interés general, tanto en materia de educación (preferencia en concesión de becas y ayudas en materia educativa, exenciones y bonificaciones en tasas o precios públicos en el ámbito educativo o subsidio por necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad).
- Beneficios en transporte público (bonificaciones en los precios de los servicios regulares de transporte interurbano de viajeros por carretera, bonificaciones por la utilización de transporte por ferrocarril, bonificación por la utilización de línea regulares de transporte marítimo o bonificaciones por la utilización de transporte aéreo nacional).
- Beneficios en actividades de ocio y cultura (derechos de preferencia en el acceso a actividades de ocio del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y bonificaciones en las cuotas a abonar, bonificaciones en los precios de los centros e instituciones culturales de titularidad estatal).
- Beneficios generales en materia de vivienda.

Por lo expuesto, el título de familia numerosa permite acceder a la obtención de muchas de ventajas económicas cuya finalidad primordial es la de contribuir a promover las condiciones para que la igualdad de los miembros de las familias numerosas sea real y efectiva en el acceso y disfrute de los bienes económicos, sociales y culturales.

En el ejercicio 2018 se remitieron a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, centro directivo competente en la materia, numerosas peticiones de informe, en las cuales se recordaba y recomendaba a la citada Administración autonómica el deber legal de resolver las solicitudes de reconocimiento de la condición o de renovación del título de familia numerosa.

De nuevo, en este ejercicio, la Dirección General hace referencia a las medidas que se han venido adoptando:

- Plan de choque de personal (incorporaciones en el Departamento de Familias Numerosas).
- Revisiones y simplificación del procedimiento (puesta en marcha de un aplicativo informático).
- Acuerdos con otras administraciones para descentralizar y agilizar la emisión de dichos títulos.

No obstante, pese a las medidas que se han adoptado por parte de la Dirección General, se siguen recibiendo quejas, aunque ha disminuido sustancialmente el número de las mismas, en comparación con los últimos ejercicios de 2017, 2016.

Como ya se indicó en el informe de 2017, el estudio del retraso en la expedición de los referidos carnets se realizó dentro de una investigación que abordaba, además, el fun-

cionamiento de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia en todos sus aspectos, al haberse detectado la lentitud en su capacidad de respuesta ante la ciudadanía y ante esta Defensoría.

En el presente ejercicio, la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia remitió el listado de demandantes del título de Familia Numerosa desde agosto de 2017 hasta abril de 2018, en el que consta categoría, fecha de solicitud, fecha de emisión/notificación y el tiempo de respuesta en cada expediente, siendo el promedio de respuesta de 92 días en 7.364 expedientes.

Puntos de Encuentro Familiar

En el informe anual de 2017 reflejábamos que la Institución remitió una Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, en la que instaba a la Consejería a desarrollar una norma específica que regulase los distintos aspectos de los Puntos de Encuentro Familiar.

La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad asumió la Recomendación de la Defensoría, si bien, a fecha 31 de diciembre de 2018, todavía no se ha aprobado el Reglamento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en nuestra Comunidad Autónoma, pese a haberse informado a esta Institución que se esperaba su aprobación en el primer trimestre de 2018.

Esta Defensoría considera que debe darse la debida diligencia a la aprobación del Reglamento que determine los requisitos organizativos, funcionales y materiales de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, con el fin de ofrecer un contenido normalizado de dicho recurso social por el que la Administración facilite a las personas menores un instrumento para el mantenimiento o recuperación de las relaciones con sus progenitores o familiares en aquellos supuestos de conflictividad familiar, siempre que sea acordado por la correspondiente resolución judicial.

Asimismo, la aprobación del citado reglamento evitará la desigualdad de trato existente en la actualidad, con respecto a la ciudadanía canaria residente en islas no capitalinas y a los usuarios de servicios públicos o privados. Las quejas presentadas sobre el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar se encuentran relacionadas con la falta de recursos humanos de estos, que conlleva un retraso en la prestación de servicios.

Reflejamos en el presente ejercicio la Q18/751, motivada por el retraso en iniciar el cumplimiento del régimen de visitas acordado por resolución judicial, en el único punto de encuentro familiar existente en la isla de Gran Canaria. La queja se archivó por solución a finales del año, al haberse iniciado el régimen del cumplimiento de visitas, después de una demora de, aproximadamente, 16 meses.

Seguimos advirtiendo, en el presente año, la dificultad que tiene el Cabildo Insular de Gran Canaria para dar cobertura asistencial a los beneficiarios del servicio de visitas tuteladas en el punto de encuentro familiar en la isla. La carencia de recursos humanos unida a la amplia lista de espera, retrasa el funcionamiento de este recurso, cuyo carácter es temporal y excepcional, no permitiendo cumplir su finalidad, que no es otra que la de facilitar la relación y comunicación de las personas menores con sus progenitores, demás parientes y personas del ámbito familiar, conforme al régimen acordado por resolución judicial.

Riesgo y desamparo

En la atención integral de las personas menores deberán tener carácter preferente las actuaciones dirigidas a prevenir las posibles situaciones de riesgo o desamparo, así como las graves carencias que menoscaban el desarrollo de las mismas.

En la Q18/1547, la madre de una menor solicitaba la intervención de la Defensoría al entender que la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, estaba dilatando la ejecución de la resolución de desamparo y la asunción

de la tutela de la menor, en la que se acordaba, como medida de amparo más idónea, el acogimiento residencial. Asimismo, indicaba que había intentado, en numerosas ocasiones, que le informaran de las razones de la demora de la ejecución de la medida de amparo acordada, sin obtener información alguna al respecto. A fecha de cierre del año no hemos obtenido respuesta alguna al respecto por parte de la citada Dirección.

La Q18/1605 fue presentada por la madre de una menor que manifestaba la falta de atención administrativa por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, en resolver expresamente su solicitud de recuperar la guardia y custodia de su hija, habiendo transcurrido más de seis meses desde la presentación de su escrito ante la citada Administración. A fecha de cierre del año no hemos obtenido respuesta alguna al respecto por parte de la citada Dirección General.

Traslado al Ministerio Fiscal

En este ejercicio se ha dado traslado al Ministerio Fiscal el escrito de queja presentado por la abuela de un menor, ante la posible situación de riesgo en su entorno familiar (Q18/117). Efectuado el traslado al Ministerio Fiscal, se recibió oficio en el que se comunicaba que el menor presentaba buen estado de salud, no contaba en su historial clínico parte de lesiones alguno o sospechas de malos tratos y que la vivienda de quienes los acogen (se había acordado la modificación de la medida de amparo, de acogimiento residencial a acogimiento familiar) presentaba óptimas condiciones de habitabilidad e higiene. Asimismo, se comunicaba que en los informes semestrales de seguimiento remitidos por la Dirección General del Menor, la integración con esas personas había sido totalmente positiva y que lo que subyace es una mala relación entre la familia que lo acoge y la ascendiente materna del menor, que había dado lugar a varias denuncias.

Acogimiento familiar y residencial

En las actuaciones de protección al menor deberán primar, en todo caso, las medidas familiares frente a las residenciales, las estables frente a las temporales y las consensuadas frente a las impuestas. El acogimiento en familia es la medida de amparo por la que se otorga la guarda de un menor a una persona o familia, e impone a ambas unos deberes y unas obligaciones que están previstos legalmente.

El acogimiento residencial es una medida de protección subsidiaria del acogimiento familiar. El objetivo es facilitarles un lugar de residencia y convivencia donde se les proporcione una adecuada satisfacción a sus necesidades de educación y desarrollo integral.

La Q18/225 se presentó por la dilación en la declaración de desamparo de un menor. Recabado el oportuno informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, se asume, por la propia Dirección General la dilación en la tramitación del procedimiento, para la declaración de desamparo y la formalización del acogimiento familiar del menor. La Administración autonómica aduce como razón de su dilación la reticencia a colaborar por parte del padre y la madre del menor y su escasa implicación en los procesos de valoración, por lo que ha mantenido, como medida cautelar, el acogimiento familiar por su tía, durante un periodo de tiempo superior al previsto. Finalmente, dieciséis meses después, se dicta la resolución de desamparo y se constituye el acogimiento familiar permanente.

Guarda con fines de adopción de personas menores en situación de desamparo

Se recibieron dos escritos de queja de una ciudadana que ostenta la guarda de dos personas menores, las Q18/1695 y Q18/1696, por la disconformidad del proceder de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, con respecto a sus dos tuteladas, en cuanto a la dificultad a la hora de tramitar las tarjetas de asistencia sanitaria y la obtención de dos plazas de comedor escolar. Se solicitaron informes a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa y de colaboración a la Dirección Provincial del Instituto

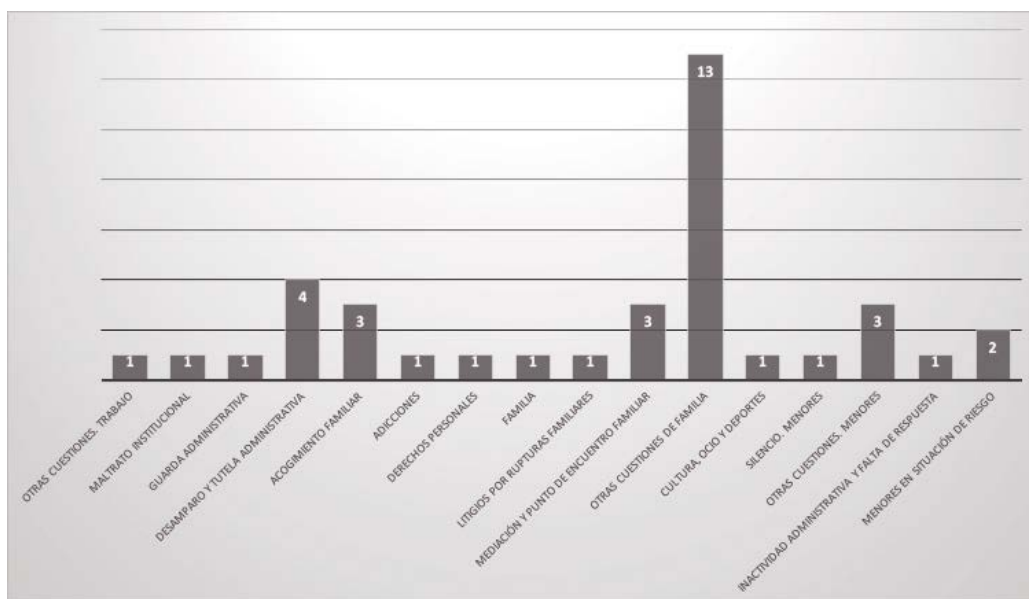
Nacional de la Seguridad Social.

