INFORME AL PARLAMENTO 2005

El Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

INFORME AL PARLAMENTO 2005

Índice

Presentación 7

I. Ámbito de promoción, investigación y difusión de los derechos humanos.

1. Promoción 11
2. Investigación 15

II. Áreas de investigación sobre el estado de los derechos de los grupos humanos más vulnerables. Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en Canarias.

1. Discapacidad 19
2. Personas Mayores 25
3. Menores 83

III. Áreas de supervisión de la actividad de las administraciones públicas en Canarias.

1. Actividades Clasificadas y espectáculos públicos 227
2. Agricultura, pesca y alimentación 267
3. Comercio y Consumo 269
4. Cultura 275
5. Deportes 277
6. Economía y Hacienda 279
7. Educación 333
8. Justicia 349
9. Medio ambiente 407
10. Obras Públicas 413
11. Política Territorial 429
12. Sanidad y salud pública 457
13. Seguridad pública 479
14. Seguridad Social 493
15. Servicios Públicos 497
16. Servicios Sociales 507
17. Servicios Urbanos 523
18. Trabajo y Función Pública 533
19. Turismo y transportes 571
20. Vivienda 579

Anexo I. Estudio estadístico del ejercicio anual de supervisión 639

Anexo II. Liquidación del presupuesto 669

PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 46 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se eleva al Parlamento de Canarias el correspondiente informe anual referente al pasado año 2005, dentro del plazo previsto en dicha Ley.

Se inicia el mismo con la reseña de los actos, jornadas, congresos y seminarios en los que han participado tanto el Diputado del Común, como sus Adjuntos, Secretaria General y demás personal técnico.

Seguidamente, se expone el resultado de la supervisión de la actividad de las administraciones públicas en Canarias, a través de sus diferentes áreas, para finalizar con los datos estadísticos y la liquidación del presupuesto.

Especial significado tuvo la conmemoración del XX Aniversario de la creación del Diputado del Común por la Ley 1/1985, de 12 de febrero, con cuyo motivo se celebró un acto público en Santa Cruz de La Palma, con asistencia de las primeras autoridades autonómicas, así como representantes del Defensor del Pueblo y de los restantes defensores autonómicos, además de la presencia de numeroso público, lo que dio una idea de la popularidad de la Institución en aquella capital.

Días antes se firmó en Santa Cruz de La Palma un convenio con la Institución del Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco), para la colaboración específica e intercambio de publicaciones y material didáctico referidos a los derechos de los menores.

También es preciso destacar la celebración de la 2ª Jornada sobre la Contaminación Acústica, en Las Palmas de Gran Canaria, con motivo del Día Internacional de la Concienciación contra el Ruido, en la que se hizo un análisis crítico de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, y una revisión del panorama español en esta materia.

Asimismo, destacamos las jornadas anuales de Coordinación del Defensor del Pueblo con los defensores autonómicos, celebradas en Alicante, y que tuvieron como tema la respuesta de las administraciones públicas ante diferentes fenómenos y problemas que afectan a la infancia y a la juventud.

Y finalmente, hacemos mención de la Audiencia que el día 24 de mayo de 2005 concedió el Presidente del Gobierno, Sr. Rodríguez Zapatero, en la Moncloa, a los comisionados parlamentarios autonómicos.

Manuel Alcaide Alonso
DIPUTADO DEL COMUN

I.- Ámbito de promoción, investigación y difusión de los derechos humanos.

1. Promoción

Colaboración y coordinación con administraciones públicas y otras instancias sociales.

Reuniones

A lo largo de 2005, la institución ha estado presente en las siguientes reuniones:

Comparecencias del Diputado del Común en la Cámara autonómica:

- 26 de enero: comparecencia ante el Pleno del Parlamento de Canarias para presentar el Informe Extraordinario sobre "El estado de la Tutela Jurisdiccional en el Terrirorio de la Comunidad Autónoma de Canarias"
- 16 de marzo: comparece ante la Comisión de Educación, Cultura y Deporte en el Parlamento de Canarias, para informar sobre el "Absentismo Escolar en Canarias".
- 13 de abril: comparecencia en el Parlamento de Canarias. Junta de control de Proposición de Ley de Iniciativa Popular, reguladora de las listas de espera en la Sanidad Pública.
- 4 de mayo: comparecencia ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico, para presentar el informe anual correspondiente al año 2004.
- 12 de mayo: comparercencia ante el Pleno del Parlamento de Canarias, para presentar el informe anual correspondiente al año 2004.

Reuniones en el Parlamento de Canarias:

- 25 de octubre: reunión con la Comisión de Educación, Cultura y Deporte, sobre la nueva Ley de Educación.

Reuniones con la Administración autonómica:

- 14 de enero: con el Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias.
- 26 de enero: con la Ilma. Sra. Viceconsejera de Asuntos Sociales.
- 8 de marzo: con la Inspección de Enseñanza Media en el Centro de Educación Especial de Chacona (Güimar).
- 18 de marzo: con el Ilmo. Sr. Director General de Trabajo.
- 6 de mayo: en el Centro de menores inmigrantes de Fuerteventura.
- 17 de mayo: con el Ilmo. Sr. Director Territorial de Educación.
- 21 de julio: con el Área de Salud Mental del Servicio Canario de Salud.
- 14 de septiembre: Sesión Ordinaria del Consejo Canario de Mayores.
- 22 de julio: con la Excma. Sra. Consejera de Sanidad.
- 7 de noviembre: con la Excma. Sra. Consejera de Empleo y Asuntos Sociales.
- 9 de noviembre: con el Ilmo. Sr. Director General de Atención a las Drogodependencias.
- 1 de diciembre: en el Centro de Menores Valle Tabares.

Reuniones con la Administración insular y municipal:

- 28 de enero: con la Unidad de Discapacidad del Cabildo Insular de Tenerife.

- 4 de febrero: con el Cabildo de Gran Canaria y el Consorcio de Bomberos
- 16 de febrero: con la Presidenta Insular del Partido Popular y el Alcalde del Ayuntamiento de Arafo.
- 4 de marzo: visita al Ayuntamiento del Puerto de La Cruz.
- 10 de marzo: con la Consejera de Asuntos Sociales del Cabildo de Tenerife.
- 23 de marzo: con el Concejal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz.
- 28 de marzo: visita al Ayuntamiento de Arona.
- 29 de marzo: visita al Ayuntamiento de La Orotava.
- 26 de abril: con el Concejal de Cultura y Deportes del Ayuntamiento de Arona.
- 28 de abril: con el Alcalde del Ayuntamiento de Arona.
- 3 de mayo: en el Cabildo de Gran Canaria.
- 9 de mayo: en el Ayuntamiento de Granadilla de Abona (Profesores del Municipio).
- 27 de mayo: visita al Centro de Mayores de Taliarte.
- 13 de junio: en el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.
- 14 de junio: en el Cabildo de La Gomera.
- 5 de agosto: en el Ayuntamiento de Adeje.
- 21 de septiembre: con el Concejal de Urbanismo del Ayuntamiento de Adeje.
- 22 de noviembre: con el Ayuntamiento de Tacoronte.
- 15 de diciembre: Reunión con la Consejera de Servicios Sociales del Cabildo de Fuerteventura.
- 15 de diciembre: reunión con el Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

Reuniones con otras administraciones e instituciones del Estado:

- 18 de mayo: con el Director Insular de la Administración General del Estado en La Palma.
- 28 de julio: con el Sub-Inspector Regional del Ejército.
- 4 de octubre: con el General del Ejército del Aire.

Reuniones con otros comisionados parlamentarios (Defensores del Pueblo):

- 28 de enero: con los Comisionados Parlamentarios en Sevilla.
- 25 de febrero: firma en la Sede el “Convenio de colaboración y Cooperación en materia de Divulgación y Promoción de los Derechos de La Infancia”, entre el Ararteko y el Diputado del Común.
- 5 de mayo: en Fuerteventura con Comisarios de Derechos Humanos de la Unión Europea.
- 5 y 6 de mayo: participación en las II Jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz “Reformas Estatutarias, Derechos Sociales y Defensores del Pueblo Autonómicos”.
- 24 de mayo: audiencia del Presidente del Gobierno Español en la Moncloa a todos los Comisionados Parlamentarios.
- 7 de junio: participación en las II Jornadas del “XX Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña”.
- 14 de septiembre: comparece ante el Parlamento de Asturias.
- 29 al 30 de septiembre: participación en las III Jornadas del “XX Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña”.
- 17 al 19 de octubre: participación en las XX Jornadas de Coordinación de Defensores Autonómicos celebradas en la Comunidad Valenciana.
- 19 de octubre: asistencia a la Inauguración de la nueva Sede de la Defensora de Pueblo de Castilla La Mancha.

- 14 al 17 de noviembre: asistencia al "X Congreso Anual y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman". (Asunción. Paraguay).
- 12 de diciembre: con Comisionados Parlamentarios en León.

Reuniones con sectores profesionales, técnicos de administración, asociaciones, sindicatos, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, etc.:

- 22 de enero: visita al Centro de Artillería de Hoya Fría.
- 25 de enero: reunión con el Director de la ONCE.
- 10 de febrero: reunión con la Asociación de Reinserción Social de Menores de Anchieta.
- 3 de marzo: reunión con el Colegio de Médicos de Santa Cruz de Tenerife para la preparación de las Jornadas Médicas de Canarias.
- 22 de marzo: reunión con la portavoz del Grupo Claustral de Alumnos de la Universidad de La Laguna.
- 31 de marzo: reunión con el Colegio de Médicos de Santa Cruz de Tenerife para la preparación de las Jornadas Médicas de Canarias.
- 27 de abril: reunión con el Colegio de Educación Especial de Güimar.
- 26 de mayo: reunión con el comité de empresa del Centro de Mayores de Taliarte.
- 13 de junio: reunión con el Presidente de ASPRONTE.
- 20 de junio: reunión con la Directora de la Oficina de Gestión del Parque Rural de Anaga.
- 17 de noviembre: reunión con el Foro de La Infancia en el Puerto de La Cruz.
- 13 de diciembre: reunión en el Centro de Día de Puerto del Rosario, Residencia de Mayores de Casillas (Puerto del Rosario), Centro de la Tercera Edad de Corralejo (La Oliva) y Centro de la Tercera Edad de Antigua.
- 14 de diciembre: reunión en el Centro de la Tercera Edad de Betancuria, Centro de la Tercera Edad de Gran Tarajal, Centro de la Tercera Edad de Morro Jable (Pájara), Centro de la Tercera Edad de La Lajita (Pájara), y Centro de la Tercera Edad de Pájara.

1.2 Charlas formativas.

- 10 de enero: charla en la inauguración de las X Jornadas "Niños por la Paz", organizadas por el Colectivo de Escuelas Unitarias Zona Este de La Palma. (Salón de Actos de la Casa de D. Alonso Pérez Díaz. Villa de Mazo)
- 12 de enero: conferencia en el Club Prensa Canaria, con motivo de la Inauguración del Aula de la Infancia de UNICEF.
- 25 de abril: charla divulgativa de la Institución en el colegio La Salle de Arucas.
- 17 de mayo: coloquio en el I.E.S. Virgen de Las Nieves de Santa Cruz de La Palma, con motivo de la II Semana Sócrates sobre "Los valores del ciudadano Europeo y medidas para desarrollarlos".
- 11 de junio: charla divulgativa de la Institución en la Academia Canaria de Seguridad en Agüimes.
- 29 de julio: charla divulgativa de la Institución en la Academia Canaria de Seguridad en Fuerteventura.
- 10 de octubre: charla divulgativa de la Institución en la Academia Canaria de Seguridad en Arinaga.
- 10 de noviembre: charla en el Colegio de Ingenieros Industriales.
- 11 de noviembre: charla divulgativa de la Institución en la Academia Canaria de Seguridad.

- 13 de diciembre: charla divulgativa de la Institución en el I.E.S. César Manrique de santa Cruz de Tenerife.

2. Investigación:

2.1. Estudios de oficio, ponencias, comunicaciones y otros.

2.1.1. Ponencias y comunicaciones.

- Ponencia “Los Usuarios y la Sanidad” para las Jornadas sobre la Sanidad en Canarias. Expectativas de nuestra Sanidad”, en el Sheraton Mencey Hotel de Santa Cruz de Tenerife.
- Ponencia “El impacto de la inmigración en las actuaciones del Ombudsman. Vías de actuación”, para las II Jornadas del XX Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña.
- Conclusiones del “Taller de Menores y Justicia”, para las “XX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo”.

2.1.2. Otros.

- “II Jornadas sobre la contaminación acústica”, organizada por el Diputado del Común, en la Sala CICCA (Las Palmas de Gran Canaria).
- Taller de Menores y Justicia, organizado por el Diputado del Común, en el Palacio de Salazar (Santa Cruz de La Palma).

2.2 Cursos, congresos, seminarios, talleres, conferencias, debates, mesas redondas y actos.

Durante el año 2005, la institución ha participado en las siguientes actividades:

- 17 de enero: asistencia al acto organizado por el General Jefe del Estado Mayor del Ejército de Tierra, en el Parador Nacional de La Palma.
- 24 de enero: asistencia al acto de entrega del premio Derechos Humanos, Rey de España, en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá de Henares.
- 27 de enero: asistencia al acto de clausura de las Jornadas “Niños por La Paz, X Aniversario”, organizadas por el colectivo de Escuelas Unitarias Zona Este de La Palma.
- 17 de enero: asistencia al acto de “La lectura de la constitución Europea”, organizada por el Parador Nacional de La Palma.
- 17 de marzo: asistencia a la inauguración de las nuevas oficinas de Empleo de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.
- 28 de marzo: asistencia al acto institucional con motivo del “LXXXXII Aniversario del Excmo. Cabildo Insular de Gran Canaria”.
- 5 de abril: asistencia al acto de toma de posesión del Presidente del Consejo Consultivo de Canarias, Excmo. Sr. D. Carlos Millán Hernández.
- 6 de abril: asistencia a la mesa redonda “La colaboración de la Policía Local y los Órganos Judiciales”, en el Ayuntamiento de La Laguna.
- 11 de mayo: asistencia a la inauguración del Centro de Menores de Valle Tabares.
- 13 de mayo: asistencia al acto institucional con motivo del “XXX Aniversario dela Inauguración del I.E.S. de San Marcos de Icod de Los Vinos.
- 20 y 21 de mayo: asistencia a las “Jornadas sobre la Sanidad en Canarias. Expectativas de nuestra Sanidad”. Hotel Mencey de Santa Cruz de Tenerife.

- 23 de mayo: asistencia al acto institucional con motivo de la toma de posesión de los nuevos Consejeros del Gobierno de Canarias.
- 30 de mayo: Asistencia al acto institucional del "Día de Canarias 2005", celebrado en el municipio de Tijarafe (La Palma).
- 30 de mayo: Asistencia al acto institucional del "Día de Canarias 2005", en el Auditorio de Tenerife.
- 30 de junio: asistencia a acto institucional con motivo de la toma de posesión del Excmo. Sr. Defensor del Pueblo, en el Congreso de Los Diputados.
- Julio: asistencia a los actos con motivo de "La Bajada de La virgen 2005", en Santa Cruz de La Palma.
- 8 de julio: asistencia a las Jornadas sobre Arbitraje Internacional organizado por la Cámara de Comercio, en la Delegación del Gobierno (Las Palmas de Gran Canaria).
- 27 de julio: asistencia al acto institucional con motivo de la toma de posesión de Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.
- 5 de agosto: asistencia a los actos emblemáticos de la Onomástica de la Excelsa Patrona de la Isla de La Palma.
- 21 de agosto: asistencia a los actos de la Asociación de la Tercera Edad Magdalena Carballo, con motivo del "XIV Aniversario", en Los Llanos de Aridane.
- 22 de septiembre: asistencia a la apertura del Año Judicial en el Tribunal Superior de Justicia de Canarias.
- 29 de septiembre: asistencia a los actos con motivo de San Miguel Arcángel, Patrón de la Isla de San Miguel de La Palma.
- 25 de octubre: asistencia al acto de entrega de los"Premios Importantes de La Bajada", Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma.
- 22 al 24 de noviembre: asistencia a la inauguración del "IV Congreso Canario de Personas Mayores", celebradas en el Hotel Meliá de Las Palmas de Gran Canaria.
- 24 de noviembre: asistencia a la inauguración de las "XXII Jornadas de Inspección de Trabajo y Seguridad Social", organizadas por el Colegio Oficial de Graduados Sociales.
- 25 de noviembre: asistencia al acto de firma del manifiesto en contra de la violencia hacia las mujeres, organizado por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.
- 2 de diciembre: asistencia al solemne acto institucional conmemorativo del "XXVII Aniversario de la Constitución Española", celebrado en el Salón de Actos del Parlamento de Canarias.
- 6 de diciembre: asistencia al acto institucional con motivo del "Día de la Constitución", en el Obelisco.

2.3 Medios de Comunicación.

Entrevista en emisoras de radio, televisión y prensa:

- 11 de enero: entrevista para el programa "Hablando Claro" de La Palma Televisión.
- 17 de febrero: rueda de prensa en la Sede para informar sobre el programa de actos del "XX Aniversario del Diputado del Común", y la firma del Convenio con el Ararteko.
- 23 de marzo: entrevista con Radio Nacional de España.
- 20 de abril: entrevista para el programa "Parlamento", de Televisión Española en Canarias.
- 21 de abril: entrevista con Canarias Ahora Radio, sobre Irregularidades en la adopción.

- 28 de abril: entrevista con Antena 3 (Nacional) para el programa “Siete días 7 noches”, sobre los Centros de Menores en Canarias.
- 29 de abril: entrevista telefónica con Cope La Palma sobre adopciones.
- 9 de mayo: entrevista telefónica con Radio Isla Tenerife.
- 11 de mayo: entrevista con Televisión Española en Canarias.
- 12 de mayo: entrevista con Canal 8 Televisión.
- 13 de mayo: entrevista telefónica con Radio El Día.
- 17 de mayo: entrevista para el programa “Claves”, de Televisión Española en Canarias.
- 19 de mayo: entrevista telefónica con Canarias Ahora Radio sobre mayores y menores.
- 26 de mayo: rueda de prensa con motivo de la celebración de las “II Jornadas sobre Contaminación Acústica”, organizadas por el Diputado del Común.
- 10 de junio: entrevista telefónica con Canal 9 Radio, sobre Menores.
- 15 de junio: entrevista para el programa “Buenos días Canarias”, de la Televisión Autonómica.
- 28 de junio: entrevista en el Canal 8 Televisión.
- 4 de julio: entrevista para el programa “Espejo Canario”, de Canarias Ahora Radio.
- 25 de julio: entrevista telefónica con el periódico La Opinión de Tenerife.
- 6 de octubre: entrevista con el periódico La Gaceta de Canarias.
- 25 octubre: entrevista telefónica con Radio Aventura Siglo XXI.

II.- Áreas de investigación sobre el estado de los derechos de los grupos humanos más vulnerables. Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en Canarias.

1. DISCAPACIDAD

Introducción:

Hoy mas que nunca se hace necesario reflexionar sobre ciertas pautas, modelos y valores, de la sociedad en la que vivimos. El vivir con dignidad, exige el reconocimiento de ciertos derechos o garantías, que establezcan los medios para que cada individuo, con independencia de cual sea su capacidad individual, pueda desarrollar su personalidad a plena satisfacción, poniendo a su disposición los instrumentos oportunos que le permitan preservar esos derechos y favorecer su ejercicio, en condiciones de absoluta y radical igualdad con los demás.

La existencia de las personas con discapacidad y sus familias, el reconocimiento de sus capacidades y su potencial, inédito muchas veces por causa de restricciones, limitaciones y discriminaciones, nos han de llevar a un proceso irreversible que permita reparar de modo definitivo, el déficit de ciudadanía del que aún adolecen las personas con discapacidad y sus familias.

Hoy la discapacidad es considerada como la expresión de la interacción entre una persona y el medio en el que se desarrolla, rompiendo antiguos patrones de conducta, que determinan su ocultamiento. Esta nueva visión obliga a las administraciones públicas y a la sociedad en general, a desarrollar nuevas formas de intervención, de tal modo, que si a una persona se le dan los apoyos adecuados durante un período de tiempo, podrá minimizar las consecuencias negativas de su discapacidad.

Nuestro texto Constitucional de 1978, reconoce la igualdad de todos ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna; y va mucho mas allá cuando establece, que los poderes públicos deben promover las condiciones para la que libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social; y haciendo mención expresa de las personas con discapacidad, ordena a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos.

Podemos afirmar entonces, que nuestro sistema jurídico de protección a la discapacidad, es de orden constitucional y está orientado por los principios de dignidad, libertad, igualdad, protección y proporcionalidad, interpretando a la discapacidad de una manera pluridimensional, dinámica y personalizada.

Son estas las razones, que han llevado a este Comisionado Parlamentario, por Resolución del pasado 6 de octubre de 2005 y de conformidad con el artículo 1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Diputado del Común, a la creación del Área de Discapacidad, para dar un tratamiento personalizado y específico a las quejas que los ciudadanos nos remitan, relacionadas con la discapacidad.

Durante el año de 2005 se han recibido 11 Quejas que se han clasificado conforme a los siguientes apartados: Educación, Servicios Sociales, Accesibilidad y supresión de

barreras, Prestaciones Económicas y Otros Asuntos, además se abrió 1 Queja de Oficio con la finalidad de elaborar un estudio sobre la discapacidad en Canarias.

1. Educación:

En la queja con referencia EQ 1409/05, la reclamante nos manifiesta, que su hija con una discapacidad del 90%, estudia el 2º año de Derecho en la Universidad de La Laguna, y durante el primer año de carrera, esa casa de estudios le subvencionaba el transporte adaptado, pero para el nuevo curso, le suspende la subvención, alegando falta de presupuesto. Iniciada la tramitación de esta queja, se dirigió solicitud de informe a la Universidad de La Laguna. No obteniendo respuesta hemos reiterado la solicitud.

En la EQ 1431/05 una madre, nos remite escrito de queja, ya que su hijo con retraso psicomotor límite mas acentuado en el área de leguaje, había sido dirigido de la Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO) a un Programa de Garantía Social (PGS) de Soldadura, pero ella prefería que continuara escolarizado en la ESO ya que en el PGS no recibía los apoyos suficientes. Del estudio de la documentación aportada con la queja y de la legislación aplicable, y existiendo una evaluación psicopedagógica del alumno que aconsejaba la propuesta de escolarización, solo faltaba conocer las características del centro y los recursos disponibles, dirigiendo solicitud de Informe a la Secretaría General Técnica, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en respuesta a reiteración de nuestra parte nos informan ampliamente sobre la tramitación del expediente y del seguimiento hecho por la administración, a la propuesta de escolarización; de los recursos personales y materiales con los que cuenta el alumno, y por último, de las entrevistas mantenidas con los padres y con el alumno, mostrando todos un alto grado de satisfacción a la propuesta de escolarización. Remitido dicho informe a la reclamante, se le comunica el archivo de su expediente por entender que el asunto está en vías de solución.

2. Servicios Sociales:

En el apartado de servicios sociales las quejas se relacionan mayoritariamente, con el acceso de los ciudadanos a recursos ocupacionales y/o terapéuticos, en los que es hace necesario el tratamiento multidisciplinar de las distintas situaciones, pues en muchos de los asuntos se asocia la presencia de más de una discapacidad, con la necesidad de distintos tipos de recursos.

Una reclamante en la EQ 1414/05**,** nos dice que su hijo, con una discapacidad del 78% y con incapacidad reconocida judicialmente, es dado de baja de un Centro Ocupacional en Las Palmas de Gran Canaria, en julio de 2003. Desde esa fecha y a pesar de las gestiones realizadas, no acude a ningún otro recurso, lo que ha derivado en episodios de violencia en el entorno familiar, con la consiguiente intervención policial y posterior actuación judicial. Formalizada por la reclamante solicitud de admisión en centro, en el Cabildo de Gran Canaria, solicita de este Comisionado Parlamentario, se interese por la tramitación del expediente y le asesore. Admitida a trámite queja, se solicitó informe al Cabildo de Gran Canaria y al Ayuntamiento de Las Palmas -por si fuere necesaria su intervención en el ámbito familiar-. Ambas administraciones contestaron en tiempo, la primera manifestando que esperaban una nueva valoración del Centro Base, ya que la anterior era de 1994, para proceder a asignarle el recurso más adecuado; y la segunda, que conoce de la situación desde el año 1999, prestándole a la reclamante y al hijo, varias ayudas. En este estado, se ha procedido a dar traslado de los informes a la reclamante, para que haga las alegaciones que considere oportunas y conozca de nuestras gestiones.

En el expediente EQ 1567/05, el padre de un joven de 28 años, con una discapacidad psíquica reconocida del 67% y episodios de crisis psiquiátricas, acude a esta Institución solicitando plaza en una institución socio-sanitaria. En entrevista personal con los padres y a solicitud ampliación de datos, se detecta una situación de desbordamiento familiar. Admitida a trámite la queja, se dirigió solicitud de informe al Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, así como al Cabildo de Tenerife, a fin de que nos informen de los recursos disponibles para atender las necesidades del grupo familiar. Ante la falta de respuesta de ambas administraciones, hemos reiterado las mismas.

En la EQ 1623/05**,** una reclamante nos señala que su hijo de 21 años, con una discapacidad física y psíquica del 94%, desde el mes de abril de 2005 no recibe ningún tipo de apoyo terapéutico ni ocupacional, y que habiendo solicitado plaza en centro especializado a través del Cabildo de Gran Canaria, no ha obtenido respuesta. Admitida a trámite la queja, se dirigió solicitud de informe a esa administración, contestándonos en plazo, señala que habiéndole asignado un primer centro, este no reunía el perfil adecuado para atender las necesidades sobrevenidas del hijo de la reclamante, por lo que se está procediendo a una nueva valoración, para asignarle otro recurso. Se ha dado traslado del informe a la reclamante, estando a la espera de que realice las alegaciones que considere oportunas.

En el expediente con referencia EQ 1709/05, la reclamante se queja de que su hijo con una discapacidad del 41%, fue expulsado de un Colegio de Educación Especial, alegando el centro la mala conducta del chico, y habiendo solicitado plaza para un nuevo centro en junio de 2005, en el Cabildo de Tenerife, comenzó el curso escolar sin haber recibido respuesta a su solicitud. Admitida a trámite la queja, se ha dirigido petición de Informe al Cabildo de Tenerife, estando el expediente en plazo para recibir respuesta de la administración.

3. Accesibilidad y supresión de barreras:

Un apartado que pese a la normativa vigente en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, constata un elevado grado de incumplimiento, es precisamente este, principalmente por las propias administraciones, que adoptan actitudes conformistas, tanto en el diseño como en la ejecución de sus propios proyectos, siendo necesario que en las actuaciones de las administraciones públicas canarias prime el beneficio social de la accesibilidad, sobre los costes de las mejoras o supresión de las barreras.

Se destaca en este epígrafe, la queja presentada por una vecina de Santa Cruz de Tenerife, la EQ 1445/05, en la que expone el incumplimiento de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de las Barreras Físicas y de la Comunicación y su Reglamente, por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en el diseño y en la ejecución del Plan Urban, Zona Centro de Santa Cruz; así como por la supresión de los aparcamientos para los vecinos de la zona, como consecuencia del mismo proyecto. Admitida a trámite la queja, se solicita informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Ante la ausencia de contestación reiteramos la petición de informe.

4. Prestaciones económicas:

En la queja con referencia EQ 1554/05, el reclamante con una discapacidad total permanente, nos remite un escrito vía Internet, manifestando su desacuerdo por no poder acogerse a los viajes del IMSERSO, al no haber cumplido los 65 años de edad. Siendo necesaria la ratificación de la queja por escrito, se le solicitó esta el reclamante y visto que esta no se produjo, procedimos al archivo de la queja por desistimiento del

reclamante, no sin antes informarle, que en caso de ratificarla se procedería a su remisión al Defensor del Pueblo, por tratarse de un asunto competencia de la Administración General del Estado.

En el expediente de queja EQ 1747/05, una madre nos dice que ha tramitado una Pensión No Contributiva de Discapacidad para su hijo, sin que hasta la fecha se haya resuelto. Realizada gestión telefónica con la reclamante, a afectos de formarnos mejor criterio, se detecta que el expediente está en trámite y se encuentra paralizado a la espera de que la reclamante acredite que una vivienda, que tiene adjudicada en el término municipal de Telde está desocupada. Informándosele de los requisitos de las Pensiones No Contributivas, se le asesoró en el sentido que acudiera al servicio que le tramitó su solicitud, para la justificación. A la vista de los trámites realizados, se procederá al archivo de esta queja por entender que no hay infracción del ordenamiento jurídico.

5. Otros asuntos:

En la EQ 1632/05, el reclamante manifiesta que habiendo solicitado en fecha 03 de mayo de 2005, al Centro Base de Atención a Discapacitados de Gran Canaria, copia íntegra de expediente que cursa en esa entidad y que resolvió sobre un reconocimiento de Incapacidad Permanente Absoluta, en su condición de interesado, no ha obtenido respuesta alguna de esa entidad administrativa. Admitida a trámite la queja, se ha dirigido solicitud de informe a dicha administración, estando a la espera de recibir respuesta.

En el expediente EQ 1650/05, el reclamante, se dirige al Diputado del Común, quejándose de la situación que vive su hijo de 41 años, con una discapacidad psíquica, presumiblemente sometido a tratos vejatorios, por parte de su entorno familiar más cercano, y pudiendo constituir estos hechos presuntas conductas punibles, se procedió de conformidad con el artículo 32 de nuestra ley reguladora, a remitir dicha queja al Ministerio Fiscal. Además, y por si fuera necesario algún tipo de apoyo al grupo familiar, se dirigió solicitud de informe al Ayuntamiento de La Laguna, haciéndole saber de la remisión al Ministerio Fiscal. Posteriormente, en Ampliación de Datos, el reclamante manifiesta haber puesto denuncia ante la autoridad policial, constando en la documentación aportada Diligencia de Remisión al Juzgado de Instrucción de Guardia en La Laguna. Este Comisionado a tenor de lo establecido en el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, continuará con sus actuaciones respecto de las posibles necesidades asistenciales del hijo del reclamante y de su entorno familiar, hasta el límite de sus actuaciones.

6. Queja de Oficio: EQ 1563/05. ESTUDIO SOBRE LA DISCAPACIDAD EN CANARIAS

El dictamen 2/2005 de Iniciativa Propia del Consejo Económico y Social de Canarias sobre “LOS SERVICIOS DE PROXIMIDAD Y LA ATENCIÓN A LAS DEPENDENCIAS EN CANARIAS”, señala que en torno a 34.000 serían los ciudadanos canarios en situación de dependencia.

No existiendo otros datos estadísticos en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, sobre el número personas en situación de dependencia, se hace de estas sujetos de derecho vulnerables, muchos de los cuales se encuentran aún hoy afectados por el tabú del reconocimiento de su discapacidad, en cuanto se trata de una condición que es difícil de asumir por nuestra sociedad, por la discriminación social que conlleva en numerosas ocasiones, el no estar reconocida la riqueza procedente de la diversidad.

La reciente aprobación por parte del Gobierno de Canarias del Plan de Atención a la Discapacidad en Canarias 2005-2010, cofinanciado por este y por los Cabildos Insulares, así como el inicio del tramite parlamentario, del Anteproyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, permitirán en cierto grado, paliar las deficiencias que se han venido presentado en la atención a las personas con discapacidad y sus familias, con graves vulneraciones a sus derechos.

Atendiendo al mandato legal que tiene encomendado este Comisionado Parlamentario, como es la protección de los sectores de población más desprotegidos, y creada el Área de Discapacidad en esta Institución, se resuelve iniciar de oficio una investigación, con el objetivo de realizar un Estudio sobre la Discapacidad en Canarias, solicitando información a las administraciones públicas, a los centros que atienden a las personas con discapacidad y a las entidades privadas involucrada en el ámbito de la discapacidad, sobre los recursos materiales y personales, disponibles en nuestro ámbito territorial, para atender a las necesidades de las personas discapacitadas y sus familias, detectar deficiencias y hacer si fuere necesario, las correspondientes recomendaciones.

“El arte de vivir es hacerse quien uno es.
Yo, como todos,
tengo el deber de ser lo que soy.
Pero no soy nadie sin los demás...”
José Luis SAMPEDRO

2. PERSONAS MAYORES

INTRODUCCIÓN.

Se han tramitado 36 quejas correspondientes al Área de Personas Mayores en 2005. De ellas, 19 son quejas nuevas correspondientes al ejercicio 2005 y las restantes corresponden a ejercicios anteriores. Tras el cierre del ejercicio continúan 20 quejas en trámite, 6 de ellas de 2004 y las restantes de 2005.