A excepción de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, que no ha evacuado los informes solicitados a fecha de cierre del ejercicio, recibimos respuesta de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa, en cuanto a las plazas de comedor, informando que las solicitudes quedaron en lista de espera y que la Orden que establece el procedimiento de obtención de plazas para comedores en los centros públicos docentes no universitarios, no consideraba ningún caso excepcional. Asimismo, se nos comunica que admitir dichas solicitudes supondría conculcar el derecho del alumnado que se encuentra en lista de reserva.

Por otro lado, con respecto a las tarjetas sanitarias, la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social nos comunica que las menores no acreditaban residencia legal, al no presentar la tarjeta de identificación de extranjeros, con el correspondiente N.I.E., y que la ciudadana solo ostentaba la guarda de las menores, siendo el organismo competente de la Comunidad Autónoma quien tiene la tutoría legal de las menores y por ello entiende la Dirección Provincial que debería ser ese organismo quien gestione la residencia legal ante el área de trabajo y extranjería de la Delegación del Gobierno.

Relación de materias de las quejas nuevas

Otras Cuestiones. Trabajo	1
Maltrato institucional	1
GUARDA ADMINISTRATIVA	1
DESAMPARO Y TUTELA ADMINISTRATIVA	4
Acogimiento familiar	3
Adicciones	1
DERECHOS PERSONALES	1
FAMILIA	1
Litigios por rupturas familiares	1
Mediación y punto de encuentro familiar	3
Otras cuestiones de familia	13
CULTURA, OCIO Y DEPORTES	1
Silencio. Menores	1
Otras Cuestiones. Menores	3
Inactividad administrativa y falta de respuesta	1
Menores en situación de riesgo	2
TOTAL	38



Resoluciones

Subcapítulo: recordatorios de deberes legales, advertencias y declaraciones de obstruccionismo.

Recordatorios del Deber Legal

Se han comunicado cuatro (4) Recordatorios de Deber Legal de Colaboración con el Diputado del Común. Todas han sido dirigidas a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, por los expedientes Q16/1286, Q16/1297, Q16/1553 y Q17/1341, y sin respuesta.

Advertencias declaraciones de obstruccionismo

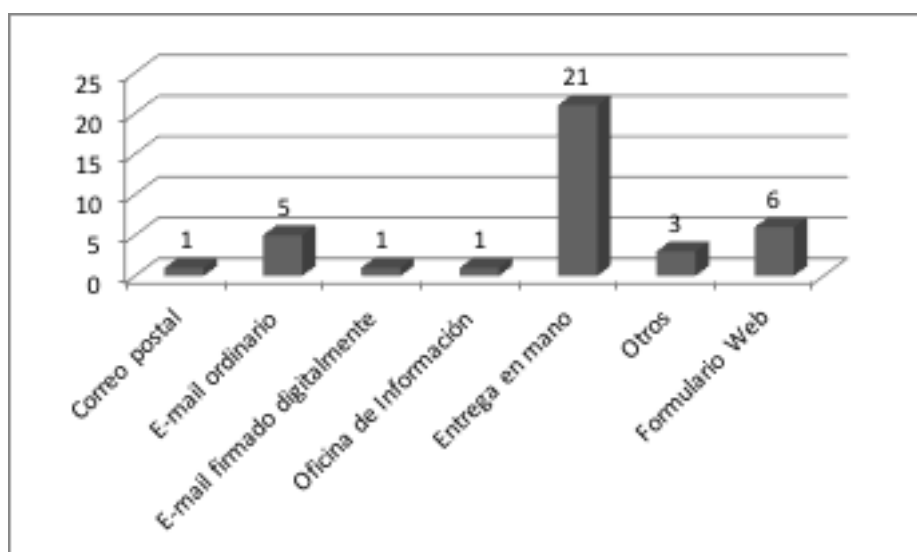
Se ha realizado dos (2) Advertencias de declarar su actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, que no ha sido respondida a la misma Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda por las quejas Q16/1286 y Q16/1297.

Datos Estadísticos



Formas de recepción de la Queja

Correo postal	1
E-mail ordinario	5
E-mail firmado digitalmente	1
Oficina de Información	1
Entrega en mano	21
Otros	3
Formulario Web	6
Total	38



CAPÍTULO IX

Resoluciones

CAPÍTULO IX. Resoluciones

El Diputado del Común, al margen de las resoluciones internas de archivo o de trámite, emite una serie de decisiones que afectan a las administraciones. A estas decisiones se añade la Declaración de Autoridad Obstruccionista.

A. Subcapítulo: recordatorios de deberes legales, advertencias, y declaraciones de obstruccionismo.

1. Recordatorios de Deber Legal: se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración.

2. Advertencias: se emiten para advertir a la Administración que de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación.

3. Declaración de Obstruccionismo: si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración u autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

B. Subcapítulo: recomendaciones y sugerencias.

Recomendaciones: se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, ello puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma.

A. Subcapítulo: recordatorios de deberes legales, advertencias, y declaraciones de obstruccionismo.

1. RECORDATORIOS DE DEBER LEGAL

Al realizar un análisis comparativo de las decisiones emitidas con respecto al año 2018, se puede observar que el comportamiento de las administraciones es invariable, pues por los porcentajes de uno a otro año varían en muy pocos puntos.

Nuevamente podemos observar cómo, a pesar de ser el Gobierno de Canarias el mayor receptor de quejas, son los ayuntamientos quienes reciben mayor número de recordatorios de deber legal de cooperar con el Diputado del Común, lo que demuestra claramente qué nivel administrativo es el menos colaborador de todos, a pesar de haberse aumentado el número de expedientes archivados por solución, como veremos más adelante al llegar al capítulo sobre las conclusiones.

El espíritu de colaboración de las administraciones con el nuevo Diputado del Común, gracias a los esfuerzos realizados por establecer nuevos canales de comunicación se manifiestan en el montante global de decisiones emitidas. Las quejas han aumentado un 21,22% con respecto al 2017, pasando de 1.795 a 2.170, sin embargo, las decisiones emitidas decrecen un 10,38%, pasando de 337 en el año 2017 a las 305 decisiones de este año 2018. La leve disminución de las decisiones frente al gran incremento de quejas, obedece a las fluidas relaciones que se han establecido con las administraciones canarias, que facilitan el trabajo al Diputado del Común.

Como se ha indicado, los porcentajes varían muy poco de uno a otro año, por lo que las gráficas son similares, así como el ranking de recepción de los recordatorios de deberes legales, encabezando en primer lugar los Ayuntamientos; el Gobierno de Canarias en segundo lugar; y en el último orden los Cabildos Insulares.

Área de Política Territorial

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **33** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 19, que son los siguientes: Q14/1474, Q16/1293, Q17/1765, Q18/97, Q18/135, Q18/215; Q18/275, Q18/445, Q18/465, Q18/586, Q18/672, Q18/792, Q18/924, Q18/1011, Q18/1040, Q18/1105, Q18/1133, Q18/1165, Q18/1168 y sin respuesta:

- Ayuntamiento de La Oliva. Advertencia (1) Q15/472.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1) Q15/736.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (2) Q15/1075, Q16/1217.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1) Q17/1534.
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos (1) Q17/1794.
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (1) Q18/196.
- Ayuntamiento de Arucas (1) Q18/409.
- Ayuntamiento de Santa María de Guía (1) Q18/580.
- Ayuntamiento de Haría (1) Q18/637.
- Ayuntamiento de Telde (1) Q18/688.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales, y Vivienda del Gobierno de Canarias (1) Q18/807.
- Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias (1) Q18/987.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1) Q18/995.

Área de Medio Ambiente

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **12** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 11, que son los siguientes: Q17/144, Q17/343, Q17/741, Q17/878, Q17/1224, Q17/1278, Q17/1281, Q17/1298, Q18/50, Q18/327, y Q18/371, y sin respuesta:

- Ayuntamiento de Valle de Gran Rey: Q17/1313.

Área de Obras públicas

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **9** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 3, que son los siguientes: Q17/151, Q17/1153, Q18/1152, y sin respuesta:

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: (2) Q17/885.
- Cabildo Insular de Gran Canaria: Q16/199.
- Ayuntamiento de Vallehermoso: Q17/1727.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q17/1615.
- Ayuntamiento de Tinajo: Q17/57.

Área de Vivienda

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **48** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 32, que son los siguientes: Q. 17/424, Q17/573, Q 17/733, Q17/949, Q17/1286, Q17/1350, Q17/1381, Q17/1450, Q17/1614, Q17/1715, Q18/248, Q18/261, Q18/623, Q18/636, Q18/664, Q18/694, Q18/715, Q18/723, Q18/729, Q18/741, Q18/948, Q18/984, Q18/1015, Q18/1127, Q18/1157, Q18/1240, Q18/1241, Q18/1269, Q18/1297, Q18/1532, Q18/1555, Q18/1602, y sin respuesta:

- Instituto Canario de la Vivienda (16) Q17/1334; Q17/1404; Q17/1607; Q18/194; Q18/251; Q18/497; 18/803; Q18/851; Q18/873; Q18/1139; Q18/1219; Q18/1242; Q18/1260; Q18/1318; Q18/1399; Q18/1626.