Durante el ejercicio 2005 se han remitido 8 resoluciones sobre el fondo del asunto en materia de personas mayores, todas ellas recomendaciones o sugerencias. Además, se han tenido que remitir 7 recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común a aquellas administraciones públicas que han incumplido extensamente el plazo de respuesta a nuestras solicitudes de informe establecido en la ley. Estas administraciones a las que se ha tenido que recordar su obligación de colaboración con este Comisionado son:

- Servicio Canario de la Salud (EQ 957/04 y EQ 958/04)
- Universidad de La Laguna (EQ 1320/04)
- Cabildo insular de La Palma (EQ 392/05)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 746/05)
- Cabildo insular de Gran Canaria (EQ 1056/05)
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera (EQ 784/04)

Antes de comenzar la exposición detallada de la gestión realizada por este Comisionado Parlamentario en materia de personas mayores, queremos destacar que a finales del ejercicio 2005 hemos podido por fin conocer el primer texto del anteproyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Dicho anteproyecto de ley, como expresa su exposición de motivos, garantiza unos derechos básicos que se fundamentan en los principios de universalidad, equidad e igualdad, y en la participación, integración y normalización de la atención a las personas en situación de dependencia. Una vez que este anteproyecto se convierta en proyecto de Ley y sea remitido a las Cortes Generales, a salvo por supuesto de las modificaciones que se introduzcan en el trámite parlamentario, se creará un Sistema Nacional de Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas.

Como indica el referido anteproyecto, las prestaciones por dependencia podrán tener la naturaleza de servicios, de prestaciones económicas y de ayudas para la financiación de necesidades específicas e irán destinadas, por una parte, a la promoción de la autonomía personal y, por otra, a atender las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

En definitiva, cabe la posibilidad de que en un futuro no muy lejano, la atención a las personas en situación de dependencia se convierta en un derecho social básico de carácter prestacional, cuya efectiva realización no debe estar condicionada a la disponibilidad presupuestaria, pues es de suponer que ésta irá aparejada a la aprobación del referido texto legal.

No corresponde al Diputado del Común enjuiciar el referido anteproyecto, que además se encuentra aún en fase embrionaria. Por el contrario, al tiempo en que se redacta este informe es el momento de que los órganos legalmente previstos emitan sus informes y dictámenes, previos a la tramitación parlamentaria de la reseñada Ley.

Sin embargo, hemos considerado necesario reseñar esta circunstancia en nuestro informe anual, congratulándonos de que por fin se articule en forma de anteproyecto de Ley la atención a las personas con dependencia en España, cuestión esta que tanto el Defensor del Pueblo como el Diputado del Común y los restantes comisionados parlamentarios autonómicos venimos reclamando desde hace varios años.

En otro orden de cosas, durante el año 2005 la institución ha continuando desplegando su actividad institucional en el sector de las personas mayores, asistiendo a las reuniones del Consejo Canario de las Personas Mayores, al Congreso Canario de Mayores y a numerosas jornadas y encuentros de carácter técnico relacionados con las personas mayores y, finalmente, llevando a cabo las visitas programadas a las asociaciones de mayores de Canarias, que en este ejercicio se han centrado en la isla de Fuerteventura.

1. LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A LAS PERSONAS MAYORES.

La primera cuestión que debemos abordar en este epígrafe es la de la insuficiencia de plazas residenciales para personas mayores en Canarias, asunto en el que hemos hecho hincapié en nuestros dos anteriores informes al Parlamento de Canarias, con motivo de la tramitación de la queja de oficio EQ 1165/03. Si en el informe correspondiente al ejercicio 2003 dimos cuenta de la iniciación de la investigación, y en el informe de 2004 nos centramos en los resultados de la investigación y en la recomendación remitida a la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, en este informe vamos a dar cuenta de la respuesta de dicho centro directivo a nuestra resolución, y el consiguiente archivo de la queja.

En nuestra resolución, como ya informamos en su día, dirigimos a la Dirección General de Asuntos Sociales la recomendación de estudiar una serie de aspectos del Plan Sociosanitario, Área de Mayores y valorar la adopción de medidas que corrijan las disfunciones que se detecten.

La primera de las cuestiones a estudiar es la del número de plazas residenciales puestas en marcha por la iniciativa privada en el bienio 2002-2004, así como el número de plazas proyectadas por la iniciativa privada para el período 2005-2008, a fin de evaluar si se complementa de forma suficiente la previsión de inversión pública contenida en el Plan.

Sobre esta cuestión, la referida Dirección General nos ha informado de que las plazas residenciales puestas en marcha por la iniciativa privada en el bienio 2002-2004 han sido 204, así como que hay previstas otras 415 plazas para el período 2005-2008.

En segundo lugar, con respecto al mapa de ejecución de las obras previstas en el Plan y las posibles medidas que minimicen el incumplimiento de las etapas previstas, la Dirección General de Servicios Sociales señala que, efectivamente, la construcción de plazas nuevas está siendo llevada con retraso, si bien ya se han ido aprobando los correspondientes Pliegos de Cláusulas y Prescripciones Técnicas para la contratación de las obras de construcción en cada isla y se han iniciado las obras en la mayoría de los casos. Señala igualmente que es responsabilidad de cada Cabildo la ejecución del Plan en su territorio, así como la rendición de informes al respecto, extremo este que no es de general cumplimiento, encontrando dicho centro directivo (la Dirección General de Servicios Sociales) problemas en cuanto a la obtención de información y seguimiento de las actuaciones por tal motivo.

Respecto a las posibles medidas que minimicen el incumplimiento de las etapas previstas, se alude a las propias del Plan, a las establecidas en cada convenio y finalmente al artículo 26 de la Ley 5/2004, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2005, donde se especifica que debe justificarse la actuación objeto de financiación por parte del Gobierno de Canarias con anterioridad al libramiento de las cantidades acordadas.

En cuanto a las causas por las que, hasta la fecha, el número de plazas con autorización de funcionamiento es muy inferior a los recursos teóricamente disponibles cuando se puso en marcha el Plan, se alude al hecho de que el cumplimiento de las previsiones del Decreto 63/2000 requiere una inversión económica elevada, por el nivel de exigencia en materia de requisitos sanitarios y en materia de accesibilidad. Además, no se cuenta con línea de financiación para la rehabilitación y adecuación de las plazas de tipo privado.

Con respecto a la distribución territorial del esfuerzo inversor y su efecto sobre el equilibrio a medio plazo del nivel de servicios ofertado en cada isla, la Dirección General de Servicios Sociales señala que es necesario obtener información sobre el grado de cumplimiento del PCAMD en consonancia con las necesidades insulares y a medida que se vayan solventando los tiempos lógicos de los expedientes de contratación se irá ejecutando la temporalidad prevista, si bien con retraso.

En nuestra resolución, recomendamos también a la Dirección General de Servicios Sociales que promoviera, conjuntamente con los cabildos insulares, la adopción de medidas comunes para identificar, valorar y resolver los casos de solicitudes de plazas en centros residenciales de extrema urgencia o necesidad, y los supuestos en que no se pueda efectuar la instrucción del procedimiento general, a fin de garantizar el tratamiento idéntico para situaciones idénticas, particularmente en situaciones que podríamos calificar como de emergencia social, acudiendo, en caso de que sea preciso, al mecanismo de ingreso en un centro de isla distinta a la de residencia
A este respecto, la Dirección General nos comunicó que cada isla ha puesto en marcha un mecanismo acorde con su propia necesidad, careciendo el referido centro directivo de acción directa para propiciar los ingresos en centros, bien de la isla de procedencia, bien de otras distintas, correspondiendo a los cabildos negociar entre ellos tal extremo, en su caso.

Finalmente, con respecto a la recomendación de que se impulsara la implantación del sistema informático que prevé la Disposición Adicional Segunda del Decreto 236/1998, de 18 de diciembre, a fin de disponer de información permanentemente actualizada sobre baremación de solicitudes, lista de espera y disponibilidad de plazas en todos los centros de titularidad pública ubicados en nuestra Comunidad Autónoma, la Dirección General de Servicios Sociales expresó que dado que se está trabajando en la modificación de la norma, se está a la espera de lo que resulte del nuevo Decreto para proceder a la elaboración de dicha aplicación.

A nuestro juicio, sería conveniente que por parte de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y los Cabildos insulares se hiciera un esfuerzo de coordinación con el fin de reelaborar las previsiones del Plan de Atención a Mayores, pues observamos que debido a los errores en la previsión y los retrasos en la ejecución del Plan, la demanda de plazas sigue desajustada a la oferta en la mayoría de las islas, existiendo además casos como el de Gran Canaria, donde situaciones de extraordinaria gravedad y emergencia social quedan sin respuesta por la inexistencia de dotación.

No obstante, sobre esta concreta cuestión, la de los casos de extrema urgencia o necesidad, hemos tenido en la tramitación de la queja EQ 1562/03 una respuesta

positiva por parte del Médico Coordinador del servicio de admisión del Cabildo de Gran Canaria, pues ha aceptado la recomendación que le remitimos, en la que señalamos que aunque este Comisionado es plenamente consciente de que los recursos residenciales son limitados, cabe recordar que el Decreto 236/1998 prevé dos mecanismos para atender las situaciones de extrema necesidad o urgencia. De un lado, establece que las comisiones insulares de acceso y seguimiento adoptarán cuantas medidas sean precisas para garantizar el derecho de acceso a los centros de alojamiento y estancia en casos de extrema necesidad o urgencia (artículo 17.g). De otro lado, dispone que en aquellos supuestos excepcionales en los que se aprecie que la situación personal del mayor no permite la instrucción del procedimiento general de acceso, los presidentes de las comisiones insulares acordarán el ingreso provisional en un centro, debiendo dar cuenta de ello a la comisión insular en la primera sesión que se celebre (Disposición Adicional Cuarta).

A juicio de esta Institución, en dicha queja parecía razonable considerar que la permanencia prolongada de una paciente no aguda en el área de Medicina Interna de un centro hospitalario era una situación lo suficientemente grave y urgente para la aplicación de la previsión del artículo 17.g) o de la Disposición Adicional antes citados. Por ello, entendíamos que el hecho de que ni siquiera se hubiera planteado esa posibilidad, como parecía deducirse del informe recibido, pugnaba con la finalidad de las excepciones previstas en la norma, que es atender situaciones extraordinarias, por lo que recomendamos al citado Cabildo insular que promoviera que por parte de la Comisión Insular de Acceso y Seguimiento se establecieran criterios objetivos para la adopción de la medida de acceso preferente en los casos de emergencia social contemplados en el artículo 17.g del Decreto 236/1998, de 18 de diciembre.

El déficit de plazas residenciales ha continuado siendo objeto de queja ante este Comisionado durante el ejercicio 2005, correspondiendo dos de ellas a la isla de Gran Canaria (EQ 1571/05 y EQ 1613/05), uno a Tenerife (EQ 746/05) y otro a La Palma (EQ 1101/05).

En las dos quejas procedentes de Gran Canaria, que se encuentran en trámite, se observan situaciones de urgencia social. La primera de ellas se refiere a una persona mayor aquejada de alzheimer, que pasa la mayoría del día sola, pues tanto su hija como el marido de ésta tienen que salir forzosamente a trabajar. La segunda también se refiere a un caso de enfermedad mental de una persona mayor que vive sola. En ambos casos dirigiremos una resolución al Cabildo de Gran Canaria, para que se activen los mecanismos de respuesta para los casos de emergencia social.

El caso de la queja procedente de Tenerife es otro claro ejemplo de la necesidad de activar los mecanismos de respuesta a los casos de emergencia social, pues se trata de una actuación del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que hubo de ingresar en el Albergue Municipal, destinado al colectivo de personas sin hogar, a una señora mayor que se encontraba en situación de precariedad, hasta que se le pudo conseguir una plaza en un centro sociosanitario. Tal como señala la unidad de Trabajo Social de dicha Corporación en su informe, en consonancia con los postulados que vienen defendiendo esta institución, sería deseable la existencia de algunas plazas en residencias de mayores para estas situaciones de extrema gravedad o de emergencia social.

Por otro lado, la queja procedente de La Palma alude a la paralización de la construcción de una miniresidencia de mayores en el municipio de Tijarafe. En este expediente, una vez solicitados los correspondientes informes, vamos a dirigir una resolución a la citada Corporación, a fin de proponer que se de prioridad, en el correspondiente plan de inversiones, a la terminación de la citada obra.

Son frecuentes también las quejas por el funcionamiento de algunos centros para personas mayores. Así, en el EQ 392/05 el reclamante manifiesta su desacuerdo con ciertos aspectos del funcionamiento de la residencia de mayores de Santa Cruz de La Palma, tales como el hecho de que la misma no cuente con Junta de Gobierno, ni con órgano de participación de los mayores que allí residen; que no haya actividades programadas para el ocio de los mismos, o que no esté delimitada una zona para fumadores y otra para no fumadores, entre otras cuestiones. Aunque esta queja se encuentra aún en trámite, destacamos que en la respuesta ofrecida por el cabildo insular de La Palma se reconoce que han existido problemas para la constitución de los órganos de participación, si bien éstos se están subsanando; se señala la existencia de un programa de actividades para los residentes; y se garantiza la aplicación de las disposiciones que acaban de entrar en vigor sobre prohibición del tabaco en centros sociosanitarios. Este mismo tema, las molestias ocasionadas por el tabaco en un centro de día, fue objeto de una queja de un mayor de Tijarafe (EQ 1097/04), si bien el reseñado Ayuntamiento nos comunicó en el mes de abril de 2005 que tras las denuncias efectuadas por el interesado, se habían tomado las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de la normativa entonces vigente, el Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, sobre limitaciones en la venta y uso del tabaco para la protección de la salud de la población.

Con respecto a la documentación que poseen los centros sociosanitarios relativos a los usuarios de los mismos, se ha tramitado una queja de un familiar de una residente –ya fallecida- de la RM de Taliarte (Gran Canaria), que solicitó sin éxito una copia del historial clínico de su madre a la Dirección del referido centro (EQ 1719/05). En este caso el Instituto AS dependiente del Cabildo de Gran Canaria nos ha comunicado que el retraso en la entrega del historial clínico se ha debido al cumplimiento de las garantías que establece la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, la cual establece, frente al derecho de acceso, el derecho de reserva de las anotaciones subjetivas de los profesionales que han participado en la elaboración de la historia clínica. Igualmente, el citado Instituto nos ha comunicado que ya se ha entregado a la interesada la copia del historial requerido, por lo que vamos a proceder al archivo de la queja por solución, salvo que la interesada nos aporte nuevos datos que justifiquen la continuidad de nuestras actuaciones.

También se recibió un escrito de queja relativa a una residencia de mayores en la isla de Tenerife, en la que los reclamantes exponían que se habían dirigido al Cabildo insular de esa isla solicitando la homologación del centro, sin haber recibido respuesta al mismo, con el agravante de que la dirección del centro les había comunicado que en caso de no conseguir dicha homologación tendrían que abonar, a partir del 1 de enero de 2005 el total del coste real de la plaza. Solicitado informe al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife (IASS), el mencionado organismo nos comunicó, por un lado, que habían planteado a la Dirección General de Servicios Sociales la necesidad de iniciar e impulsar un proceso de homologación de las plazas residenciales para mayores en la isla y, de otro lado, que habían constatado la renovación de la subvención que hasta el momento venía concediendo la citada Dirección General para la residencia de mayores, así como que el propio IASS había concedido una subvención específica para el año 2005, a fin de colaborar económicamente en la solución del problema planteado (EQ 1290/04).

A la vista de las actuaciones descritas, procedimos al archivo del expediente, al haberse solucionado, al menos temporalmente, el problema planteado.

Sin abandonar este epígrafe de la atención social y sanitaria a las personas mayores en Canarias, otro argumento de queja en el ejercicio 2005 ha sido el programa de

subvenciones para el cuidado de personas mayores dependientes en su hogar. Este programa, cofinanciado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma, tiene como finalidad colaborar en la permanencia de personas mayores dependientes en su hogar, mediante la aportación de una determinada cantidad de dinero, bien para la contratación de un cuidador externo, bien para compensar a los cuidadores familiares por el trabajo desarrollado.

En una queja recibida sobre este asunto, el reclamante, familiar de un mayor dependiente nos comunicaba que la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales había desestimado su solicitud, por falta de disponibilidad presupuestaria, circunstancia que igualmente motivó la desestimación del recurso potestativo de reposición que interpuso el interesado contra la resolución desestimatoria inicial.

El Diputado del Común solicitó informe a la Dirección General de Servicios Sociales acerca del número de solicitudes en las que a los beneficiarios que cumplían los requisitos se les hubiera denegado la ayuda por la inexistencia de disponibilidad presupuestaria, así como acerca de los motivos por los que no se había acudido al mecanismo de ampliación de créditos previsto en la base segunda de la Orden de 16 de junio de 2004 de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, para hacer frente a estas solicitudes.

Dicho centro directivo nos comunicó que el número de expedientes denegados en la provincia de Santa Cruz de Tenerife por el motivo establecido en la Base Duodécima de la Orden mencionada [el efecto estimatorio está condicionado a las disponibilidades presupuestarias], se elevó a 720, así como que en los presupuestos asignados a la Dirección General de Servicios Sociales para el año 2004 no existía cobertura presupuestaria necesaria para llevar a cabo la ampliación del crédito asignado para hacer frente al total de ayudas solicitadas y reguladas en la Orden de 16 de junio de 2004 (BOC 124, de 29-06-12004).

Como ya señalamos en la introducción de este informe, con respecto a la atención de las personas mayores dependientes, es de destacar que en fechas recientes, el Consejo de Ministros ha recibido el informe sobre el anteproyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, por lo que cabe la posibilidad de que en poco tiempo la atención a las personas en situación de dependencia se convierta en un derecho social básico de carácter prestacional.

No obstante lo anterior, aunque es razonable prever la aprobación de la norma en términos parecidos a los del anteproyecto, lo cierto es que hasta que la misma no supere el trámite parlamentario y comience a desplegar su eficacia, la atención a las personas dependientes debe continuar apoyándose en los mecanismos hasta ahora existentes, o en cualesquiera otros que puedan incorporarse.

Abundando en esta cuestión, con relación al programa de ayudas para el cuidado de personas mayores dependientes en su hogar, hemos de reseñar que según los antecedentes expuestos, con la dotación presupuestaria prevista en el ejercicio 2004, 720 solicitudes de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, e imaginamos que al menos otras tantas de la provincia de Las Palmas, no pudieron ser atendidas por insuficiencia de recursos económicos. Desconocemos los resultados de este procedimiento en el ejercicio 2005, si bien al ser la dotación presupuestaria idéntica a la del ejercicio anterior, presuponemos que solo se pudo resolver favorablemente un número de solicitudes similar a las resueltas favorablemente en el ejercicio 2004, lo cual implica que un considerable número de cuidadores o de personas dependientes no pudieron acceder a las ayudas previstas.

Esta institución es perfectamente consciente de que los recursos públicos son, por su propia naturaleza, limitados, por lo que en ocasiones no pueden atenderse todas las solicitudes presentadas. Pese a ello, sería deseable incrementar el número de beneficiarios de las ayudas a las que venimos haciendo referencia, a fin de atender el máximo número de peticiones posibles, sin que ello obste, por supuesto, para que se siga dando prioridad a las situaciones de mayor necesidad, de acuerdo con el baremo establecido.

Por todo ello hemos sugerido a la Dirección General de Servicios Sociales que estudie la viabilidad de proponer un incremento del esfuerzo presupuestario de la Comunidad Autónoma de Canarias en los programas de ayuda a personas mayores dependientes en su hogar, para el presente ejercicio, estando a la espera de la respuesta a dicha sugerencia.

En materia de prestaciones se recibió una queja sobre una supuesta denegación de una ayuda económica por carencia de recursos de las que concede el Cabildo insular de Tenerife, a través del IASS, si bien tras nuestra intervención pudimos constatar que el reclamante la había solicitado en dos ocasiones, en 2003 y 2004, habiéndosele concedido en los dos casos, si bien hay que reseñar que se trata de ayudas puntuales dirigidas a atender situaciones de extrema necesidad, que se abonan mediante pago único (EQ 187/05).

Por último, con respecto a la atención sanitaria a mayores, hemos tramitado dos quejas procedentes de La Gomera, coincidentes ambas al haber sido presentadas por personas mayores, que en distintas fechas fueron trasladas en ambulancia, por la noche, al centro de salud de Vallehermoso. En ambas quejas los reclamantes relatan que tras ser atendidos por el servicio de urgencias del referido centro de salud y ser convenientemente estabilizados, fueron dados de alta, dándose la circunstancia de no existir transporte público a esas horas (aproximadamente las 4.00 de la madrugada) y ser incluso difícil encontrar un taxi para el desplazamiento de vuelta al domicilio.

La Directora de la Zona Básica de Salud de Vallehermoso nos comunicó que pese a que entiende las dificultades planteadas por los reclamantes, no está dentro de las competencias del Servicio Canario de Salud facilitar un transporte sanitario por problemas sociales o de comunicación, pues según la INSTRUCCIÓN nº. 7/98 del Director del Servicio Canario de la Salud, la indicación de prestación del servicio de transporte obedecerá únicamente a causas médicas que hagan imposible el desplazamiento en medios ordinarios de transporte.

Sin perjuicio de que compartamos la previsión de uso del transporte sanitario, lo cierto es que situaciones como las que han motivado la presentación de estas quejas suponen disfunciones en el sistema, pues el encarecimiento indirecto, por causa del transporte, de una asistencia que se dispensa de forma gratuita, e incluso la imposibilidad de encontrar medio de transporte en algunas ocasiones, coloca a algunos ciudadanos en una situación de desigualdad objetiva, difícilmente corregible mediante la aplicación estricta de la norma en vigor. Por ello, hemos sugerido al Servicio Canario de la Salud que estudie la adopción de medidas que faciliten el regreso a sus domicilios de aquellos pacientes atendidos por el servicio de urgencias de los centros de salud en aquellas zonas que no dispongan de transporte público, bien por su carácter rural, bien por estar desprovistas de servicios públicos. Nos encontramos a la espera de respuesta a esta resolución.

2. LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS PERSONAS MAYORES.

En el informe correspondiente al pasado ejercicio dimos cuenta de una queja (EQ 784/04), en la que se denunciaba la deficiente prestación de servicios públicos a una grupo de personas mayores que residen en un caserío del municipio de San Sebastián de La Gomera. Tras la correspondiente investigación, pudimos constatar deficiencias en los servicios de abastecimiento de agua, alumbrado público y transporte público, así como la existencia de un acceso defectuoso, por falta de asfaltado, al núcleo de población, por lo que dirigimos al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera la recomendación de adoptar las medidas necesarias para la prestación regular y continuada a los vecinos del caserío, de los servicios de abastecimiento de agua, alumbrado público y asfaltado de la carretera que da acceso al mismo, con base en los artículo 18, 25 y 26 de la Ley de Bases de Régimen Local y la jurisprudencia del Tribunal Supremo (STS de 16 de mayo de 1997).

Tras recibir la respuesta a nuestra recomendación, el Adjunto Segundo del Diputado del Común, acompañado de dos técnicos de esta institución, visitó la isla de La Gomera, a fin de realizar diversas gestiones con relación a esta queja. Dichas gestiones consistieron en una visita al caserío de Benchijigua-Lo del Gato, en la que se produjo una entrevista con los vecinos de dicho caserío, así como sendas reuniones de trabajo con el Presidente del Cabildo Insular de La Gomera y con el Alcalde de San Sebastián de la Gomera.

En dichas reuniones se comunicó a los presidentes de las dos corporaciones que el Adjunto del Mayor había constatado in situ que los problemas denunciados referidos al abasto domiciliario de agua potable, alumbrado público y recogida de basuras habían quedado oportunamente solucionados. Sin embargo, persistían tres deficiencias que dificultaban considerablemente la vida en el caserío. Dichas deficiencias son las que siguen:

- La ausencia de asfaltado en la pista que discurre entre el barrio de las Toscas y el caserío de Benchijigua, lo que dificulta el acceso en el día a día e imposibilita el mismo en épocas de lluvias.

- La inexistencia de transporte público entre el caserío y la Villa o cualquier otro núcleo de población.

- La necesidad de abrir un acceso para el tráfico rodado desde el viradero en el que finaliza la carretera que une Benchijigua con Lo del gato hasta las casas de la parte alta del caserío.

Con respecto a la primera de las cuestiones, en la reunión mantenida con el Alcalde de San Sebastián de La Gomera éste nos comunicó que el costo del asfaltado de la carretera supera las disponibilidades presupuestarias del Ayuntamiento. Igualmente nos manifestó que el asfaltado de dicha pista está incluido como proyecto en el Plan de Medianías de La Gomera, de responsabilidad del Gobierno de Canarias y actualmente es desarrollo y ejecución, así como que el Ayuntamiento considera una alternativa más útil la apertura de una nueva vía de comunicación por la parte baja del barranco, que uniera el caserío con Pastrana.

Respecto a la segunda cuestión, el referido Alcalde nos comunicó que en un breve plazo y en función de las disponibilidades presupuestarias el ayuntamiento se comprometía a organizar con la cooperativa de taxistas y financiar por cuenta de la corporación un sistema de transporte, semanal o quincenal, entre el caserío y la Villa.

Finalmente, con respecto al acceso al caserío de Lo del gato, nos informó de que dicha Corporación ya había manifestado a los vecinos su disposición a acometer la referida obra, siempre que los mismos aportaran la autorización de los propietarios de los terrenos afectados por la misma.

Tras realizar nuevas gestiones, tanto con el Cabildo insular de La Gomera, como con el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera y la gerencia del Plan de Medianías, constatamos que sigue sin solucionarse el problema del asfaltado de la pista entre Benchijigua y Las Toscas, o la apertura de una ruta alternativa, y sigue sin organizarse un sistema de transporte público y sin abrirse el acceso para el tráfico rodado en la parte alta del caserío.

Conscientes de la dificultad que supone para una sola de las administraciones implicadas, desde el punto de vista financiero, la solución a este problema, no podemos dejar pasar este informe sin tratar de exhortar una vez más tanto al Ayuntamiento de San Sebastián como al Cabildo de La Gomera y al Gobierno de Canarias para que trabajando de forma coordinada aporten una solución que evite el aislamiento en el que vive este colectivo de mayores.

3. EL DERECHO A LA PROTECCIÓN PERSONAL DE LAS PERSONAS MAYORES.

En el informe correspondiente al pasado ejercicio dimos cuenta de la iniciación de una investigación de oficio (EQ 1251/04), que tenía como objeto conocer las medidas de prevención del maltrato a las personas mayores que estuvieran abordando o tuvieran previsto abordar las administraciones públicas canarias, en particular la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias.

En el marco de esta investigación, recibimos un informe de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, en el que se señalaba que no disponían de estudio alguno que abordara la situación del maltrato de las personas mayores en Canarias, si bien en su momento, por parte de dicho centro directivo se estimó que el cauce apropiado para la detección era la del personal sanitario de los centros de salud, por lo que se iniciaron contactos con el Servicio Canario de la Salud para elaborar una propuesta de detección de malos tratos en personas mayores. Posteriormente, en marzo de 2003, se remitió a la Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de la Salud la referida propuesta de detección.

En cuanto a las iniciativas adoptadas o en estudio, por esa Dirección General se destacaba:

- La ejecución del Decreto 63/2000, de 25 de abril, con el que se garantiza la calidad de la atención a los mayores usuarios de centros de atención a este colectivo, tanto en el momento de la autorización como después a través de la inspección.

- Establecimiento de medidas de apoyo para la adaptación de las actuales residencias y centros para mayores a las condiciones establecidas en el Decreto 63/2000 citado.

- Regulación normativa del acceso de personas mayores a recursos de atención especializada.

- Protección especial de las personas mayores que padecen demencias seniles u otros trastornos que motivan la incapacitación judicial.

- Realización periódica de talleres de información sobre asuntos de interés del colectivo de mayores en la red de centros de día y estancia para personas mayores.

- Fomento de la participación de las personas mayores.

Por parte de esta institución consideramos que, al menos en España, la mayoría de las personas mayores son muy queridas por sus familiares y atendidas adecuadamente, a pesar de las crecientes dificultades de todo tipo con que se encuentran, con frecuencia, familiares y cuidadores. Por tanto, es necesario reconocer que las familias están llevando el peso del cuidado de los mayores y que, con carácter general, no se declinan las responsabilidades hacia las administraciones públicas, asumiéndose por los familiares, en la mayoría de los casos obligaciones que van mucho más allá de las establecidas formalmente en el Código Civil.

Además, es necesario destacar aquí la perspectiva de género, pues es sabido que los proveedores informales de cuidados son generalmente las mujeres, y son ellas las que sacrifican su vida laboral, familiar y personal para dedicarse al cuidados de los mayores de su familia.

Sin perjuicio de lo anterior, y habida cuenta la existencia de estudios que avalan la existencia de un determinado porcentaje de casos de malos tratos, creímos necesario dirigir una sugerencia a la citada Dirección General, ya que, como señala la Declaración de Toronto para la Prevención del Maltrato a las personas mayores[1], "no es suficiente identificar los casos de malos tratos a personas mayores. Todos los países deben desarrollar las estructuras que permitan la provisión de servicios para responder de forma adecuada y eventualmente prevenir el problema. El Plan Internacional de Acción de las Naciones Unidas, adoptado por todos los países en Madrid, en abril de 2002, reconoce claramente la importancia del maltrato de las personas mayores y lo pone en el contexto de los Derechos Humanos Universales. **La prevención del maltrato de las personas mayores en un mundo que envejece, nos concierne a todos**".

En este sentido, consideramos que sería de especial utilidad para la prevención del maltrato a personas mayores en el ámbito de Canarias, que la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Servicios Sociales, diseñe e implemente, utilizando para ello el marco normativo o planificador que considere más adecuado, una estrategia global de prevención de los malos tratos en Canarias, que podría contemplar, entre otras, las siguientes cuestiones:

1) Medidas de concienciación y sensibilización:

- Incorporación de contenidos específicos en los programas educativos.
- Establecimiento de alianzas con la sociedad civil, particularmente con las organizaciones de mayores y los medios de comunicación.
- Campañas en los medios de comunicación.
- Constitución de un órgano (observatorio o similar) que analice y evalúe la eficacia de las medidas adoptadas y asesore para la adopción de nuevas alternativas de prevención.

2) Medidas de formación para los cuidadores familiares y para los cuidadores profesionales:

[1] Promovida por la Organización Mundial de la Salud, la Universidad de Toronto y la Universidad de Ryerson (Ontario, Canadá) y la Red INPEA (Red internacional de prevención del abuso y maltrato en la vejez)

- Para los cuidadores familiares, que incidan tanto en la adquisición de conocimientos y capacidades como en el componente actitudinal.
- Para los cuidadores profesionales, tanto para evitar las negligencias como para que puedan detectar casos de malos tratos.
- Además, sería interesante establecer programas formativos para abogados, trabajadores sociales, fuerzas y cuerpos de seguridad y otros profesionales, para que puedan detectar también los casos de malos tratos.

3) Medidas de protección:

- Establecimiento de un teléfono específico para las denuncias de situaciones de desasistencia y maltrato a personas mayores.
- Adecuación de protocolos especiales de seguimiento en los casos de mayores con enfermedad mental.
- Desarrollo de programas de orientación jurídica para los mayores.
- Establecimiento de vías de acceso prioritario a los servicios de asistencia jurídica gratuita en los casos de maltrato de personas mayores.
- Colaboración con el Colegio Notarial de Canarias para que las personas mayores puedan conocer en un lenguaje comprensible el valor y alcance del otorgamiento de instrumentos públicos.

4) Medidas de detección:

- Desarrollo de nuevas herramientas de detección del maltrato, que involucren tanto a los profesionales sanitarios como a los trabajadores sociales y psicólogos que presten servicios en recursos sociales o sanitarios, a las instituciones públicas y privadas que den soporte a las necesidades de los ancianos y a todos los particulares que tengan conocimiento de posibles situaciones de maltrato

5) Medidas específicas para centros sociosanitarios:

- Activación de los sistemas de participación previstos en la normativa, particularmente de aquellos órganos en los que participan los familiares de los usuarios.
- Reforzamiento de la inspección de estos centros, especialmente en los casos de denuncias.
- Establecimiento de criterios para la selección de personal que excluyan a los candidatos con historial de malos tratos y den prioridad a aquellos que demuestren empatía con las personas de edad y capacidad de sobrellevar el estrés y de afrontar las situaciones de conflicto.