Área de Justicia

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de **6** recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos en el caso de las Q17/957, Q17/1588, Q18/446 y Q18/641, y sin respuesta en los siguientes:

- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad Q16/1362.
- Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma Q18/1472.

Área de Seguridad Pública

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se ha emitido **1** Recordatorio de Deber Legal de Colaboración y sin respuesta:

- Ayuntamiento de la Villa de Ingenio: Q17/377.

Área de Economía y Hacienda

Los recordatorios del Deber Legal de colaboración con el Diputado del Común dirigidos a varias administraciones que se realizaron son **6**, de los que **2** siguen sin contestar.

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria Q18/1052.
- Ayuntamiento de Santa Brígida: Q18/724.

Área de Servicios Urbanos

La falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, ha originado **4** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, que fueron contestados: Q18/670, Q18/857, Q18/983, Q18/1336.

Área de Servicios Públicos

- La falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, ha originado **16** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 10, que son los siguientes: Q16/778, Q16/1284, Q16/1332, Q16/1351, Q17/391, Q17/442, Q17/460, Q17/1023, Q17/1202 y Q18/115, y sin respuesta:
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q18/410.
- Ayuntamiento de El Tanque: Q18/510.
- Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo: Q18/540.
- Ayuntamiento de Tacoronte: Q16/949.

- Ayuntamiento de Mazo: (1) Q16/1243.
- Ayuntamiento de Moya: (1) Q17/1419.

Área de Actividades Clasificadas

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **44** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 36, que son los siguientes: Q14/299, Q 16/1110, Q17/1127, Q17/1186, Q17/1576, Q14/1085, Q16/296, Q 16/316, Q 16/1386, Q17/1218, Q17/1236, Q18/47, Q16/725, Q16/1051, Q16/1393, Q16/785, Q16/1509, Q16/1438, Q17/1326, Q18/104, Q15/1511, Q16/636, Q16/1612, Q 18/319, Q 17/332, Q17/386, Q16/1526, Q17/509, Q17/530, Q17/1522, Q17/609, Q17/823, Q17/1021, Q17/1332, Q17/1499, Q17/1719.

No han respondido las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (2) Q15/1077 y Q17/1164.
- Ayuntamiento de Telde Q17/1373.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma Q18/736.
- Ayuntamiento de Santa Lucía Q16/1661.
- Ayuntamiento de Arucas Q17/1223.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz Q18/680.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna Q18/748.

Área de Educación

La falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común ha producido 2 Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondida 1 la Q 18/761, sin respuesta 1:

- Consejería de Educación y Universidades (1) Q18/1073.

Área de Deportes

La falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común ha originado **3** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondido favorablemente la Q17/1402 y sin respuesta:

- Cabildo Insular de Gran Canaria (Q 17/1631).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Q18/11).

Área de Agricultura y Pesca

La falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común ha producido 5 Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, 2 con respuesta expresa la Q15/1638, Q17/655, y sin respuesta expresa:

- Dirección General de Protección de la Naturaleza (Q17/1154)
- Ayuntamiento de Tegui (Q17/1630)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Q15/1665)

Área de Turismo y Transportes

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **4** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 3, que son los siguientes: Q18/613, Q18/1126 y Q18/1113 y sin respuesta:

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (Q18/855).

Área de Comercio y Consumo

Durante este año 2018, no se ha tenido que cursar Recordatorio del Deber Legal de colaborar con el Diputado del Común a ninguna Administración Pública Canaria; solo se ha demorado un tiempo prudencial la Administración requerida, siendo suficiente una simple reiteración de nuestra petición de informe, por todo lo cual podemos afirmar sin lugar a dudas, que las relaciones entre este Alto Comisionado Parlamentario y la Administración Pública Canaria goza de buena colaboración y fluidez en el desempeño de nuestra labor.

Área de Salud y Sanidad Pública

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **19** Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo sido respondidos 12, que son los siguientes: Q18/1226, Q18/278, Q18/653, Q18/950, Q18/907, Q18/759, Q18/853, Q18/1373, Q18/954, Q18/988, Q18/1142 y 18/476 y sin respuesta:

- Hospital Universitario de Canarias: Q18/201.
- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios: (5) Q17/790, Q17/891, Q18/779, Q18/1016 y Q18/1163.
- Servicio Canario de la Salud: Q18/953.

Área de Servicios Sociales

Se han emitido 5 recordatorios de deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2018, habiendo sido respondidos 3, que son los siguientes: Q17/373, Q17/1460 y Q18/83, y sin respuesta:

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q18/956
- Ayuntamiento de Arrecife: Q16/453.

Área de Seguridad Social

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de un Recordatorio de Deber Legal de Colaboración y que aún no ha recibido respuesta.

- Ayuntamiento de Tacoronte Q18/1321.

Área de Trabajo y Función Pública

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de 8 Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo respondido siendo las siguientes: Q17/776, Q17/1069, Q17/1562, Q17/1071 y Q18/250, y sin responder en las 3 siguientes:

- Queja de oficio: Q18/978.

- Ayuntamiento de Arrecife: Q18/227.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales: Q18/454.

Área de Migraciones

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de un Recordatorio de Deber Legal de Colaboración y que no ha recibido respuesta.

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario Q18/1497.

Área de Menores

Desarrollado en el Capítulo VIII.

Área de Mayores

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de cuatro (4) Recordatorios de Deber Legal de Colaboración y que no han recibido respuesta.

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda Q17/806, Q17/1335, Q18/958 (Oficio), Q18/1427.

Área de Discapacidad

El área de Discapacidad gestiona expedientes de quejas complicados por la falta de contestación por parte de las administraciones sobre todo la Consejería de Empleo, Políticas sociales y Vivienda y los Ayuntamientos.

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de 54 Recordatorios de Deber Legal de Colaboración, habiendo respondido las 17 siguientes: Q17/1575, Q18/16, Q18/150, Q18/316, Q18/483, Q18/484, Q18/569, EQ18/828, Q17/444, Q17/1651, Q18/188, Q18/513, Q17/1435, Q17/1649, Q18/414, Q17/1556 y Q16/429, y sin responder en las 37 siguientes:

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: (33), Q17/1478, Q18/913, Q18/655, Q17/1122, Q18/801, Q18/842, Q18/990, Q16/361, Q17/1461, Q17/1473, Q18/294, Q18/479, Q18/657, Q18/675, Q18/691, Q18/701, Q18/719, Q18/892, Q18/946, Q18/966, Q18/1014, Q18/1033, Q18/1041, Q18/1090, Q18/1159, Q18/1166, Q18/1205, Q18/1442, Q18/1088, Q18/1102, Q18/1146, Q18/1150 y Q18/1151.
- Ayuntamiento de Pájara: (1) Q15/1322.
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane: (1) Q16/1306.
- Ayuntamiento de La Oliva: (1) Q17/1471.
- Ayuntamiento de la Villa de Teror: (1) Q18/693.

Área de Igualdad

Desarrollado en el Capítulo VII.

2. ADVERTENCIAS DE DECLARACIÓN DE OBSTRUCCIONISMO

Área de Política Territorial

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **23** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, habiendo sido respondidos 11, que son los siguientes: Q14/1474, Q15/1008, Q15/578, Q15/1179, Q16/1293, Q17/1156, Q17/1765, Q18/215, Q18/465, Q18/672, Q18/924, y sin respuesta:

- Ayuntamiento de La Oliva (1) Q15/472.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1) Q15/736.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (1) Q15/1075.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (1) Q16/1217.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1) Q17/1534.
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (1) Q17/1794.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (1) Q18/196.
- Ayuntamiento de Arucas (1) Q18/409.
- Ayuntamiento de Haría (1) Q18/637.
- Instituto Canario de la Vivienda (1) Q18/807.
- Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias (1) Q18/987.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1) Q18/995.

Área de Medio Ambiente

Los expedientes en los que ha sido necesario remitir advertencias a las Administraciones y que han sido respondidas, son los 5 siguientes: Q17/144, Q17/343, Q17/741, Q17/1281 y Q17/1298.

Área de Obras públicas

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **5** Advertencias, habiendo sido respondidas 3, que son las siguientes: Q17/151, Q16/199, Q18/1725, y sin respuesta:

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: (1) Q17/885.
- Ayuntamiento de Tinajo: (1) Q17/57.

Área de Vivienda

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **32** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, habiendo sido respondidas **24**, que son los siguientes: Q17/424, Q17/573, Q17/733, Q17/949, Q17/1231, Q17/1238, Q17/1286, Q17/1350, Q17/1381, Q17/1450, Q17/1614, Q17/1715, Q18/251, Q18/694, Q18/715, Q18/723, Q18/729, Q18/741, Q18/851, Q18/948, Q18/984, Q18/1157, Q18/1240, Q18/1241, y sin respuesta:

- Instituto Canario de La Vivienda (8) Q17/1334; Q17/1404; Q18/251; Q18/497; Q18/803; Q18/873; Q18/1219; Q18/1242.

Área de Justicia

Se ha realizado **1** Advertencia de declarar su actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, la cual no ha sido respondida.

- Ayuntamiento de Candelaria: Q18/964.

Área de Seguridad Pública

Se ha realizado **1** Advertencia de declarar su actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, del año 2017 (Q17/377) y que fue contestada.

Área de Economía y Hacienda

Se han realizado **4** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, siendo **2** de ellas contestadas (Q16/1605 y Q17/978) y otras **2** que no han sido respondidas, correspondiendo a las quejas de las siguientes administraciones:

- Agencia Tributaria Canaria (Q17/239).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (Q18/587).