La Dirección General de Servicios Sociales nos ha comunicado su aceptación expresa de la citada resolución, si bien señala que algunas de las medidas ya se llevan a cabo y otras escapan a su ámbito competencial (sin especificar cuales) y nos advierte de las limitaciones de medios humanos y de crédito presupuestario que arrastra el departamento.

Creemos que es una buena noticia para los mayores de Canarias la aceptación de esta sugerencia, y estaremos atentos al desarrollo de esta estrategia global de prevención que va a poner en marcha la citada Dirección General, para lo que ofrecemos además nuestra colaboración en todo aquello que esté al alcance de esta institución.

Debemos destacar también en este epígrafe la tramitación de dos quejas relacionadas con la RM de Taliarte en Telde (Gran Canaria). En la primera de ellas (EQ 39/05), los reclamantes, familiares de una usuaria de dicha residencia, denunciaron mala

atención, irregularidades en la prestación del servicio e incluso lesiones cuyo origen no había sido aclarado, sufridas por la madre de los mismos, una mujer mayor aquejada de alzheimer y residente en dicho centro de mayores.

En la investigación de esta queja pudimos comprobar la existencia de numerosas irregularidades en el cumplimiento de las obligaciones formales en materia de reclamaciones, sugerencias e iniciativas que recaen sobre los responsables de los centros de atención social a las personas mayores. Pero lo más preocupante es que llegamos a detectar que no se habían esclarecido de forma suficiente determinadas lesiones sufridas por la aludida señora, que quedaron reflejadas en un parte de lesiones emitido por un facultativo de dicha residencia, señalándose por parte del órgano de dirección que se trataba de una familia extremadamente quejosa, que estaba sometiendo a un acoso continuo a todos los profesionales de la residencia.

Sobre esta última cuestión, hemos tenido que recordar a los profesionales actuantes que el derecho a presentar una reclamación por el mal funcionamiento de un recurso de atención a la personas mayores, no tiene un límite cuantitativo, es decir, que los interesados tienen derecho a interponer reclamaciones por todo aquello que consideren y los profesionales tienen la obligación de atender aquellas que consideren razonables, de acuerdo con su saber técnico, así como de rechazar las que consideren inapropiadas, si bien existe en todos los casos la obligación de dar respuesta expresa al interesado en el plazo de un mes.

El único límite que cabría establecer al derecho a reclamar vendría dado por la doctrina del abuso del derecho (artículo 7.2 del Código Civil), acerca del cual el Tribunal Supremo ha señalado que " (...) ha de resultar manifiesto en las circunstancias que lo determinan, basadas en las subjetivas de intencionalidad o de la falta de un serio y legítimo fundamento y las objetivas, basadas en el exceso o anormalidad en el ejercicio del derecho" (STS de 7 de julio de 1998).

Por tanto, a la vista de la frágil situación en que se encontraba la madre de los reclamantes, en su triple condición de mujer, anciana y enferma mental, no creemos que pueda achacarse falta de un legítimo fundamento a las numerosas reclamaciones realizadas, referidas a la salud de dicha señora y a su estancia en el centro residencial referido.

Con respecto a las lesiones sufridas, no hemos encontrado en el expediente ningún elemento probatorio que destruyera la presunción de veracidad que tiene el informe del facultativo que emitió el parte de lesiones, por lo que la falta de atención y respuesta a la reclamación de los familiares para que se esclarecieran los hechos ha supuesto, a nuestro juicio, una negligencia grave en la gestión, que requería la adopción de las correspondientes medidas por parte del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria, tanto desde el punto de vista organizativo, para evitar la reproducción de situaciones similares en el futuro, como desde el punto de vista disciplinario, a fin de valorar si las actuaciones del personal responsable eran merecedoras de alguna de las sanciones que prevé nuestro ordenamiento jurídico para las conductas inadecuadas de los empleados públicos en el ejercicio de sus responsabilidades.

Abundando aún más en esta cuestión, si desafortunada fue la intervención, o más bien la falta de intervención, de la Dirección del centro, al inhibirse de la solicitud de esclarecimiento efectuada por la hija de la usuaria, tampoco nos parece apropiada la intervención del Instituto citado que requirió a una Notario de Telde para que se constituya en la Residencia Mixta de Pensionistas de Taliarte, en la Carretera de

Melenara s/n, y aprecie el estado físico exterior de la usuaria casi veinticuatro días después de que se emitiera el parte de lesiones.

Nos remitimos al apartado de resoluciones de este informe, donde se recogen con detalle todos los pormenores de esta queja, en la que finalmente enviamos una recomendación a la Presidenta del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria para que iniciara una investigación para conocer los motivos por los que no se esclarecieron los hechos denunciados por la hija de la usuaria afectada y para que se adoptaran las medidas de carácter sancionador que en su caso se estimasen tras la tramitación del procedimiento correspondiente.

La Presidenta del referido organismo, en lugar de contestar al Diputado del Común remitió la recomendación a la directora de la residencia, la cual nos comunicó que con la documentación incorporada al expediente daba por esclarecidos los hechos, habiendo corroborado tanto la Comunidad Autónoma como el propio Cabildo insular el buen estado y la satisfacción con el trato recibido por parte de la usuaria.

Esta institución requirió a la Presidenta del Instituto para que fuera dicha presidencia quien diera respuesta a nuestra recomendación, pues en la misma se proponía, precisamente, que se investigara la supuesta conducta negligente de la Dirección de la residencia. Sin embargo, la Presidenta del Instituto nos ha comunicado que suscribe el informe emitido por la Dirección de la RM de Taliarte, por lo que hemos procedido al archivo de la queja, al haber llegado al límite de las actuaciones que contempla la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, si bien hemos de manifestar aquí que nos encontramos en el supuesto previsto en el artículo 38.2, pues siendo posible una solución positiva, es decir, la investigación de los hechos denunciados, ésta no se ha adoptado.

Tampoco ha sido adecuada en esta queja, a nuestro juicio, la actuación del Servicio de Inspección y Registro de Centros dependiente de la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias. En primer lugar, porque la actividad inspectora que ha desarrollada en Taliarte, aún habiendo recibido veintiocho denuncias de los familiares de la referida usuaria, es de carácter global, destinada a observar el estado general de las instalaciones, relación entre personal y residentes, estado de la cocina, aseos, comedor, salas, equipamiento sanitario, etcétera, pero no se realiza ninguna inspección para investigar las denuncias efectuadas por los reclamantes. Únicamente existe lo que en el informe se denomina como una comparecencia de la usuaria ante el Jefe de Sección de Inspección y Registro de Centros. En dicha comparecencia se realizan una serie de preguntas a la aludida señora relativas a su estado en general, a la residencia y a como se encuentra ella en la misma. No obstante, no hay constancia de que en esa misma fecha o en fechas posteriores el inspector actuante se entrevistara con la hija u otros familiares de dicha señora, que son quienes firmaron las reclamaciones, o que efectuara entrevistas o comprobaciones específicas al personal médico, sanitario o auxiliar involucrado en el cuidado de la residente.

En segundo lugar, porque pese a que se afirma que existe constancia documental de haberse llevado a cabo las procedentes actuaciones por parte de los distintos servicios afectados según la naturaleza de las peticiones planteadas en orden a la averiguación, comprobación y posible solución del contenido de las mismas, lo cierto es que esta Institución no ha podido verificar la existencia de dichos documentos, ya que los mismos, si existen, no fueron remitidos por la Directora de la Residencia al Servicio de Inspección y Registro de Centros y tampoco nos consta que fueran requeridos por este Servicio.

Por todo estos motivos, hemos remitido al Viceconsejero de Asuntos Sociales e Inmigración una recomendación para que se revise toda la documentación que le ha sido remitida por la RM de Taliarte referida a las reclamaciones, iniciativas y sugerencias interpuestas por los familiares de la aludida señora, con el fin de verificar si por parte del referido centro se han cumplido con las obligaciones formales y materiales en materia de atención a las personas mayores, adoptando, en su caso, las medidas de carácter sancionador previstas en la legislación vigente, así como para que adopte las medidas que garanticen la constancia de la recepción periódica y completa de los expedientes generados tras la presentación de reclamaciones, iniciativas y sugerencias en los centros y servicios de atención social a las personas mayores.

Por otro lado, estamos tramitando de oficio otra queja, relativa al papel desarrollado por la Dirección de la RM de Taliarte y por los órganos de dirección del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria ante la denuncia de supuestos malos tratos cometidos por personal de dicha residencia a mayores residentes en la misma, si bien estamos aún recabando la información necesaria para poder analizar el caso (EQ 1056/05).

4. LA VIVIENDA PARA LAS PERSONAS MAYORES.

El estudio y valoración de la queja de oficio sobre el déficit de plazas residenciales para mayores en Canarias a la que hicimos alusión en el primer epígrafe de este informe (EQ 1165/03), nos llevó a iniciar una nueva actuación de oficio (EQ 1319/04), a la que ya nos referimos en el informe del pasado ejercicio, relativa a las previsiones de la Comunidad Autónoma de Canarias con respecto a la promoción de viviendas específicamente dirigidas a personas mayores, tales como viviendas tuteladas, apartamentos con servicios y proyectos similares, aspecto este en el que debería alcanzarse, al menos, una ratio de 1 plaza por cada 100 personas de 65 años y más, según preveía el Plan Gerontológico.

Como punto de partida hay que señalar que la vivienda constituye un problema para aquellas personas mayores que no disponen de una en propiedad, y a las que la reducción de ingresos consecuente a la jubilación dificulta y en algunos casos imposibilita acceder al mercado de alquiler.

También la vivienda puede ser un problema para aquellos que la tienen en propiedad. En efecto para muchas personas mayores, siendo su vivienda un lugar de arraigo, de establecimiento permanente y de vinculación con el entorno, en muchas ocasiones, debido a sus características tipológicas, la misma deviene inútil para su morador, al no ser accesible y estar adaptada para las nuevas necesidades del propietario, como podría ser la utilización de sillas de ruedas.

En otros casos, es la soledad la que condiciona el uso de la vivienda, pues la pérdida de los miembros de la familia obligan al titular de una vivienda a ingresar en un centro residencial, pese a no requerir de asistencia de terceras personas para las actividades de la vida diaria.

En la tramitación de esta queja el Instituto Canario de la Vivienda emitió un informe en el que señalaba que, a través de la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, se ha dado un paso importante en el reconocimiento de la especial dificultad que tiene la población mayor de acceder a una vivienda, al establecerse, en el artículo 47.4, dentro de los cupos especiales de una promoción pública de viviendas, un cupo para las personas mayores de sesenta y cinco años.

Además, en estos momentos se está elaborando el nuevo decreto de adjudicación de viviendas de promoción pública, sin que hasta ahora se haya pensado en un tipo de vivienda específico para ese cupo especial que comprenda, a su vez, una serie de servicios especiales, considerando que las viviendas que se incluyan en ese cupo pueden ir destinadas a unidades familiares en las que, a pesar de la edad de su titular, ninguno de sus componentes requiera algún servicio especial, y teniendo en cuenta, asimismo, que dentro de una promoción pública de viviendas, la fórmula para satisfacer las necesidades de vivienda de determinados colectivos de una forma distinta a la clásica adjudicación de una vivienda a una unidad familiar que la solicite y cumpla una serie de requisitos son los pisos tutelados que se puedan incluir en dicha promoción pública, y que aparte de contar con una superficie mayor a la de cualquier vivienda protegida, están sujetos a una organización específica.

Sin embargo, tanto en el caso de los pisos tutelados como en el de los hogares funcionales, se trata de viviendas compartidas por varias personas mayores, en las que la privacidad se reduce al espacio del dormitorio, que será preferentemente de carácter individual, aunque no en todos los casos, pues la normativa no excluye los dormitorios colectivos.

A diferencia de estas soluciones residenciales, que están normativamente definidas y juegan un papel determinado en el sistema de alojamientos para personas mayores en Canarias, definido en la Ley 3/1996, de 11 de julio, en nuestra petición de informe nos referíamos a otra solución residencial, que se está implantando con éxito en otras comunidades autónomas y que se caracteriza por ser una agrupación de apartamentos o viviendas tutelados en los que se ofrecen una serie de servicios para los propietarios o inquilinos.

Si bien hoy por hoy no existe un modelo definido y único, sí puede constatarse que desde la esfera pública se va configurando un modelo básico destinado a personas mayores capaces de realizar por sí mismas todas o casi todas las actividades básicas de la vida diaria. Son un recurso para atender sus necesidades de alojamiento, manutención y seguridad cuando no disponen de un alojamiento adecuado, tienen problemas de soledad o de convivencia. Es un recurso que posibilita y alarga la autonomía personal y contribuye a mantener una vida social activa y satisfactoria.

Entre las particularidades que hacen este recurso especialmente atrayente, se ha señalado:

- La heterogeneidad del grupo objeto de atención, lo cual permite que los usuarios puedan complementarse entre ellos, creando una mini-red natural que favorece la autoayuda y la resolución de problemas o dificultades".
- La flexibilidad de los servicios a prestar: este recurso permite implantar todo tipo de servicios y adaptarlos a los usuarios (y no adaptar el usuario al servicio).
- La existencia de varios modelos de alojamientos, diferenciados por el tipo de estructura, por el número de usuarios y por el modelo de gestión de los servicios.
- La normalización e integración social que supone.

En definitiva, la diferencia esencial entre este modelo de agrupación de apartamentos o viviendas con servicios y las viviendas tuteladas que define la legislación de servicios sociales radica, principalmente, en el carácter independiente de cada una de las viviendas y en el tipo de servicios que se ofrecen a sus usuarios, ya sea en régimen de propiedad o de alquiler.

Evidentemente, esta posibilidad de desarrollo de soluciones residenciales para mayores, que aún no se encuentra legalmente desarrollada en nuestra Comunidad Autónoma, requiere que por parte de los organismos competentes se lleve a cabo un esfuerzo de investigación, desarrollo y definición, a fin de determinar cuál puede ser el modelo o modelos de mayor utilidad en nuestro territorio, tanto desde el punto de vista arquitectónico (tamaño, tipología, número de unidades, zonas comunes...) como desde el punto de vista de la gestión de cada agrupación (régimen de propiedad, servicios, gerencia, etc), lo cual no obsta para que, a priori, consideremos que puede tratarse de una iniciativa muy interesante para resolver las necesidades residenciales de una parte de la población mayor de Canarias.

En este sentido, consideramos que la propia Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, posibilita que se definan soluciones residenciales de estas características, tanto en su artículo 47.4, al establecer un cupo de viviendas para mayores de sesenta y cinco años, como en su artículo 58, que permite que sean calificadas, también, como viviendas protegidas, aquellos alojamientos que constituyan fórmulas intermedias entre la vivienda individual y la colectiva, destinadas a arrendamiento y otras formas de explotación por razones sociales, siempre que tengan características adecuadas a ocupantes con circunstancias específicas definidas, tales como jóvenes, tercera edad u otros colectivos, y que tales actuaciones persigan su integración social y cumplan los requisitos que se establezcan por el Gobierno.

En cualquier caso, en virtud de lo previsto en el artículo 8 de la citada Ley 2/2003, de 30 de enero, corresponde al Instituto Canario de la Vivienda el análisis cuantitativo y cualitativo de las necesidades de vivienda y suelo en las islas y la propuesta de medidas para su atención., así como proponer la elaboración y modificación de disposiciones generales en materia de suelo, edificación y vivienda y elaborar el anteproyecto de Plan de Viviendas de Canarias y los proyectos de programas que lo desarrollen y en este sentido hemos dirigido una sugerencia al citado organismo, encontrándonos a la espera de respuesta.

5. FORMACIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES.

En el informe del pasado ejercicio señalamos que teníamos constancia de que la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria había extendido a los ámbitos de Lanzarote y Fuerteventura la oferta de cursos de su universidad de mayores, si bien con algunas restricciones con respecto a la formación que se oferta en Gran Canaria.

Sin embargo, la Universidad de La Laguna limita la extensión universitaria de la Universidad de Mayores a la isla de Tenerife, por lo que habíamos recibido algunas quejas de ciudadanos de las restantes islas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, en las que se aludía al malestar que produce la inexistencia de extensión de la Universidad para mayores de La Laguna a las islas de El Hierro, la Gomera y La Palma.

Por ello, incoamos una queja de oficio (EQ 1320/04), y solicitamos informe a la Universidad de La Laguna, relativo a las previsiones existentes para la extensión a las restantes islas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife de las actividades de la Universidad para Mayores de La Laguna.