Área de Servicios Urbanos

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **10** Advertencias, habiendo sido respondidas 8, que son las siguientes: Q18/140, Q18/208, Q17/1360, Q17/614, Q17/1094, Q18/175, Q17/637, Q17/836, y sin respuesta:

- Consorcio de Aguas de Fuerteventura: (1) Q17/1437.
- Ayuntamiento de Granadilla: (1) Q17/764.

Área de Servicios Públicos

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **6** Advertencias, habiendo sido respondidos 4, que son los siguientes: Q16/1332, Q16/1351, Q16/1371 y Q17/460 y sin respuesta:

- Ayuntamiento de La Villa y Puerto de Tazacorte: (1) Q16/610
- Ayuntamiento de Tinajo: (1) Q16/1243.

Área de Actividades Clasificadas

Han sido 16 los expedientes en los que ha sido necesario remitir advertencias de declaración de obstruccionismo a las Administraciones, habiendo sido respondidas 14, que son las siguientes: Q16/725, Q16/785, Q16/1051, Q16/1526, Q16/1110, Q17/1522, Q17/1164, Q17/1576, Q17/1127, Q17/1321, Q17/1141, Q14/1085, Q17/984, Q17/782. No han sido respondidas en los siguientes casos:

- Ayuntamiento de Santa Lucía: (1) Q16/1661.
- Ayuntamiento de Arucas: (1) Q17/1223.

Área de Deportes

Se han instado **3** Advertencias a las administraciones públicas ante la no remisión de informes y advertencia a declarar su actitud como obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, siendo respondida la Q17/719 y sin respuesta:

- Cabildo Insular de Gran Canaria (Q 17/1631).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Q18/11).

Área de Agricultura y Pesca

Se ha instado 1 Advertencia a una administración pública ante la no remisión de informe con la advertencia legal de declarar su actitud como obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común (Q17/655), habiendo recibido respuesta.

Área de Turismo y Transporte

Se han realizado 2 Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, Q17/402 y Q18/855, habiendo recibido respuesta en ambas.

Área de Sanidad y Salud pública

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido 7 advertencias legales de declarar su actitud como obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, habiendo sido respondidos las 7, que son los siguientes: Q17/790, Q17/891, Q18/201, Q18/779, Q18/1016, Q18/1163 y Q18/953.

Área de Trabajo y Función Pública

Se ha procedido a la emisión de 6 advertencias, habiendo sido contestadas las Q16/973, Q17/1605 y la Q17/1472, y no habiendo recibido respuesta en el caso de las siguientes:

- Ayuntamiento de Tazacorte: Q17/1079.
- Ayuntamiento de Valsequillo: Q17/1553 y Q18/145.

Área de Menores

Desarrollado en el Capítulo VIII.

Área de Mayores

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de 8 Advertencias de declaración de obstruccionismo y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común. Es así en los siguientes casos:

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: (8), Q15/280, Q16/1099 (oficio), Q17/83, Q17/430, Q17/1088, Q18/260 (OFICIO), Q18/288, Q18/640.

Área de Discapacidad

La falta de colaboración de las diferentes administraciones públicas y organismos públicos con el Diputado del Común ha conllevado la emisión de 81 Advertencias ante la falta de respuesta por parte de la Administración se le procederá a declarar obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, en donde ha sido respondidas 36, que son; Q15/592, Q16/429, Q16/447, Q16/608, Q16/1085, Q16/1425, Q17/1567, Q16/520, Q17/991, Q17/1017, Q17/1317, Q17/1741, Q17/1446, Q17/1539, Q17/1603, Q18/2, Q18/7, Q18/121, Q18/172, Q18/337, Q18/412, Q18/438, Q18/305, Q18/548, Q17/874, Q17/1269, Q17/1265, Q17/1544, Q17/1737, Q18/212, Q18/365, Q18/615, Q17/1143, Q17/1191, Q17/1240 y Q17/970, y no habiendo recibido respuesta en el caso de las siguientes:

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales: 45

Q17/276, Q17/1550, Q17/1594, Q17/1558, Q16/623, Q16/799, Q17/1579, Q17/1565, Q17/1667, Q17/1693, Q17/1766, Q18/143, Q17/1599, Q18/190, Q18/325, Q17/1768, Q18/209, Q18/341, Q18/399, Q17/1108, Q17/1569, Q17/1625, Q17/1628, Q18/488, Q18/559, Q18/650, Q16/524, Q18/239, Q18/254, Q18/274, Q18/282, Q18/350, Q18/395, Q18/429, Q18/443, Q18/452, Q18/455, Q18/487, Q18/491, Q18/492, Q18/522, Q18/543, Q18/630, Q18/645, Q18/731.

Área de Igualdad

Desarrollado en el Capítulo VII.

3. DECLARACIÓN DE OBSTRUCCIONISMO

Durante el año 2018 se elevaron a la Mesa del Parlamento tres Declaraciones de Obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, de acuerdo con el Artículo 34.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Área de Vivienda

Q15/674: Ayuntamiento de Arrecife.

Se llevó a cabo la Declaración de Obstruccionismo al Ayuntamiento de Arrecife por su actuación obstaculizadora y entorpecedora de las labores del Diputado del Común, ante la falta de atención a las solicitudes al respecto de las actuaciones realizadas en el Área de Renovación y Regeneración Urbana (ARRU) Titerroy, donde se le comunicaba que habíamos recibido informe del Ministerio de Fomento, dándole traslado de parte de su contenido y solicitando a esa Corporación como órgano competente, para conocer la viabilidad en la ejecución de la citada área y sobre de la situación jurídica, las soluciones posibles para solventar los fondos transferidos y los problemas habitacionales de las familias, así como cualquier circunstancia sobrevenida al proyecto inicial. Dicha solicitud fue reiterada con fecha 5 de octubre de 2017, objeto de una Resolución, con fecha 8 de noviembre de 2017, en la que se le recordó su deber legal de colaborar. Con fecha 13 de diciembre de 2017, se le advirtió con declararle obstruccionista con el Diputado del Común en la presente investigación y se le requirió, la información interesada, sin respuesta, por lo que procedió la Declaración de Obstruccionismo.

Área de Justicia

Q16/1472. Ilustre Colegio de Procuradores de Las Palmas.

Con fecha 02.12.16, esta Institución solicitó un informe al Ilustre Colegio de Procuradores de Las Palmas, a raíz de que el promotor de la queja manifestara haberse dirigido, en dos ocasiones, a dicho Colegio, sin haber obtenido respuesta hasta la fecha de presentación de su queja en estas oficinas. Dicha petición fue reiterada el 04.07.17 y el 05.10.17 objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común. Posteriormente, el 28.11.17, se remitió un nuevo escrito advirtiendo de que en, en el caso de no recibir el informe solicitado en el plazo de quince días, se procedería a declarar la actitud del Colegio de Procuradores de Las Palmas, obstruccionista y entorpecedora de las actuaciones del Diputado del Común. Al no constar respuesta se procedió la Declaración de Obstruccionismo.

Área de Trabajo y Función Pública

Q17/1362: Ayuntamiento de Arrecife.

Con fecha 03.10.17, esta Institución solicitó un informe al Ayuntamiento de Arrecife, a raíz de que el promotor de la queja denunciara que había presentado escritos ante ese Ayuntamiento en fecha 21 de junio, 14 de octubre y 17 de noviembre de 2016, así como

en fecha 17 de febrero y 6 de marzo de 2017, sin que ninguna de sus solicitudes hubiera sido contestada. Dicha solicitud fue objeto de una Resolución a la Alcaldesa de Arrecife, doña Eva de Anta de Benito, en la que: se le recordó su deber legal de colaborar; se le advirtió con declararle obstruccionista con el Diputado del Común en la presente investigación y se le requirió, la información interesada, el 09.11.17; de nuevo reiterada el 12.01.18, sin que hayamos obtenido respuesta.

Con fecha 12.04.18, desde esta Institución se realizaron gestiones telefónicas con citada corporación municipal, sin que las mismas hayan dado resultado, viéndose obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.

B. Subcapítulo de Recomendaciones y Sugerencias

RECOMENDACIONES

Área de Política Territorial

Q14/1474: RESOLUCIÓN del Diputado del Común al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, emitida ante la respuesta obtenida de dicha administración en la queja referenciada, sin acreditación del título que en Derecho le legitimaba, ni Acta de Ocupación y ni pago de la finca, presuntamente ocupada por la vía de hecho.

Habiéndose constatado que la finca está inscrita en el Catastro Inmobiliario a nombre de la ciudadana promotora de la queja, la cual es la titular de la misma, que el inmueble de la ciudadana está inscrito en el Registro de la Propiedad correspondiente, y que se le han cobrado los Impuestos sobre Bienes Inmuebles, desde el año 2005 en adelante, se instó RECOMENDACIÓN de acusar recibo de la solicitud que la interesada y, de acordar, formalmente, la apertura del procedimiento expropiatorio e instruirlo, así como de dictar la resolución expresa del mismo, que ponga fin a la ocupación por la vía de hecho, restaurándola de todos los daños y perjuicios que la actuación de esa Administración le haya podido ocasionar, a la vista de que no se ha tramitado el procedimiento expropiatorio iniciado con la solicitud de la interesada en octubre de 2014. **Resolución pendiente de respuesta.**

Q16/1302: RESOLUCIÓN del Diputado del Común, dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Se dirigió Recordatorio de Deberes Legales, y Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de aplicar y actuar de conformidad al Derecho vigente, pues la Administración municipal, registró una vivienda de protección oficial en 2007, erróneamente a nombre del progenitor del denunciante, y de la segunda esposa de aquel, sin tener en cuenta el primer contrato del inmueble, firmado en 1967 por la madre y el padre del promotor de la queja, quienes en su testamento instituyeron a su hijo como único heredero universal de su herencia. Así, se realiza RECOMENDACIÓN para que se lleven a cabo las acciones precisas, entre ellas, que la escritura pública, suscrita ante notario, se deje sin efectos, y, se otorgue una nueva con los verdaderos titulares, citando a todos los interesados en ella o a sus representantes. Igualmente, se inicie de oficio el procedimiento de Responsabilidad Patrimonial por los daños que se hayan podido producir, en su caso, por la existencia y efectos de la vigencia de la escritura pública errónea antes citada, en orden a restaurarlos lo antes posible. **La administración acepta resolución.**

Q18/393: RESOLUCIÓN del Diputado del Común dirigida al Ayuntamiento de Haría, ante la falta de respuesta de dicha corporación, a la solicitud de licencia de segregación instada por el promotor de la queja, en diciembre de 2015. Se emitió resolución de 17 de abril de 2018, recordando a la Administración su obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y de notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, así como de tramitar y resolver el procedimiento administrativo de Solicitud

de licencia de segregación interesada por el ciudadano en la presente queja. A resultados de la cual, se remitió informe con resolución expresa, adoptada en Junta de Gobierno. La administración acepta resolución.

Área de Obras Públicas

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife Q17/1675, por la que se recordó el deber legal de actuar con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse, estrictamente, a lo establecido en artículo 20 y 91.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial. Asimismo, se le recomendó que se adoptaran las medidas oportunas, que procedieran, para que acomodaran su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Resolución aceptada.

Área de Economía y Hacienda

En el año 2018 se han emitidos 5 recomendaciones, en donde de las cuales no ha sido aceptadas 1 de ellas, por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Q18/576).

Q18/35. Se mostraba disconformidad con las liquidaciones practicadas de conformidad con la Ordenanza que regula la Tasa por el aprovechamiento especial del dominio público local. Tras la oportuna investigación, se emitió la correspondiente *RECOMENDACIÓN del Diputado del Común, dirigida al Alcalde del Ilustre Ayuntamiento de Las Palmas, Gran Canaria*, para que estudiase el caso desde diferentes departamentos de dicha corporación para buscar solución a la ciudadana.

La Resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Q18/418 Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en la que se le recomendó la revisión de oficio del expediente administrativo, anulando la resolución dictada y acordando la devolución de la cantidad embargada indebidamente, así como la correcta aplicación de la Ordenanza 3A-1, reguladora de la Tasa de aprovechamiento de dominio público local, garantizando que no se repitan situaciones que puedan vulnerar el ordenamiento jurídico y los derechos de las personas más vulnerables.

Se está a la espera de la respuesta de la Administración, a la cual se le ha hecho el primer reitero.

Q18/576 Resolución al Ayuntamiento de Puerto del Rosario en la que se le recordó sus deberes legales y se le recomendó declarar la prescripción tributaria de la Tasa devengada por extinción de incendio en el año 2010 y, en consecuencia, devolver lo cobrado indebidamente al ciudadano promotor de la presente queja, junto con los intereses de demora generados.

La corporación no aceptó la resolución.

Q18/671 en la que se investigó si el Ayuntamiento de Santa Lucía actuó de manera irregular al negar el suministro de abastecimiento de agua potable en una vivienda familiar y se emitió Resolución sobre el fondo del asunto en el que se recomendó que se adoptaran las medidas para adaptar el Reglamento Regulador de Abastecimiento de Agua de una manera que no limite los derechos contemplados en la Ley y, en su caso, que la interpretación de dicho Reglamento no fuera más restrictiva de derechos, utilizando los mecanismos correctores que permitan el establecimiento de procedimientos que garanticen el cobro de tributos sin limitar derechos de servicios fundamentales a terceras personas no susceptibles de ostentar la condición de sujeto pasivo ni obligado tributario en la aplicación del mismo. También se le requirió que adoptaran las medidas necesarias para acordar, el restablecimiento del suministro de agua potable al interesado.

Resolución parcialmente aceptada.

Q18/980. Se dictó Resolución en la que se recomendó al Ayuntamiento de La Frontera que declare la nulidad de cuantos actos administrativos hayan sido dictados en los que se hubiere imputado ciudadano, el cobro de los recibos de agua y los correspondientes a la tasa de basura, desde el 7 de junio de 2010 en adelante y, se proceda a acordar la devolución de las cantidades cobradas de manera indebida por dichos conceptos, con los intereses, comunicando dicha Resolución al Consorcio de Tributos de Tenerife para garantizar su efectividad inmediata.

Resolución aceptada.

Área de Actividades Clasificadas

Q16/1337. Se dictó Resolución en la que se recomendó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que:

Comprobar las condiciones de esa instalación deportiva y aseguren la realización de todas las modificaciones que sean necesarias para corregir o disminuir el nivel de ruido que padecen los vecinos.

Se establezca un horario más adecuado para el funcionamiento de la actividad (no comenzando la misma antes de las 8:00 y proceder al cierre antes de las 23:00) y que se lleve a cabo un estricto control de su cumplimiento.

Realizar un estudio técnico y económico de las medidas que pueden ofrecer una solución adecuada (evaluación acústica; examinar si es correcto el diseño de las canchas; viabilidad de medidas tales como colocar pantallas anti sonido; posible insonorización de las viviendas; u otras de similar naturaleza) y, si para ello, no cuenta con personal suficientemente cualificado, solicite asistencia técnica al Cabildo Insular o al Gobierno de Canarias.

Ordenar la suspensión del uso de esas canchas de padel, hasta que se concreten las actuaciones precisas para eliminar el exceso de ruido que existe actualmente.

En caso de que no sea posible eliminar las molestias ocasionadas, se proceda a la revocación del permiso otorgado y se plantee la posibilidad de trasladar dichas canchas a otra zona en la que no produzca lesión para los derechos fundamentales de las personas.

A raíz de ello, remitió informe firmado por los servicios jurídicos de esa Corporación, en donde no constatamos la existencia de ninguna actuación administrativa que podamos supervisar en la actualidad. No obstante esto, entendemos que para esclarecer la cuestión que le afecta, puede usted dirigirse a la vía judicial en defensa de sus intereses, para lo cual le sugerimos que se asesore previamente con un letrado de su confianza, puesto que esta indicación que le hacemos no significa necesariamente que prospere. Por lo que la queja se archivó al tratarse de un asunto jurídico privado. Resolución archivada por tratarse de un asunto jurídico privado.

Q15/1565. RECOMENDACIÓN del Diputado del Común, dirigida al Cabildo Insular de Lanzarote, para que dictase resolución expresa en todas las instancias que acuse recibo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (antiguo artículo 42.1 de la LRJPAC); al tiempo que adoptara las medidas oportunas para dictar resolución expresa en la solicitud del interesado presentada en junio de 2015, dando con ello cumplimiento a lo regulado en el Artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, conforme a lo establecido en el Artículo 3.1 de la vigente Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sobre los principios generales que debe regir el proceder de las Administraciones Públicas, dando la posibilidad al ciudadano de acudir a la vía judicial, si así lo estima oportuno. Recomendación parcialmente aceptada.

Área de Comercio y Consumo

En cuanto a las recomendaciones dirigidas desde Nuestra Institución, debemos señalar que se ha cursado una recomendación general (**Q17/1723**) al Cabildo de Fuerteventura, en el sentido de recordar que informar al interesado verbalmente sobre el trámite dado a su solicitud, es una actuación que no sólo vulnera el mandato del artículo 21, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sino que colocó, además, al ciudadano afectado en una posición que no tiene el deber jurídico de soportar.

Por tanto, en aras de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos que se dirijan a esa Administración local, se le recomienda que se adopten las medidas oportunas para que el Presidente del Cabildo Insular de Fuerteventura en adelante, notifique, por escrito, al interesado la resolución adoptada con respecto a todas las instancias que acuse recibo ese Cabildo Insular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Recomendación sin contestar. Área de Turismo y Transporte.

Área de Servicios Sociales

Q15/1680: El Instituto Canario de la vivienda Acepta la Resolución emitida por el Diputado del Común.

En fecha 12 de enero de 2017, se emite Resolución por el Diputado del Común al ICV, sobre su obligación de dar respuesta expresa a las solicitudes instadas por los ciudadanos, y en concreto al respecto a los promotores de la queja, que habiendo interpuesto recurso de reposición frente a la resolución denegatoria de la subvención para la puesta en arrendamiento de vivienda libre desocupada a través de la Bolsa de Vivienda Joven, presentada en 2013, que no había sido respondida. Tras la Resolución, se ha procedido a dar RESPUESTA aceptando el mismo en febrero de 2018, con adopción del acto administrativo expreso estimatorio del recurso interpuesto.

Área de Mayores

Q18/69. Recomendación del Diputado del Común dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Empleo, políticas Sociales y Vivienda, instando a que a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para subsanar las deficiencias señaladas por el Servicio de Inspección y Registro de Centros, en orden a garantizar los derechos de los mayores ingresados en el Centro Residencial para Personas Mayores Fundación Canaria Hogar Santa Rita II, del Puerto de La Cruz.

No se ha recibido respuesta y se ha procedido a la reiteración de dicha recomendación.

Q18/474. Recomendación del Diputado del Común dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, que se tomen las medidas necesarias para aprobar sin más dilaciones el Programa Individual de Atención del dependiente del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y derechos del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

No se ha recibido respuesta y se ha procedido a la reiteración de dicha recomendación.

Q18/770. Recomendación del Diputado del Común dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Empleo, políticas Sociales y Vivienda que, sin dilación, se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere, y, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar Resolución, a la mayor brevedad, aprobando el Programa Individual de Atención.

Aún no se ha resuelto la queja, esperando que la administración nos conteste ante la resolución del fondo del asunto.

Área de Discapacidad

Q18/358. Recomendación dirigida a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda a adoptar las medidas necesarias y habilitar los medios personales o materiales necesarios para reducir los tiempos de tramitación de los procedimientos de reconocimiento del grado de dependencia y la demora en su resolución". Recomendación rechazada por fallecimiento del solicitante.