Una vez recibido el correspondiente informe de la Universidad de La Laguna, así como de los cabildos insulares implicados, hemos podido constatar la buena voluntad existente en ambos sectores, universidad y cabildos, por lo que hemos dirigido a la Universidad de La Laguna una resolución en la que le hacemos partícipe de las directrices emanadas de la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, recogidas en

el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002), en el que se aborda la cuestión del acceso al conocimiento, a la educación y a la formación con las siguientes reflexiones y propuestas:

- La sociedad del conocimiento requiere que se instituyan políticas para asegurar el acceso a la educación y a la formación a lo largo de toda la vida.

- El cambio tecnológico sin la educación conveniente puede resultar alienante para los mayores, así que hay que introducir medidas que capaciten y preparen a estas personas para el acceso a las tecnologías.

- Debe perseguirse la igualdad de oportunidades y de trato a lo largo del ciclo vital en lo que se refiere a la educación y a la formación continuas.

- Es necesario una utilización completa del potencial y la experiencia de personas de todas las edades, creando oportunidades para el intercambio de experiencias y conocimientos entre generaciones.

En definitiva, el Plan de Acción 2002 se apoya en una indiscutible premisa de partida: Las personas mayores tienen derecho a la educación; el primer reto consiste en ser capaces de garantizar ese derecho; el segundo en escoger los ámbitos prioritarios de actuación[2]. Por ello, hemos sugerido a dicha Universidad que impulse la coordinación con los cabildos insulares de La Palma, La Gomera y El Hierro, para conseguir la gradual implantación del Programa Universitario para Mayores de la Universidad de La Laguna en dichas islas, encontrándonos también a la espera de respuesta.

6. INFORME DE LA VISITA A LOS CENTROS Y RESIDENCIAS DE MAYORES EN FUERTEVENTURA

1. Objetivo de la visita

Como se viene exponiendo en los sucesivos informes anuales, se lleva a cabo, en el área del mayor, un programa de trabajo consistente en tomar contacto con todas las asociaciones de mayores existentes en el ámbito de la comunidad autónoma, con una doble finalidad:

- Dar a conocer el trabajo específico de defensa de los derechos de las personas mayores que lleva a cabo la Institución del Diputado del Común.
- Detectar carencias y necesidades de las personas mayores en Canarias, a título individual o por su pertenencia a un colectivo.

Por otra parte, también, desde el área del mayor se inició en el ejercicio 2002 un trabajo de seguimiento del informe especial sobre los centros y residencias para personas mayores en Canarias, que se presentó ante la cámara regional en el ejercicio 2001, con la doble finalidad de:

- Actualizar el diagnóstico de la situación de los centros y residencias contenido en el mencionado informe.
- Verificar el grado de ejecución de los compromisos adquiridos por las administraciones públicas canarias como consecuencia de la aceptación de las recomendaciones formuladas por este comisionado.

[2] SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M.. *La educación de las personas mayores en el marco del envejecimiento activo. Principios y líneas de actuación*. Madrid 2005

2. Metodología de trabajo.

2.1. Para la visita a las residencias.

Partiendo del informe sobre la situación de los centros y residencias para personas mayores en Canarias, se han elaborado dos cuestionarios para la recogida de información, uno para la inspección ocular de los centros y otro para la entrevista con la dirección de cada centro.

Con la inspección ocular, se trata de determinar circunstancias tales como el estado de conservación del edificio y sus instalaciones, existencia de barreras arquitectónicas y de elementos estructurales para personas con movilidad reducida, la cercanía a centros de salud y núcleos de población, la señalización interior, dispositivos de emergencia y cualquier otra circunstancia que requiera ser destacada.

En la entrevista con la dirección de los centros, se pretende conocer el régimen de funcionamiento de los órganos de los mismos, en particular, de aquellos en los que se encuentran representados los usuarios, las demandas para la ocupación de plazas (listas de espera), la plantilla de personal y sus funciones, el régimen de visitas de los familiares de los usuarios, la existencia de sistemas formalizados de recepción de quejas, la oferta de servicios y actividades en cada residencia y, finalmente, la valoración global de la residencia, así como de las necesidades y perspectivas de futuro.

2.2. Para la visita a los centros y asociaciones de mayores.

En este caso se ha considerado oportuno realizar una entrevista colectiva de carácter abierto, con todos los socios que quisieran estar presentes. La entrevista se inicia con una presentación de la institución del Diputado del Común, seguida de una breve exposición del área del mayor, comprensiva de las competencias relativas a los derechos de las personas mayores y de las actuaciones que se vienen llevando a cabo por la institución.

Tras la exposición, se inicia un coloquio abierto, en el que los participantes pueden solicitar al Diputado del Común, Adjunto del Mayor o personal técnico la información que consideren conveniente con referencia a la institución, o plantear carencias específicas que requieran la intervención del Diputado del Común, a instancia de parte o de oficio.

3. Resultado de la visita a los centros y residencias para mayores en la isla de Fuerteventura.

3.1. Número y ubicación.

En el momento de la realización de nuestra visita (diciembre de 2005), la isla de Fuerteventura cuenta con los siguientes centros para personas mayores:

a) Residencias:

- Residencia Casillas del Ángel (Puerto del Rosario)

b) Centros de estancia diurna.

- No hay ninguno en funcionamiento.

c) Otros centros de día para mayores.

- Centro de Mayores de Antigua.
- Centro de Mayores Carmen Martel Negrín (Betancuria).
- Centro de Mayores de Corralejo (La Oliva).
- Centro de Mayores de Pájara.
- Centro de Mayores de La Lajita (Pájara).
- Centro de Mayores de Morro Jable (Pájara).
- Centro de Mayores de Puerto del Rosario.
- Centro de Mayores de Gran Tarajal (Tuineje).

La Residencia para Mayores de Casillas del Ángel se encuentra en Puerto del Rosario, en el núcleo de población del mismo nombre, y es de titularidad del Cabildo insular. Cuenta con 54 plazas sociosanitarias. En el momento en que se realizó nuestra visita la residencia está gestionada por una empresa de servicios (Aeromédica SA) e integrada en el Plan Sociosanitario.

Existen en la isla dos centros de mayores de titularidad del Gobierno de Canarias, aunque existe una encomienda de gestión a favor del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, en un caso, y a favor del Ayuntamiento de Tuineje, en el caso de la Residencia de Gran Tarajal. Los otros seis centros de día son de titularidad de los respectivos municipios. En total, sumando los ochos centros de mayores existentes en la isla observamos que cuentan, aproximadamente, con una media de 450 usuarios diarios, sobre una población mayor de 60 años de 7.000 personas, aproximadamente, lo que equivale a un 6.42% de la población mayor de Fuerteventura.

El Plan Sociosanitario de Canarias, Área de Mayores, prevé la puesta en funcionamiento, en la primera fase del Plan, de una residencia en el municipio de Tuineje, dotada de 38 plazas residenciales y 15 de estancia diurna, plazas que serán, en ambos casos, de titularidad del Cabildo Insular.

Finalmente, la Concejala de Servicios Sociales de Tuineje nos anunció la inminente apertura de una centro para mayores en Tuineje, que vendría a completar la oferta del centro de Gran Tarajal para los mayores residentes en Tuineje.

3.2. Edificación e instalaciones.

La residencia de Casillas del Ángel se compone de un núcleo central, con oficina, comedor, cocina, patio central y el ala de habitaciones, junto a la cual se encuentra también la zona destinada a fisioterapia y rehabilitación. En el exterior de este núcleo central se encuentran diversas edificaciones del tipo mini apartamentos, en los que se ubican los residentes que no presentan problemas de movilidad o de dependencia.

En general la residencia presenta un aspecto cuidado y acorde a su finalidad, si bien la Dirección del Centro y el personal refieren dificultades en los desplazamientos por causa del tipo de material empleado en la construcción de los suelos. Igualmente señalan la existencia de problemas de inundaciones en los casos de lluvias torrenciales que, por otro lado, son escasos en la isla de Fuerteventura.

El centro de día de Puerto del Rosario es una instalación sociocultural de tamaño medio, que presenta un buen aspecto y conservación en el momento de nuestra visita. No obstante, su concepción, desde el punto de vista arquitectónico, no parece excesivamente indicada para personas mayores, pues dispone de tres plantas y solo un pequeño ascensor, recorridos interiores que no son plenamente accesibles, una gran pérdida de espacio por la existencia de una rampa difícilmente practicable para

sillas de ruedas y algunas habitaciones excesivamente calurosas o insuficientemente iluminadas.

También los restantes centros de día presentan un buen estado de conservación y limpieza en el momento de nuestra visita. Algunos de ellos son edificios concebidos para prestar servicios a la tercera edad, por lo que se observa mayor adecuación a los fines pretendidos. En el centro de Pájara se nos hizo notar los problemas existentes en el techo del mismo, elaborado de un material plástico que al parecer se encuentra muy deteriorado. También en el centro de Morro Jable aludieron a la posibilidad de techar el patio del centro, si bien con un sistema que permitiera su apertura para ventilación.

Por otro lado, existe un proyecto de ampliación en el centro de mayores de Gran Tarajal, así como de instalación de ascensor, pues dicho centro también cuenta con tres plantas y no dispone del referido ascensor.

3.3. Barreras arquitectónicas y elementos estructurales para personas con movilidad reducida. Señalizaciones. Timbre de emergencia.

En la Residencia de Casillas del Ángel no se observan barreras arquitectónicas significativas, ni problemas para el acceso a las instalaciones. Las puertas son anchas y hay pasamanos en escaleras y corredores La señalización es buena, aunque no se observa plano visible de las instalaciones ni timbre de emergencia en las habitaciones y en los baños. Pese a no existir plano visible, consideramos que la estructura arquitectónica facilita la orientación de los residentes.

Como ya señalamos anteriormente, observamos algunas barreras arquitectónicas en los centros de Puerto del Rosario y Gran Tarajal, si bien –al menos en el segundo caso- pueden ser subsanables. En general observamos que los centros de mayores de Fuerteventura no tienen grandes barreras arquitectónicas, aunque tampoco ofrecen elementos estructurales para personas con movilidad reducida, ni un adecuado sistema de señalizaciones y plano de las instalaciones.

3.4. Ubicación, comunicaciones.

Todos los centros de día y residencias visitados se encuentran ubicados en zonas habitadas y cuentan con buenas comunicaciones, cercanía a centros de salud y a servicios comunitarios básicos.

La única excepción es la Residencia de Casillas del Ángel, que aunque se encuentra en un núcleo habitado, no cuenta en sus cercanías con un centro de salud, por lo que la asistencia de los internos a la consulta de atención primaria genera un coste añadido en la gestión cotidiana del centro.

3.5. Participación de los usuarios en la gestión de los centros.

En el centro de Casillas del Ángel no se encuentran funcionando con normalidad los órganos que cuentan con participación de los usuarios (comité de calidad) ni los órganos de representación de los usuarios (asamblea general y junta de coordinación).

Si bien es cierto que las tasas de residentes y/o usuarios con niveles medios y altos de dependencia son elevadas, no por ello puede obviarse la participación de los mismos en la gestión de sus propios asuntos, ya que este modelo, el participativo, es por el que ha optado nuestra Comunidad Autónoma.

En cuanto a los centros de titularidad municipal, destacamos el caso de los tres centros de mayores existentes en Pájara, en los que no está constituida la Junta de Coordinación ni se han producido las correspondientes reuniones de la Asamblea General.

En los restantes centros, según refieren los propios usuarios, funcionan con normalidad las juntas de coordinación y se reúnen las asambleas generales con la periodicidad legalmente establecida.

3.6. Sistema formalizado de recepción de quejas

En todos los centros visitados nos comunican la existencia de un sistema formalizado de recepción de quejas. En todos los casos, se expresa que las quejas “se atienden inmediatamente”, aunque no existe un sistema protocolizado de resolución de las mismas.

3.7. Programa de actividades existentes en las residencias y centros de mayores.

Los programas varían en función de las residencias y en función de la disponibilidad de personal que tienen éstas a lo largo del año, pues en la mayoría de los casos los profesionales que prestan estos servicios no forman parte de la plantilla estructural de los centros, sino que son contratados temporalmente, normalmente cuando se recibe una subvención, lo cual da idea del carácter secundario que tienen los programas de actividades en la mayoría de los casos. En general no se observa un proceso de detección de necesidades o demandas riguroso y una planificación acorde a las mismas, sino una oferta ocasional y poco organizada.

La oferta varía desde música, fisioterapia, manualidades, talleres de diverso tipo y excursiones y bailes. Destaca la existencia de actividades específicas que tienen como objetivo la promoción de las relaciones intergeneracionales, como es el caso de la programación de las jornadas del abuelo y la abuela en Antigua o la celebración del día del abuelo en los centros de Pájara.

3.8. Perspectivas de futuro.

En primer lugar, no podemos dejar de hacernos eco de las manifestaciones del personal y la dirección de la Residencia de Casillas del Ángel, que señalan en la entrevista mantenida con la institución que, a su juicio, la calificación de todas las plazas de la residencia como de bajo requerimiento supone un desconocimiento de la realidad actual de la misma, donde existe un alto número de residentes encamados, así como otros aquejados de enfermedad mental, y algunos con problemas de adicción al alcohol.

Consideran que la presión laboral que sufre el personal de la residencia, especialmente las auxiliares, es excesiva, puesto que al alto número de dependientes requiere un incremento del personal que no se ha producido. Al parecer esto motiva las frecuentes bajas y abandonos del personal, lo que a su vez produce una excesiva rotación que no favorece a la creación de un clima de confianza con los usuarios

Otra cuestión en la que puso especial énfasis la dirección de ésta residencia, ya aludida anteriormente, es la de la atención primaria por parte de los facultativos del Servicio Canario de la Salud a los residentes en la misma. Sería necesario, a nuestro parecer, hallar soluciones que permitan hacer efectivo el principio de coordinación entre los ámbitos sanitario y social, y tratar de generar sistemas de trabajo eficaces y

que, en la medida de lo posible, eviten la generación de gastos innecesarios al sistema sociosanitario.

Con respecto a las residencias de mayores en Fuerteventura, aunque es cierto que la existencia de personas en espera de plaza es casi inexistente en la isla, esto no justifica que se sigan produciendo retrasos en la ejecución del Plan Sociosanitario, pues, como señalamos anteriormente, estaba prevista la inauguración de una residencia en 2005 en el municipio de Tuineje, con 38 plazas residenciales y 15 de estancia diurna que, a la fecha de redacción de este informe, no se había siquiera licitado su construcción.

Siendo Fuerteventura una de las pocas islas que no tiene lista de espera, debería hacerse lo posible por evitar que en futuros ejercicios, por falta de eficacia en la gestión, se produzcan esas indeseadas situaciones de espera.

Por otro lado, como se ha señalado, el Adjunto del Diputado del Común visitó los ocho centros de mayores existentes en la isla, y se reunió con todos los usuarios de los mismos que quisieron estar presentes, acompañado, en todas las visitas, por el asesor del Diputado del Común en Fuerteventura y por el asesor del área del mayor.

Tras el desarrollo del guión general expuesto en el epígrafe segundo de este Informe, se abrió un coloquio, en cada uno de los centros, en el que diversos usuarios plantearon una serie de cuestiones de interés para las administraciones públicas canarias y el Diputado del Común.

Se exponen a continuación las demandas más destacadas, coincidentes en la mayoría de los centros.

Se planteó el desfase que existe entre la previsión de oferta de plazas residenciales para Fuerteventura en el Plan Sociosanitario de Canarias y la demanda real existente en la isla. Igualmente, algunas personas expresaron la necesidad de mejora de los servicios de ayuda domiciliaria, pues no tienen la cobertura ni la intensidad horaria suficiente como para cubrir las necesidades de la mayoría de las personas que demandan este servicio. Sobre esta materia el Diputado del Común ha elaborado y presentado ante el Parlamento de Canarias un Informe Especial, al que nos remitimos.

En el aspecto sanitario se expuso la necesidad de mejora de la atención especializada, así como las deficiencias de funcionamiento de algunos centros de salud.