Q18/312. RECOMENDACIÓN dirigida a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda para que sin más dilación se impulse por parte del Servicio de Valoración y Orientación de la Dependencia II, la aprobación del PIA. Recomendación aceptada.

Q17/1780. En esta queja se han emitido dos recomendaciones:

1º RECOMENDACIÓN dirigida al IASS - CABILDO DE GRAN CANARIA para que se ponga a disposición del SAAD los servicios que sean necesarios para la aprobación del Programa Individual de Atención.

RESPUESTA: a día de hoy no consta que el Servicio de Orientación y Valoración de la Dependencia del Gobierno de Canarias haya remitido el PIA de la solicitante a nuestro servicio de admisión, requisito imprescindible para su inclusión en nuestras listas de espera del servicio de las plazas de los centros socio-sanitarios.

2º RECOMENDACIÓN dirigida a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, para que;

- Se apruebe sin más dilaciones el Programa Individual de Atención.
- Se doten a los Servicios de Valoración y Orientación de Dependencia, con los medios personales y materiales necesarios, para finalizar los procedimientos del SAAD, pendientes todos de la aprobación del correspondiente PIA.

RESPUESTA: Aprobar el Programa Individual de Atención (PIA) al reclamante en el que se prescribe como prestación de atención a la dependencia la prestación de servicio de centro de Día.

Área de Igualdad

Desarrollado en el Capítulo VII.

Resumen de resoluciones

Recordatorios del deber legal de colaboración con el Diputado del Común

Se remitieron 285 Recordatorios en 2018, lo que supone un incremento del 10,89% con respecto a 2017, en el que se firmaron 257. De los 285 remitidos a distintas administraciones públicas en el presente ejercicio, 202 fueron respondidos, quedando sin respuesta los 83 restantes, que corresponden a:

Ayuntamientos:

Ayuntamiento de Puerto del Rosario	6
Ayuntamiento de Granadilla	4
Ayuntamiento de La Oliva	2
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	2
Ayuntamiento de Arucas	2
Ayuntamiento de Telde	2
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	2
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	2

Ayuntamiento de La Laguna	2
Ayuntamiento de Arrecife	2
Ayuntamiento de Icod	1
Ayuntamiento de Santa María de Guía	1
Ayuntamiento de Haría	1
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	1
Ayuntamiento de Valle Gran Rey	1
Ayuntamiento de Vallehermoso	1
Ayuntamiento de Tinajo	1
Ayuntamiento de Ingenio	1
Ayuntamiento de Santa Brígida	1
Ayuntamiento de El Tanque	1
Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo	1
Ayuntamiento de Tacoronte	1
Ayuntamiento de Mazo	1
Ayuntamiento de Moya	1
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	1
Ayuntamiento de Tegui	1
Ayuntamiento de Pájara	1
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	1
Ayuntamiento de Teror	1
TOTAL	45

Cabildos:

Cabildo de Gran Canaria	2
TOTAL	2

Gobierno de Canarias:

Instituto Canario de la Vivienda	16
Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	8
Oficina de Defensa Derechos de los Usuarios Sanitarios	5
Consejería de Política Territorial	1
Consejería de Presidencia y Justicia	1
Consejería de Educación y Universidades	1
Dirección General de Protección de la Naturaleza	1
Servicio Canario de la Salud	1
TOTAL	34

Otros organismos:

Colegio de Abogados de S/C de La Palma	1
Hospital Universitario de Canarias	1
TOTAL	2

Advertencias de Declaración de Obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común

Se remitieron 89 Advertencias de Declaración de Obstruccionista frente a las 94 que se firmaron durante el ejercicio 2017, lo que supone un descenso del 5,31%. Las 89 Advertencias se distribuyen así:

Ayuntamientos:

Ayuntamiento de Puerto del Rosario	3
Ayuntamiento de Granadilla	3
Ayuntamiento de Arucas	2
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	2
Ayuntamiento de Tinajo	2
Ayuntamiento de Tazacorte	2
Ayuntamiento de Valsequillo	2
Ayuntamiento de La Oliva	1
Ayuntamiento de Icod de los Vinos	1
Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	1
Ayuntamiento de Haría	1
Ayuntamiento de Candelaria	1
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	1
TOTAL	22

Cabildos:

Cabildo de Gran Canaria	1
Consortio de Aguas de Fuerteventura	1
TOTAL	2

Gobierno de Canarias:

Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	55
Instituto Canario de la Vivienda	9
Agencia Tributaria Canaria	1
TOTAL	65

Declaración de Obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común.

En el presente ejercicio 2018 se remitieron 3 Declaraciones de Obstruccionismo, lo que supone triplicar la única que se firmó en 2017:

Ayuntamiento de Arrecife	2
Colegio de Procuradores de Las Palmas	1
TOTAL	3

CAPÍTULO X

Actividades de participación
y colaboración

CAPÍTULO X. Actividades de participación y colaboración

1. Diputado del Común

1.1. Reuniones

REUNIONES CON COLECTIVOS		
16/08/2018	Asociación de vecinos Perenquén de Santa Cruz de Tenerife	Tenerife
17/08/2018	Machacadoras	Gran Canaria
17/08/2018	Asociación TDAH (Hiperactividad)	Gran Canaria
21/08/2018	Pequeño Valiente	Gran Canaria
21/08/2018	Bomberos de Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria
29/08/2018	Sindicatos Funcionarios de prisiones (UGT-CCOO-ACAI)	Gran Canaria
30/08/2018	Cardiopatías congénitas un mundo de historias	Tenerife
30/08/2018	Asociación LGTBI Algarabía	Tenerife
31/08/2018	Plataforma ciudadana Maresía	Tenerife
04/09/2018	Concejales ACP del Puerto de la Cruz	Tenerife
04/09/2018	Asociación Taxistas de Adeje	Tenerife
05/09/2018	UNICEF	Gran Canaria
11/09/2018	APANATE (Asociación de Padres de Personas con Autismo de Tenerife)	Tenerife
11/09/2018	Élite Taxi	Tenerife
13/09/2018	Limpiadores Ayuntamiento de Gran Canaria	Gran Canaria
17/09/2018	Federación Nacional de Ortopedia	Tenerife
17/09/2018	Plataforma Pasea (ocio activa) en contra de los videojuegos en las aulas	Tenerife
19/09/2018	Vecinos de San Juan de La Rambla (vecino con esquizofrenia)	Tenerife
25/09/2018	Adfilfa	La Palma
16/10/2018	Plataforma ciudadana "Por una vivienda digna en Fuerteventura"	Fuerteventura
17/10/2018	"Bebés Robados" - Dácil	Tenerife
17/10/2018	Queremos movernos	Tenerife
18/10/2018	AV Titerroy	Lanzarote
29/10/2018	Asociación Autocaravanas Tenerife	Tenerife

REUNIONES CON COLECTIVOS		
29/10/2018	Asociación Justicia Salarial Policial	Tenerife
12/11/2018	Club de Fútbol Veterano del Pilar	Gran Canaria
13/11/2018	Plataforma Ciudadana en Defensa del 5% para Educación	Tenerife
13/11/2018	Federación de Asociaciones de Diabetes de Canarias	Tenerife
13/11/2018	AHETE - Asociación de Hemofílicos de Tenerife	Tenerife
14/11/2018	ANPE Canarias (sindicato profesores)	Tenerife
14/11/2018	Asociación SOS Desaparecidos	Tenerife
14/11/2018	FECAM	Tenerife
15/11/2018	Movimiento por los deportes sin animales en Canarias	Tenerife
26/11/2018	Asociación Agricultores "Fuente Nueva" - Arico	Tenerife
26/11/2018	Consejo Juventud de Canarias	Tenerife
26/11/2018	Funcionarios de Prisiones	Tenerife
27/11/2018	Federación Autismo Canarias	Gran Canaria
29/11/2018	Real Sociedad Económica de Amigos del País de La Palma	La Palma
03/12/2018	ONG Provivienda	Tenerife
04/12/2018	Sinpromi – Sociedad Insular para la Promoción con Discapacidad SL	Tenerife
11/12/2018	FEPECO - Federación Provincial de Entidades de la Construcción de S/C de Tenerife	Tenerife
12/12/2018	Intersindical Canaria Federación Salud.	Tenerife
19/12/2018	Murga femenina	Tenerife
20/12/2018	Asociación de pensionados canarios en Venezuela	Tenerife
26/12/2018	Asociación Canaria de Neuropsiquiatría	Tenerife

1.2. Visitas

VISITAS A AYUNTAMIENTOS		
26/06/2018	Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	La Palma

VISITAS A AYUNTAMIENTOS		
04/07/2018	Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	Gran Canaria
06/07/2018	Ayuntamiento de Arrecife	Lanzarote
09/07/2018	Ayuntamiento de La Laguna	Tenerife
12/07/2018	Ayuntamiento de Santa Cruz	Tenerife
18/07/2018	Ayuntamiento Puerto del Rosario	Fuerteventura
20/07/2018	Ayuntamiento de Telde	Gran Canaria
26/07/2018	Ayuntamiento de Tías	Lanzarote
14/08/2018	Ayuntamiento de la Oliva	Fuerteventura
17/08/2018	Ayuntamiento de Teror	Gran Canaria
23/08/2018	Ayuntamiento de Los Llanos de Ari-dane	La Palma
23/08/2018	Ayuntamiento de Tazacorte	La Palma
23/08/2018	Ayuntamiento de El Paso	La Palma
29/08/2018	Ayuntamiento de San Mateo	Gran Canaria
05/09/2018	Ayuntamiento de Santa Brígida	Gran Canaria
10/09/2018	Ayuntamiento de El Rosario	Tenerife
10/09/2018	Ayuntamiento de Tegueste	Tenerife
18/09/2018	Ayuntamiento de Valverde	El Hierro
19/09/2018	Ayuntamiento de La Victoria	Tenerife
19/09/2018	Ayuntamiento de San Juan de la Rambla	Tenerife
19/09/2018	Ayuntamiento de Puerto de la Cruz	Tenerife
25/09/2018	Ayuntamiento de Breña Baja	La Palma
26/09/2018	Ayuntamiento de Frontera	El Hierro
26/09/2018	Ayuntamiento de El Pinar	El Hierro
09/10/2018	Ayuntamiento de Icod de Los Vinos	Tenerife
09/10/2018	Ayuntamiento de La Guancha	Tenerife
11/10/2018	Ayuntamiento de Arucas	Gran Canaria
30/11/2018	Ayuntamiento de Fasnia	Tenerife
30/11/2018	Ayuntamiento de Arafo	Tenerife
04/12/2018	Ayuntamiento de Candelaria	Tenerife
05/12/2018	Ayuntamiento de Breña Alta	La Palma
11/12/2018	Ayuntamiento de Buenavista	Tenerife
13/12/2018	Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera	La Gomera

VISITAS A AYUNTAMIENTOS		
13/12/2018	Ayuntamiento de Hermigua	La Gomera
14/12/2018	Ayuntamiento de Los Silos	Tenerife
18/12/2018	Ayuntamiento de Mazo	La Palma
29/12/2018	Ayuntamiento de Arafo	Tenerife
30/12/2018	Ayuntamiento de Firgas	Gran Canaria

VISITAS A CABILDOS INSULARES	
26/06/2018	Cabildo de La Palma
04/07/2018	Cabildo de Gran Canaria
06/07/2018	Cabildo de Lanzarote
18/07/2018	Cabildo de Fuerteventura
18/09/2018	Cabildo de El Hierro
21/09/2018	Cabildo de Tenerife
13/12/2018	Cabildo de La Gomera

OTRAS VISITAS		
04/07/2018	Centro Penitenciario - Gran Canaria II	Gran Canaria
04/07/2018	Periódico - Canarias 7	Gran Canaria
05/07/2018	Centro Penitenciario - Tenerife II	Tenerife
20/07/2018	Radio Canaria	Gran Canaria
25/07/2018	Televisión - Antena 3	Tenerife
17/09/2018	Periódico - La Opinión	Tenerife
21/09/2018	Periódico - Diario de Avisos	Tenerife
11/10/2018	Periódico - La Provincia	Gran Canaria
13/12/2018	Director insular del Estado en La Gomera, Marío Cruz	La Gomera

1.3. Otras actividades

INTERVENCIONES		
05/10/2018	Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana. "El papel institucional del Diputado del Común".	Gran Canaria
02/11/2018	Facultad de Derecho, Aula Tomás y Valiente. "El papel institucional del Diputado del Común".	Tenerife

INTERVENCIONES		
08/11/2018	Proyecto Demos, Coloquio "Declaración Universal de los Derechos Humanos"	Madeira
13/11/2018	Presentación SEMINARIO FORMATIVO "EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y LIDERAZGO"	Tenerife
16/11/2018	IES San Marcos en Icod. "El papel institucional del Diputado del Común".	Tenerife
27/11/2018	IES Santa Catalina. "El papel institucional del Diputado del Común".	Gran Canaria
28/11/2018	Facultad de Periodismo, Comunicación institucional desde la perspectiva del Diputado del Común	Tenerife
05/12/2018	IES El Paso. "El papel institucional del Diputado del Común".	La Palma

2. Adjunto Primero

Don Felipe Afonso El Jaber tomó posesión como adjunta segunda del Diputado del Común, el uno de agosto de 2018, en la sede del Diputado del Común en La Palma.

2.1. Reuniones

REUNIONES		
06/09/2018	Directora General de Discapacidad y Dependencia del Gobierno de Canarias, Dña. Eulalia García Silva	Gran Canaria
17/09/2018	Director General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias, D. Jonathan Martín Fumero	Gran Canaria
26/09/2018	Directora General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias, Dña. Carmen Morales Rodríguez	Gran Canaria
28/09/2018	Directora General del Instituto Canario de la Vivienda, Dña. María del Pino León Hernández	Gran Canaria
01/10/2018	Amnistía Internacional	Gran Canaria
18/10/2018	Ayuntamiento de Arrecife	Lanzarote
18/10/2018	Asociación de Vecinos Titerroy	Lanzarote

REUNIONES		
12/11/2018	Mesa de Trabajo sobre los problemas de las personas con Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH)	Gran Canaria
13/11/2018	Presidenta del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación de España (GEMME), Dña. Rosalía Fernández Alaya	Gran Canaria
13/12/2018	2ª Mesa de Trabajo sobre el TDAH	Gran Canaria

2.2. Visitas

VISITAS INSTITUCIONALES		
29/08/2018	Ayuntamiento de San Mateo	Gran Canaria
05/09/2018	Ayuntamiento de Santa Brígida	Gran Canaria
07/10/2018	Ayuntamiento de Valleseco	Gran Canaria
11/10/2018	Ayuntamiento de Arucas	Gran Canaria
30/10/2018	Ayuntamiento de Firgas	Gran Canaria

2.3. Otras actividades

OTRAS ACTIVIDADES		
05/09/2018	Conferencia impartida por la Ministra de Industria en el Auditorio Alfredo Kraus	Gran Canaria
13/09/2018	Apertura del curso escolar 2018-2019 en el CEIP Galicia	Gran Canaria
14/09/2018	Conferencia impartida por don Pablo Casado en el Auditorio Alfredo Kraus	Gran Canaria
21/09/2018	apertura solemne del curso académico 2018-2019 en el Paraninfo de la ULPGC	Gran Canaria
24/09/2018	Actos de conmemoración del 40 aniversario del Club La Provincia	Gran Canaria
26/09/2018	Conferencia "Encuentros inesperados" con el alcalde de Las Palmas de Gran Canaria, don Augusto Hidalgo y el alcalde de Santa Cruz de Tenerife, don José Manuel Bermúdez	Gran Canaria

OTRAS ACTIVIDADES		
28/09/2018	acto de entrega de Honores y Distinciones de Cruz Roja Española en el Paraninfo de la ULPGC	Gran Canaria
02/10/2018	acto conmemorativo del Día de la Policía en el Teatro Cuyás	Gran Canaria
03/10/2018	conferencia impartida por Josep Roca en el auditorio Alfredo Kraus	Gran Canaria
09/10/2018	acto organizado por el Consulado del Japón para la presentación de un libro	Gran Canaria
13/11/2018	Toma de Posesión de D. Antonio Olivera, como Presidente de la zona ZEC de Canarias en la Delegación de Gobierno.	Gran Canaria
15/11/2018	Intervención en el Seminario Formativo "Evaluación de Políticas Públicas y Liderazgo"	Gran Canaria
16/10/2018	Acto de la Delegación del Ministerio de Defensa en el Gabinete Literario	Gran Canaria
24/10/2018	jornadas " II FORO INTERNACIONAL PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE MENORES"	Gran Canaria
26/10/2018	Clausura II FORO INTERNACIONAL PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE MENORES.	Gran Canaria
05/11/2018	conferencia sobre la logística humanitaria en un contexto de crecientes emergencias de alto nivel en Casa África	Gran Canaria
07/11/2018	Acto Institucional de entrega de Honores y Distinciones de la Ciudad de Telde.	Gran Canaria
08/11/2018	Participación en una Mesa Redonda perteneciente a las Jornadas de Trabajadores Sociales sobre la Ley de Seguros Sociales.	Gran Canaria
09/11/2018	intervención en las jornadas " I Congreso sobre economía colaborativa, situación actual y perspectiva de futuro de la regulación de las viviendas vacacionales o vivienda de uso turístico".	Gran Canaria

14/11/2018	conferencia del alcalde de Las Palmas de Gran Canaria, Augusto Hidalgo en el auditorio Alfredo Kraus.	Gran Canaria
15/11/2018	XXXVI Jornadas de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, organizadas por el Colegio de Graduados Sociales.	Gran Canaria
19/11/2018	XXIII CONGRESO DE LA FIO	Andorra
03/12/2018	Jornadas sobre " Discapacidad", organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz.	Sevilla
06/12/2018	Actos conmemorativos del "Día de la Constitución Española" en su 40 aniversario.	Gran Canaria
10/12/2018	Conferencia sobre el REF por el doctor don Salvador Miranda Calderín en la Autoridad Portuaria.	Gran Canaria
13/12/2018	entrega de Medallas de Oro al Deporte, organizado por el Instituto Municipal de Deportes de Las Palmas	Gran Canaria
10/08/2018	entrevista en Canal 8 para divulgar los objetivos del Diputado del Común	Gran Canaria

3. Ajunta Segunda

Doña Milagros Fuentes González tomó posesión como adjunta segunda del Diputado del Común, el uno de agosto de 2018, en la sede del Diputado del Común en La Palma.

3.1. Reuniones

REUNIONES CON COLECTIVOS		
25-09-2018	Asociación de Discapacitados Físicos de La Palma "Adfilpa".	La Palma
28-09-2018	Alternativa Sindical Obrera Canaria	
16-10-2018	Médicos del Mundo	Gran Canaria
10-11-2018	Asociación Social de Personas desempleadas de La Palma	La Palma
24/09/2018	Área de Servicio de Acción Social (equipo de menores) del Cabildo de La Palma y con la Dirección Insular de la Administración General del Estado	La Palma

REUNIONES CON COLECTIVOS		
16/10/2018	Mesa de trabajo sobre Pobreza Infantil, con UNICEF	Gran Canaria
22/11/2018	jornadas formativas de derechos y protección jurídica de las personas mayores	La Palma

3.2. Visitas

VISITAS A AYUNTAMIENTOS		
23/08/2018	Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	La Palma
23/08/2018	Ayuntamiento de Tazacorte	La Palma
23/08/2018	Ayuntamiento de El Paso	La Palma
25/09/2018	Ayuntamiento de Breña Baja	La Palma
05/12/2018	Ayuntamiento de Breña Alta	La Palma
18/12/2018	Ayuntamiento de Mazo	La Palma

OTRAS VISITAS		
17/09/2018	Centro Penitenciario de Santa Cruz de La Palma	La Palma
25/10/2018	Centro de Internamiento de Tahiche con técnicos del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, del Defensor del Pueblo.	Lanzarote
26/09/2018	Dependencias de la Guardia Civil de Tías y de la Policía Local de Arrecife con técnicos del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, del Defensor del Pueblo.	Lanzarote

A los efectos de dialogo directo, información, mayor conocimiento con los órganos de dirección y gestión e internos/as del centro, y la Institución. Gestionando la comunicación directa con el trabajador social del centro y esta institución, así como obtener el beneplácito por la Dirección de la activación de línea telefónica directa de los internos con la Institución del Diputado del Común.