En casi todos los municipios se plantean muchas quejas referidas a las escasas ayudas que obtienen para contratar monitores que impartan actividades en los centros de la tercera edad, así como la temporalidad con la que se desarrollan estas actividades. Particularmente, se reseña que únicamente en Puerto del Rosario tienen una aula estable de informática y en la mayoría de los centros no hay servicio de fisioterapia, rehabilitación o promoción de hábitos saludables. Sobre esta cuestión ya hemos señalado en anteriores informes que observamos deficiencias en la gestión de muchas asociaciones de mayores, que aconsejarían la mayor implantación de gestores socioculturales, que ayudaran a dichas organizaciones en las tareas burocráticas y de captación de fondos para el desarrollo de sus actividades, ello sin perjuicio de la labor que desarrollan los ayuntamientos a través de los centros de mayores.

En varios centros se ha sugerido la posibilidad de rebajar la edad de acceso de los usuarios a los centros, al existir mucha demanda de personas situadas en la franja de edad de 50 a 60 años.

En el Centro de Puerto del Rosario nos comunican los problemas de inseguridad que supone la apertura del centro los sábados y festivos, al no existir personas responsables de llevar un control de las entradas y salidas del mismo. En parecidos términos, aunque no circunscrito a los sábados y festivos, nos comunicaron en el Centro de Pájara la existencia de problemas por la admisión al mismo de personas no socias, en algunos casos jóvenes y en estado de embriaguez.

Con respecto a los centros del municipio de Pájara, hemos de reseñar la coincidencia en el malestar detectado en los usuarios de los tres centros por no haberse procedido aún a la elección de las Juntas de Coordinación, por lo que los mismos llevan sin participar en los órganos del centro más de 1 año.

Finalmente, se hace una crítica generalizada la doble coste que supone para los residentes en las islas no capitalinas los viajes del IMSERSO, pues tienen que sufragar de su bolsillo el tramo de viaje entre la isla de origen y Gran Canaria o Tenerife, y el retorno a la isla de origen una vez finalizado el viaje.

4. Conclusiones.

En lo que respecta al sistema de residencias y centros de día para personas mayores en Fuerteventura, se hace necesario formular una serie de recomendaciones a las Administraciones públicas responsables de su gestión para que, en la medida de sus posibilidades, ponga fin a las deficiencias detectadas. Estas recomendaciones serían las siguientes:

- Impulsar la ejecución de las previsiones del Plan Sociosanitario en Fuerteventura, tratando de evitar que el retraso ya acumulado se siga incrementando.

- Revisar de forma continuada las previsiones de la planificación sociosanitaria, para que la oferta de plazas en residencias y centros de estancia diurna se ajuste de forma dinámica a la demanda de la isla en cada momento.

- Adoptar las medidas que se consideren adecuadas para aumentar la participación de los usuarios en la gestión de la residencia existente en la actualidad y las que en el futuro se construyan.

- Establecer un sistema de recepción de quejas formalizado, que garantice al menos la recepción de la misma por el órgano competente y la respuesta al promotor, relativa a la valoración que dicha reclamación merece y, en su caso, las medidas adoptadas.

- Planificar, en la medida de las posibilidades presupuestarias de cada Corporación, programas de actividades para los usuarios de los centros, en función de las necesidades que se detecten (rehabilitación, estimulación, mantenimiento físico, dinamización socio-cultural, ocio y entretenimiento, etc...)

- Implantar programas de respiro familiar, como medida de prevención de la salud de los cuidadores y del buen trato que deben recibir los mayores

Por otro lado, en cuanto a los centros de mayores existentes en la isla, tanto los de titularidad del Gobierno de Canarias como los diferentes centros municipales, sería necesario adoptar las siguientes medidas:

- Mejorar la accesibilidad de aquellos centros en los que existen barreras arquitectónicas, a fin de eliminar impedimentos a la participación.

- Proceder a la inmediata constitución de los órganos que cuenten con representación de los usuarios, medida que afecta particularmente al municipio de Pájara.

- Estudiar fórmulas de colaboración interadministrativa que permitan la realización de actividades que los municipios no puedan asumir por sí mismos, particularmente los talleres de informática.

- Fomentar la participación de mayores con discapacidad en las actividades de los centros de la tercera edad.

RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN CORRESPONDIENTES AL ÁREA DE PERSONAS MAYORES

EQ 39/05. Falta de actuación del Servicio de Inspección y Registro de Centros del Gobierno de Canarias. Recomendación a la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, alusivo a denuncias sobre la prestación del servicio en la Residencia de Mayores de Taliarte (Telde, Gran Canaria) y a la actuación del Servicio de Inspección y Registro de Centros, dependientes de esa Viceconsejería.

Al respecto, agradecemos los informe emitidos por esa Viceconsejería con fecha 8 de julio y 6 de octubre de 2005, que nos ha sido remitidos por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

En el primero de dichos informes, emitido por V.I., se señala, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) por lo que al Centro de Taliarte concierne, solo se tiene constancia de veintiocho denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias, de las que veintiséis corresponden a los familiares de la misma usuaria precitada y a las que nos referiremos de modo más concreto seguidamente por lo que, dado el volumen asistencial general de dicho centro su gestión puede considerarse, sin lugar a dudas, como satisfactoria. (...)

En todas y cada una de las mismas [de las denuncias] existe constancia documental de haberse llevado a cabo las procedentes actuaciones por parte de los distintos servicios afectados según la naturaleza de las peticiones planteadas en orden a la averiguación, comprobación y posible solución del contenido de las mismas, sin que conste, por el contrario, disconformidad alguna de los familiares de la repetida usuaria al resultado de aquellas, en ningún caso

Constan actuaciones del Servicio de Inspección y Registro de Centros (...) sin que en ninguna de las mismas se haya podido detectar prestación anómala alguna en general y de modo particular por lo que a la usuaria que nos ocupa se refiere. Muy al contrario, existe comparecencia personal documentada y firmada de la misma donde entrevistada, a solas, por el Inspector actuante, con fecha 3 de septiembre de 2004, manifiesta su plena satisfacción con los distintos aspectos y servicios en su estancia en el centro. Del mismo modo, consta Acta de Presencia notarial, a requerimiento de la representación legal del Excmo. Cabildo insular de Gran Canaria, de fecha 13 de

septiembre de 2004, a efectos de comprobar el estado general de la misma sin que comprobara anomalía alguna".

Una vez analizado este Informe y con el fin de examinar adecuadamente la actuación del Servicio de Inspección y Registro de Centros, dirigimos a ese centro directivo una nueva solictud de informe, en la que solicitamos que nos enviara copia de todos los expedientes que les hubieran sido remitidos por la Dirección de la Residencia de Taliarte, referidos a reclamaciones presentadas por la Sra. (...) o sus familiares, así como copia de las actuaciones que hubiera llevado a cabo esa Viceconsejería, con relación a las mismas.

En respuesta a esta segunda solicitud, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales nos remitió informe elaborado por el Jefe de Sección de Inspección y Registro de Centros, acompañado de certificación literal de la actividad inspectora realizada por dicho Servicio y concerniente a la usuaria Dña. (...), así como copias de los documentos a los que se hizo referencia en el informe anterior (comparecencia personal de la interesada ante el inspector y acta de presencia notarial). Además de estos documentos, con el referido informe se nos remitió copia de las denuncias interpuestas por los familiares de la Sra. (...), correspondientes a tres envíos de documentación efectuados por la Directora de la Residencia de Taliarte al Servicio de Inspección y Registro de Centros con fechas 22-11-04, 23-06-05 y 18-8-05.

En el informe del Jefe de Sección de Inspección se reitera lo ya señalado en el informe emitido anteriormente por V.I., en el sentido de que existe constancia documental de haberse llevado a cabo las procedentes actuaciones por parte de los distintos servicios afectados según la naturaleza de las peticiones planteadas en orden a la averiguación, comprobación y posible solución del contenido de las mismas, sin que haya constancia de disconformidad alguna de los familiares de dicha usuaria. También se señala, en cuanto a la actividad inspectora, que no se ha podido detectar prestación anómala del servicio en general y de modo particular en cuanto a la usuaria que nos ocupa.

Del examen de los documentos remitidos a este comisionado parlamentario por esa Viceconsejería, así como del resto de la documentación incorporada a este expediente, facilitada por los familiares de la Sra. (...) y por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria, obtenemos algunas conclusiones relativas a la intervención del Servicio de Inspección y Registro de Centros dependiente de esa Viceconsejería:

1. En primer lugar, observamos que la actividad inspectora que se certifica en la documentación remitida (actas de 2-4-03, 28-8-03, 14-6-04 y 1-2-05) es de carácter global, destinada a observar el estado general de las instalaciones, relación entre personal y residentes, estado de la cocina, aseos, comedor, salas, equipamiento sanitario, etcétera. Es decir, que no se observa que ninguna de las inspecciones realizadas tenga por finalidad investigar las denuncias efectuadas por los familiares de la Sra. (...), pues dichas denuncias ni siquiera aparecen reflejadas en las actas de inspección, ni parecen haber sido valoradas conjuntamente con la Dirección del centro.

A título de ejemplo, algunas de las denuncias presentadas tienen el siguiente contenido:

- 8-6-03: Se denuncia que la residente que está con su madre en la habitación se cayó de la cama a las 2 de la mañana y permaneció en el suelo durante

aproximadamente dos horas, sin que nadie advirtiera los gritos de aviso, pues no hay timbre de emergencia.

- 5-1-04. Denuncia que se ha vendado el pié a su madre por existencia de escaras, pese a tener protección en los talones y colchón antiescara.

- 21-1-04: Presenta reclamación acompañada de escrito de 5 páginas dirigido a la directora de la residencia. En el expediente del Servicio de Inspección no se encuentra dicho escrito, ni consta que se haya requerido a la RMP su entrega.

- 25-1-04: Denuncia que su madre presenta fuerte irritación en pubis, región vaginal e ingles.

- 25-4-04: Comunican que se han visto obligados a comprar petos de sujeción, al carecer la residencia de éstos.

- 7-8-04: Denuncia obstaculización de puerta de emergencia.

- 13-8-04: Denuncia falta de revisión reglamentaria de los extintores.

Únicamente existe lo que en el informe se denomina como una comparecencia de la Sra. (...) ante el Jefe de Sección de Inspección y Registro de Centros, efectuada el día 3 de septiembre de 2004, en la que sí se hace referencia a una reclamación interpuesta por la hija de la aludida señora con fecha 25-5-04 y a otras anteriores, de forma genérica.

En dicha comparecencia se realizan una serie de preguntas a la Sra. (...) relativas a su estado en general, a la residencia y a como se encuentra ella en la misma. No obstante, no hay constancia de que en esa misma fecha o en fechas posteriores el inspector actuante se entrevistara con la hija u otros familiares de dicha señora, que son quienes firmaron las reclamaciones, o que efectuara entrevistas o comprobaciones específicas al personal médico, sanitario o auxiliar involucrado en el cuidado de la residente.

2. Pese a que en los dos informes emitidos por esa Viceconsejería se afirma “que existe constancia documental de haberse llevado a cabo las procedentes actuaciones por parte de los distintos servicios afectados según la naturaleza de las peticiones planteadas en orden a la averiguación, comprobación y posible solución del contenido de las mismas”, lo cierto es que esta Institución no ha podido verificar la existencia de dichos documentos, ya que los mismos, si existen, no fueron remitidos por la Directora de la Residencia al Servicio de Inspección y Registro de Centros.

Por el contrario, como señalamos en la Resolución que remitimos al Cabildo insular de Gran Canaria en este mismo expediente, hemos constatado que por parte de la Dirección de la RM de Taliarte solo se dio respuesta a las reclamaciones formuladas por los familiares de la Sra. (...) en tres ocasiones; dos de ellas en febrero de 2004 y la tercera en noviembre de ese año.

Además, la tercera de estas respuestas, remitida a la hija de la Sra. (...) en noviembre de 2004, no aporta ninguna información que pueda considerarse cabalmente como respuesta a las reclamaciones formuladas. Al contrario, se trata de un texto enigmático e inadmisible, desde el punto de vista de esta institución, como respuesta a las reclamaciones de los familiares de una residente en una Residencia de Mayores de nuestra Comunidad Autónoma.

En cualquier caso, ninguna de estas tres respuestas figura entre la documentación remitida por la dirección de la RMP de Taliarte al Servicio de Inspección y Registro de Centros.

3. Nos consta que con fecha 20 de agosto de 2004, la hija de la usuaria afectada presentó reclamación en la RMP de Taliarte, en la que denunciaba que había encontrado a su madre, la Sra. (...) con hematomas y escaras en diversas partes del cuerpo, así como una herida incisa, y pedía que se esclarecieran estos hechos. Junto a dicha denuncia, la interesada aportó parte de lesiones, emitido por el Dr. (...), con el siguiente contenido:

"Parte de lesiones. Dña. (...). DNI 42463504F. Residente de Residencia Taliarte, de 82 años. Me llaman para valorar pte con lesiones en diferentes partes del cuerpo. Presenta múltiples hematomas en MI con excoriación de la piel y herida incisa de (+-) 2 cm de largo en MI Izdo; presenta hematoma y excoriación de la piel del miembro superior derecho, equimosis y edema de todo alrededor del ojo derecho, excoriación de la piel de la parte superior de la nariz. Dr. (…). 20/agosto/2004. 16:40".

Tanto esta reclamación de 20 de agosto como el parte de lesiones del Dr. (...) que acompañaba a la misma no figura entre la documentación que nos ha remitido el Servicio de Inspección y Registro, por lo que debemos deducir que dichos documentos no les fueron enviados por la Dirección del Centro. Igualmente, debemos suponer que por parte del Servicio de Inspección y Registro, o bien no se detectó la ausencia de ese envío o bien no se requirió la subsanación de la misma.

4. Parecen coincidir tanto la Dirección de la RM de Taliarte como el Servicio de Inspección y Registro en una valoración subjetiva de las intenciones de los familiares de la usuaria afectada, pues si bien los primeros refieren una sensación de "acoso" por parte de los familiares de la residente, debido al elevado número de reclamaciones que estaban efectuando con relación no solo a los cuidados dispensados a la Sra. (...), sino también a otras circunstancias referidas al funcionamiento de la Residencia (extintores, salidas de emergencia, señalización de obras, etc), en el informe remitido por V.I. a esta institución se afirma que por parte de los referidos familiares parece evidente "que en realidad no existían motivos de fondo ni de consistencia suficiente para el mantenimiento de una línea de constantes quejas".

Hasta aquí hemos resumido los antecedentes principales de esta queja, y hemos destacado algunas de las conclusiones obtenidas, una vez analizada la documentación que nos ha enviado tanto la Viceconsejería de Asuntos Sociales, como el Cabildo insular de Gran Canaria y los familiares de la Sra. (...). A la vista de dichos antecedentes y conclusiones, en ejercicio de las funciones previstas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le trasladamos las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

Primera.

El Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno (B.O.C. nº 62, de 19 de mayo), establece en el anexo II las "Condiciones para la autorización de los centros y servicios de atención social a las personas mayores", y entre las "Condiciones funcionales" de los mismos, la obligación que tienen todas las entidades de atención social a las personas mayores de poner a disposición de los usuarios de sus centros o servicios hojas de

reclamaciones adaptadas a la normativa vigente, así como que se disponga de un buzón donde puedan recogerse las sugerencias de los usuarios y otros interesados.

Para dar cumplimiento a dicho requerimiento, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias aprobó la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores. En dicha Orden se establece el procedimiento que se debe seguir en la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias; se determina el modelo oficial de impreso en el que éstas deben formularse; y se recomienda a los usuarios la utilización de un impreso oficial para presentar sus sugerencias o iniciativas.

El artículo 1 de dicha Orden dispone:

"1. Las reclamaciones, iniciativas y sugerencias serán presentadas por el interesado o por la persona que lo represente, en el propio centro o servicio de atención social a las personas mayores.

2. Los centros o servicios estarán obligados a contestar al interesado, en el plazo de un mes, y a remitir a la Viceconsejería de Asuntos Sociales, de forma periódica, copia del expediente completo de cada una de ellas.

3. Con objeto de facilitar la remisión a la que se hace referencia en el punto anterior, se desglosará el año en sus seis bimestres naturales (...), debiendo efectuarse el envío de la documentación generada en cada uno de ellos entre los días 1 al 6 del segundo mes consecutivo (...).

Por otro lado, el artículo 2 de esta Orden dispone que en los dos meses siguientes a la recepción de las reclamaciones, iniciativas o sugerencias, el Servicio de Inspección y Registro de Centros procederá a la revisión de todos los expedientes remitidos, y notificará al interesado y al centro o servicio de atención social las actuaciones que se deriven, si bien se podrán entender archivados los expedientes cuando transcurrido dicho plazo no se haya producido la notificación.