3.3. Otras actividades

OTRAS ACTIVIDADES		
27-09-2018	Presentación del libro Historia del Cabildo Insular de La Palma 1913-1978	La Palma

OTRAS ACTIVIDADES		
02/10/2018	Acto institucional con motivo de la festividad del Patrón de la Policía Nacional	
12/10/2018	Acto institucional con motivo de la festividad de Nuestra Señora del Pilar, Patrona de la Guardia Civil	
18/10/2018	Jornadas - "Nuevos retos en la lucha contra la violencia en la infancia desde el ámbito institucional y judicial",	Madrid
19/10/2018	Exposición colectiva "Peluches". Proyecto solidario de oncología pediátrica	Tenerife
23/10/2018	XXXIII Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo	Alicante
29/10/2018	Jornadas - "La violencia de género, la pandemia del siglo XXI", en el museo arqueológico Benahorita de Los Llanos de Aridane	La Palma
30/10/2018 31/10/2018	Simposio Iberoamericano, "El Futuro del Trabajo", en el espacio cultural Caja Canarias	La Palma
30/10/2018	Actos conmemorativos del 130 aniversario de UGT, en el Palacio de Salazar	La Palma
05/11/2018	Acto institucional conmemorativo del XVI Aniversario de la Declaración de la isla de La Palma como Reserva Mundial de la Biosfera	La Palma
14/11/2018	Presentación y participación en el Seminario formativo de evaluación de políticas públicas y liderazgo - Proyecto Demos	La Palma
23/11/2018	Encuentro de Jóvenes Contra la Violencia de Género con motivo de la Conmemoración del Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra las mujeres	La Palma
30/11/2018	Sesión Plenaria Extraordinaria de entrega del Título de Hijo Adoptivo de la isla de La Palma a Don Manuel Pereda de Castro	La Palma
03/12/2018	Ponente en las jornadas sobre los derechos y protección jurídica de las personas mayores	La Palma

OTRAS ACTIVIDADES		
05/12/2018	Conferencia de El Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa en el IES El Paso	La Palma
10/12/2018	Participación y presentación en las jornadas "Acción de Derechos Humanos y el Mayor, coincidiendo con el 70 aniversario de la Declaración por la ONU de la Carta Universal de los Derechos Humanos". Proyecto Demos. Parlamento de Canarias.	Tenerife
11/12/2018	3 ^{er} Congreso de Territorios Insulares Inteligentes	La Palma
15/12/2018	Acto conmemorativo del 40 aniversario de la Constitución Española	La Palma
10/10/2018	Entrevistada en 7.7 Radio La Palma, programa "El Pulso"	La Palma

CAPÍTULO XI

Proyecto DEMOS

CAPÍTULO XI. Proyecto DEMOS

El Diputado del Común de Canarias es el principal beneficiario del proyecto DEMOS. El proyecto se enmarca en el programa INTERREG MAC (Canarias, Azores y Madeira) 2014-2020 cuyo principal objetivo es desarrollar un programa de cooperación para la mejora de la labor que desempeñan los defensores del Pueblo del Espacio de Cooperación MAC a favor de sus ciudadanos, intercambiando experiencias entre las instituciones en materia de defensa de los derechos de los ciudadanos ante la Administración pública y adaptándose a los retos que van planteando las nuevas tecnologías.

Durante el año 2018, el Diputado del Común de Canarias ha liderado diversas actividades, entre las que destacan:

- 1) Foro de presentación del estudio sobre "Gobierno abierto, participación ciudadana y calidad democrática: el papel del Defensor del Pueblo" en Senegal. Este foro se organizó con el objetivo de aproximar y comprender la realidad de las entidades participantes, así como generar debate y reflexión en cada territorio.
- 2) Organización del Seminario de "Mediación de Proximidad" en Dakar, cuyo objetivo consistió en contribuir a la creación de una cultura de la transparencia, eficiencia y eficacia en la Administración.
- 3) Seminarios formativos sobre "Evaluación de Políticas Públicas en Canarias. Estos seminarios fueron desarrollados en la isla de La Palma, Tenerife y Gran Canaria con la finalidad de incrementar y mejorar las competencias del personal técnico encargado de atender y asesorar a los ciudadanos, tanto en el seno del Diputado del Común, como en las demás administraciones públicas.
- 4) Concurso escolar de dibujo sobre "Derechos Humanos y Fundamentales" realizado en Canarias.
- 5) Los derechos humanos y los mayores, celebrado en el Parlamento de Canarias el 11 de diciembre, coincidiendo con el aniversario de la 70 Declaración por la Onu de la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Sin embargo, se debe destacar los numerosos encuentros de trabajo que se han llevado a cabo entre los socios de la Red Euroafricana de Cooperación. A lo largo del 2018, los socios del proyecto DEMOS han tenido la oportunidad de intercambiar experiencias e información durante las misiones de cooperación realizadas. En febrero de 2018, el partenariado del proyecto se reunió en Senegal. Además, se aprovechó dicha ocasión para llevar a cabo reuniones con los Defensores del Pueblo de algunas regiones del interior del país. En noviembre de este mismo año, la Red Euroafricana volvió a reunirse en lo que sería la 4ª Misión de Cooperación del proyecto, en Madeira. En esta ocasión, los socios se reunieron con el Defensor del Pueblo de Portugal y participaron en un Seminario sobre la "Declaración Universal de los Derechos Humanos – Una Mirada Atlántica".

El intercambio de experiencias, la formación, la colaboración con las administraciones locales, las campañas de difusión, el desarrollo de un aplicativo de gestión y la organización de jornadas y eventos dan un valor añadido a la cooperación entre las regiones del espacio Interreg MAC.

En un ciclo de integración europea en el que se corre el riesgo de que se diluyan los espacios propios de gobernanza, es crucial fijar ejes como el de transparencia e inspección continua de la Administración pública en aras de fortalecer la calidad democrática en una era globalizadora y posmoderna. El proyecto DEMOS contribuye a fijar estos ejes en la construcción de una administración más eficaz, transparente y ética.

ANEXO de Gestión Económica

ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al Informe Anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2018 (BOC nº. 250, de 30 de diciembre de 2017) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS EUROS (2.584.146,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.083.039,00€
Capítulo II	Gastos Corrientes	457.900,00€
Capítulo VI	Inversiones Reales	43.138,00€
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00€
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00€
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		2.584.146,00 €

Esta dotación inicial experimenta un incremento del (1,37%) respecto de la consignada para el ejercicio 2017, que ascendía a DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y DOS EUROS (2.549.142,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 15 de marzo de 2018, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos del Programa 911B del Diputado del Común del ejercicio 2017, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias (BOP Nº 477 de 30 de diciembre de 2014). Esta incorporación ha supuesto un incremento de CUTROCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS ONCE EUROS (497.411,00€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2018 de TRES MILLONES OCHENTA Y UN MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE EUROS (3.081.557,00€) lo que supone un crecimiento de 1,05% con respecto a 2017 que contó con un presupuesto final de 2.928.842€. Esta es su distribución en el presente ejercicio:

	Crédito Inicial	Remanentes de Crédito	Crédito Total
Capítulo I	2.083.039,00€	67.600,00€	2.150.639,00€
Capítulo II	457.900,00€	158.800,00€	616.700,00€
Capítulo VI	43.138,00€	254.011,00€	297.149,00€
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€
Capítulo VIII	69,00€	17.000,00€	17.069,00€
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B			3.081.557,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2018, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (85,88%), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2018, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificaciones de Crédito		Crédito Total
		Altas	Bajas	
Capítulo I	2.083.039,00€	129.531,00€	0,00€	2.212.570,00€
Capítulo II	457.900,00€	170.800,00€	12.000,00€	616.700,00€
Capítulo VI	43.138,00€	254.011,00€	61.931,00€	235.218,00€
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€
Capítulo VIII	69,00€	17.000,00€	0,00€	17.069,00€
TOTAL 911B	2.584.146,00 €	571.342,00 €	73.931,00 €	3.081.557,00 €

	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
Capítulo I	0,00€	2.066.627,49€	145.942,51€
Capítulo II	0,00€	453.076,15€	163.623,85€
Capítulo VI	0,00€	116.787,86€	118.430,14€
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€
Capítulo VIII	0,00€	9.986,97€	7.082,03€
TOTAL 911B	0,00 €	2.646.478,47 €	435.078,53 €

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Total	Autorizado/Dis- puesto	Disponible	Ejecución
Capítulo I	2.212.570,00€	2.066.627,49€	145.942,51€	93,40%
Capítulo II	616.700,00€	453.076,15€	163.623,85€	73,47%
Capítulo VI	235.218,00€	116.787,86€	118.430,14€	49,65%
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%
Capítulo VIII	17.069,00€	9.986,97€	7.082,03€	58,51%
TOTAL 911B	3.081.557,00 €	2.646.478,47 €	435.078,53 €	85,88%

INFORME ANUAL | 2018