Desde el punto de vista formal, como hemos señalado con anterioridad, constatamos el incumplimiento continuado por la Dirección de la RMP de Taliarte de la obligación de dar respuesta a los interesados, en el plazo de un mes, a las reclamaciones, iniciativas y sugerencias que estos presenten.

También es evidente el incumplimiento por parte de la Dirección de la RMP de Taliarte de la obligación de remitir periódicamente (cada dos meses) la documentación generada relativa a reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

A este respecto, hemos de recordar que la Ley 3/1996, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, tipifica como infracción, en su Capítulo destinado a regular las infracciones administrativas relativas a las personas mayores, artículo 43, letra a), " Las irregularidades de carácter formal en el cumplimiento de la normativa vigente en la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de personas mayores".

Segunda.

Como señalamos en la relación de antecedentes de esta resolución, el Diputado del Común solicitó a esa Viceconsejería que nos enviara copia de todos los expedientes que les hubieran sido remitidos por la Dirección de la Residencia de Taliarte, referidos a reclamaciones presentadas por la Sra. (...) o sus familiares, así como copia de las actuaciones que hubiera llevado a cabo esa Viceconsejería, con relación a las mismas.

Como también hemos señalado, una vez examinada toda la documentación no observamos la constancia documental de que se haya adoptado por la Dirección de la RM de Taliarte ninguna medida conducente, como señalan los informes de esa Viceconsejería, a la averiguación, comprobación y posible solución del contenido de las mismas.

Abundando en esta cuestión, preocupa especialmente a este Comisionado Parlamentario, en un doble sentido, que no conste entre la documentación remitida por la RM de Taliarte la reclamación realizada por los familiares de la usuaria el día 20 de agosto de 2004, a la que hicimos alusión en los antecedentes. En primer lugar, desde la perspectiva de la actuación de los órganos directivos de la citada residencia pues, de confirmarse dicha circunstancia, podría tratarse de una obstrucción o falta de colaboración con la función inspectora. Y desde el punto de vista del Servicio de Inspección y Registro de Centros, resulta inquietante que no se reciba una reclamación que debe figurar en un orden correlativo y no se verifique esta circunstancia y se soliciten explicaciones al centro en el que se encuentra el libro de hojas de reclamaciones.

En resumen, observamos que por parte de la RM de Taliarte se incumplen las obligaciones formales de dar respuesta a las reclamaciones de los interesados y de remitir bimensualmente la documentación al Servicio de Inspección y Registro; además, los expedientes que se remiten al Servicio de Inspección y Registro no van acompañados de la documentación justificativa de las actuaciones llevadas a cabo para resolver las reclamaciones; y finalmente, se omite la remisión de una reclamación en la que se acompaña un parte de lesiones sufridas por una residente, sin que ninguna de estas circunstancias haya sido considerada suficiente para la realización de actuaciones de comprobación por parte del reiterado Servicio de Inspección y Registro.

Únicamente se realiza una comparecencia del Inspector ante la Sra. (...), basada en un cuestionario en cuyas respuestas la reclamante muestra satisfacción por el trato recibido. No queremos restar valor, por supuesto, al testimonio libremente expresado de una persona mayor de edad que no ha sido declarada incapaz. Sin embargo, consideramos necesario recalcar que la Sra. (...) tenía una avanzada edad y estaba aquejada de Alzheimer, y las reclamaciones presentadas no estaban firmadas por ella sino por sus hijos, por lo que un mínimo de rigor en la averiguación de los hechos habría requerido, a nuestro juicio, entrevistar igualmente a los hijos de la interesada y al personal involucrado en la atención de la misma.

Tercera.

Como ya avanzamos en las conclusiones expresadas con anterioridad, a la vista de los documentos obrantes en nuestro expediente, y según pudo constatar el Adjunto del Mayor en la visita girada a la Residencia de Taliarte, observamos que tanto la Dirección de la RM Taliarte como parte del personal entrevistado refieren una sensación de “acoso” por parte de los familiares de la residente, debido al elevado

número de reclamaciones que estaban efectuando con relación no solo a los cuidados dispensados a la Sra. (...), sino también a otras circunstancias referidas al funcionamiento de la Residencia (extintores, salidas de emergencia, señalización de obras, etc).

Igual mensaje se trasluce del informe remitido por esa Viceconsejería, cuando se señala que desde el año 2000 solo han recibido veintiocho denuncias referidas a la Residencia de Taliarte, correspondiendo veintiséis de ellas a los familiares de la Sra. (...) y se hace eco de las quejas de la Dirección del centro por la actitud de la familia de la Sra. (...), expresando además que parece evidente "que en realidad no existían motivos de fondo ni de consistencia suficiente para el mantenimiento de una línea de constantes quejas".

Como ya expresamos en la resolución que remitimos en su día al Cabildo insular de Gran Canaria, es imprescindible recordar a los profesionales actuantes que el derecho a reclamar, a presentar una reclamación por el mal funcionamiento de un recurso de atención a la personas mayores, no tiene un límite cuantitativo, es decir, que los interesados tienen derecho a interponer reclamaciones o a presentar sugerencias e iniciativas por todo aquello que consideren y los profesionales tienen la obligación de atender aquellas que consideren razonables, de acuerdo con su saber técnico, así como de rechazar las que consideren inapropiadas, si bien existe en todos los casos la obligación de dar respuesta expresa al interesado en el plazo de un mes.

El único límite que cabría establecer al derecho a reclamar vendría dado por la doctrina del abuso del derecho (artículo 7.2 del Código Civil), acerca del cual el Tribunal Supremo ha señalado que " (...) ha de resultar manifiesto en las circunstancias que lo determinan, basadas en las subjetivas de intencionalidad o de la falta de un serio y legítimo fundamento y las objetivas, basadas en el exceso o anormalidad en el ejercicio del derecho" (STS de 7 de julio de 1998). A la vista de la frágil situación en que se encontraba la madre de los reclamantes, en su triple condición de mujer, anciana y enferma mental, no creemos que pueda achacarse falta de un legítimo fundamento a las numerosas reclamaciones realizadas, referidas a la salud de dicha señora. Desde el punto de vista objetivo, tampoco creemos que pueda alegarse exceso en el ejercicio del derecho, pues del examen de las reclamaciones efectuadas ninguna resulta caprichosa o inadecuada, con independencia de que se compartan o no las mismas.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, a propuesta del Adjunto del Mayor, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. las siguientes

R E C O M E N D A C I O N E S

- De revisar toda la documentación que le ha sido remitida por la RM de Taliarte referida a las reclamaciones, iniciativas y sugerencias interpuestas por los familiares de la Sra. (...), con el fin de verificar si por parte del referido centro se han cumplido con las obligaciones formales y materiales en materia de atención a las personas mayores, tal como se determina en el cuerpo de esta resolución, adoptando, en su caso, las medidas de carácter sancionador previstas en la legislación vigente.

- De adoptar medidas que garanticen la constancia de la recepción periódica y completa de los expedientes generados tras la presentación de reclamaciones, iniciativas y sugerencias en los centros y servicios de atención social a las personas mayores.

EQ 39/05. Mala atención a una residente en la Residencia de Mayores de Taliarte (Telde, Gran Canaria). Recomendación al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación al escrito de queja que tramita esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de (...) y otros familiares de éste.

En esta queja, como V.I. conoce, los reclamantes exponían que su madre, doña (...) era residente, desde el mes de marzo de 2003, de la Residencia Mixta de Taliarte (la citada señora falleció recientemente). Según los reclamantes, desde el mes de enero de 2004, han venido denunciando anomalías en la prestación del servicio en dicha residencia, tales como falta de aseo, escaras, llagas, lesiones, falta de limpieza en la habitación, y otras. Dichas anomalías fueron denunciadas mediante una serie de escritos presentados bien en la Residencia de Taliarte, bien ante ese Instituto. No obstante los reclamantes manifestaban no haber obtenido respuesta a la mayoría de los mismos.

Esta institución, considerando que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitó a V.I. informe acerca de los hechos antes expuestos, particularmente acerca de los motivos por los que no se había dado respuesta a los escritos de los reclamantes.

Además, con el propósito de conocer al máximo las circunstancias de esta queja, el Adjunto del Mayor y un asesor de esta institución giraron visita a la Residencia de Taliarte el pasado 27 de mayo de 2005, entrevistándose en dicha ocasión con la Directora de la Residencia y con la coordinadora de enfermería en la planta en la que residía la madre del reclamante antes de su fallecimiento.

También desde esta Institución se solicitó informe a la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, relativa a las actuaciones llevadas a cabo con respecto a las reclamaciones formuladas por el Sr. (...) y demás miembros de la familia de la Sra. (...).

El pasado 17 de junio de 2005 se recibió en esta institución el informe emitido por ese Instituto de Atención Social y Sociosanitaria. Posteriormente, con fecha 18 de julio de 2005, hemos recibido el correspondiente informe, emitido por la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias.

Ala vista de dichos informes, así como de los restantes documentos incorporados a nuestro expediente, resultan los siguientes

A N T E C E D E N T E S

I.

Dña. (...) ingresó en la Residencia de Taliarte el 8 de abril de 2003, y falleció el día 3 de julio de 2005. Durante toda su estancia en el centro de Taliarte, ésta de forma directa o sus familiares presentaron, al menos, veintiséis escritos en los que se denunciaban deficiencias en la asistencia recibida por la misma o deficiencias en la prestación de los diferentes servicios de la residencia, o se formulaban iniciativas o sugerencias de diversa índole.

Según informa la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración, desde el año 2000 hasta la fecha tan solo constan en el Servicio de Inspección y Registro veintiocho denuncias que conciernan a la Residencia de Taliarte, habiendo sido veintiséis de ellas interpuestas por la familia de la Sra. (...).

II.

De acuerdo con la documentación que obra en nuestro expediente, la dirección de la Residencia de Taliarte solo se ha dirigido por escrito a los familiares de la Sra. (...), dando respuesta a sus reclamaciones, en tres ocasiones. En la primera de ellas, en febrero de 2004, se les facilita copia de la respuesta ofrecida por la Coordinadora de Enfermería a la Directora de la Residencia relativa a una reclamación por pérdida de ropa. En la segunda, también en febrero de 2004, se les traslada copia de diversos informes en respuesta a una reclamación sobre pautas posturales. En la tercera, ya en el mes de noviembre de 2004, se responde de forma genérica a diversas reclamaciones (no se identifica cuáles), con un texto del siguiente tenor literal:

"Con relación a sus últimas reclamaciones, acerca de los cuidados que precisa su madre Dña. (...), he de informarle que obra en nuestro poder documentación contradictoria a sus opiniones u observaciones sobre el cuidado y estado de su madre".

No hay en nuestro expediente, lógicamente, constancia escrita de las explicaciones que de forma verbal se hayan ofrecido a los reclamantes por parte de los profesionales de la Residencia de Taliarte, con relación a las diversas reclamaciones que éstos han ido efectuando.

III.

El contenido de las veintiséis reclamaciones formuladas por la familia de la Sra. (...) puede contrastarse en los archivos de la Residencia de Taliarte o del IASS, por lo que no vamos a detenernos en analizar todas y cada una de las denuncias efectuadas, que abarcan cuestiones que van desde reclamaciones por falta de cuidados de las uñas de la residente, hasta solicitudes de información sobre hábitos posturales, ubicación de la cama, extravío de ropa, inexistencia de extintores, etc.

No obstante, debido a su gravedad, esta institución considera necesario examinar en profundidad una reclamación que realiza la hija de la Sra. (...) el día 20 de agosto de 2004. En la exposición de los hechos efectuada en el formulario oficial se señala, textualmente, lo siguiente:

"Desde hace varios días venimos apreciando que nuestra madre presenta múltiples hematomas y heridas incisas en ambas piernas. Siendo las 14:30 del día de la fecha aprecio que han aumentado tales hematomas y una fuerte contusión en el ojo y nariz, motivo por el cual solicito la valoración del médico. Asimismo, noto que las gafas están bastante dobladas. Asimismo presenta dermatitis en la región interna de los muslos y nalgas (...) lo comunico a auxiliares y ATS".

En el solicito de esta reclamación la interesada pide únicamente "Esclarecer los hechos", y en el epígrafe Documentos que se aportan señala "Parte de lesiones del Dr. (...)".
El referido parte de lesiones tiene el siguiente contenido:

"Parte de lesiones. Dña. (...). DNI 42463504F. Residente de Residencia Taliarte, de 82 años. Me llaman para valorar pte con lesiones en diferentes partes del cuerpo.

Presenta múltiples hematomas en MI con excoriación de la piel y herida incisa de (+-) 2 cm de largo en MI Izdo; presenta hematoma y excoriación de la piel del miembro superior derecho, equimosis y edema de todo alrededor del ojo derecho, excoriación de la piel de la parte superior de la nariz. Dr. (...). 20/agosto/2004. 16:40".

Entre la documentación que nos remite el IASS no figura ningún informe médico sobre el estado de la paciente posterior al parte de lesiones que se ha trascrito anteriormente.

Por el contrario, consta fotocopia de Comparecencia efectuada por el Jefe de Sección de Inspección y Registro de Centros, en la que aparentemente se trata de aclarar las cuestiones planteadas por la hija de la Sra. (...) en una reclamación anterior efectuada el 25.05.04. En el acta de dicha comparecencia el Inspector actuante no realiza ninguna observación referida al aspecto físico de la Sra. (...), ni se alude en ningún momento a la denuncia de 20 de agosto que venimos analizando.

Consta también copia de Diligencia firmada por la Notario de Telde Dña. (...), del Ilustre Colegio de Las Islas Canarias, de fecha 13 de septiembre de 2004, del siguiente tenor literal:

"DILIGENCIA.- La pongo yo, la notario autorizante para hacer constar que a las doce horas y treinta minutos del día del acta, me persono en la Residencia Mixta de Taliarte, en la Carretera de Melenara s/n, donde me presentan a Dña. (...), internada en la habitación 214. Los Auxiliares y personal técnico sanitario la desvisten y compruebo que en su cuerpo no existe ningún signo externo de maltrato, contusiones o heridas de clase alguna.

Y sin nada más que hacer constar, doy por terminada esta diligencia, extendida en el presente folio, de cuyo contenido, yo, la Notario. DOY FE".

No consta que se solicitara a la Sra. (...) o a algún familiar de ésta su consentimiento para dicha actuación notarial, ni consta tampoco que se comunicara a los familiares de la residente la práctica de dicha diligencia.

A la vista de los anteriores antecedentes, en ejercicio de las funciones previstas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le trasladamos las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

Primera.

Como cuestión preliminar hemos de aclarar que no es intención de esta institución el realizar en esta Resolución una valoración global del funcionamiento de la residencia de Mayores de Taliarte, pues no es esa la misión del Diputado del Común, ni se han empleado en el estudio de esta queja los instrumentos de medición adecuados para auditar un centro sociosanitario. El objeto de esta queja es analizar la actuación de los órganos del centro y del IASS con relación a las diversas reclamaciones efectuadas por los familiares de una residente, siendo ese el único fin que persigue esta resolución.

Aclarado la anterior, hemos de comenzar señalando que el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno (B.O.C. nº 62, de 19 de mayo), establece en el anexo II las "Condiciones para la autorización de los centros y servicios de atención social a las

personas mayores", y entre las "Condiciones funcionales" de los mismos, la obligación que tienen todas las entidades de atención social a las personas mayores de poner a disposición de los usuarios de sus centros o servicios hojas de reclamaciones adaptadas a la normativa vigente, así como que se disponga de un buzón donde puedan recogerse las sugerencias de los usuarios y otros interesados.

Para dar cumplimiento a dicho requerimiento, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias aprobó la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores. En dicha Orden se establece el procedimiento que se debe seguir en la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias; se determina el modelo oficial de impreso en el que éstas deben formularse; y se recomienda a los usuarios la utilización de un impreso oficial para presentar sus sugerencias o iniciativas.

El artículo 1 de dicha Orden dispone:

“1. Las reclamaciones, iniciativas y sugerencias serán presentadas por el interesado o por la persona que lo represente, en el propio centro o servicio de atención social a las personas mayores.

2. Los centros o servicios estarán obligados a contestar al interesado, en el plazo de un mes, y a remitir a la Viceconsejería de Asuntos Sociales, de forma periódica, copia del expediente completo de cada una de ellas.

3. (...)”

Como señalamos en los Antecedentes de esta Resolución, solo existe en la documentación que se ha remitido a esta institución constancia documental de que se haya dado respuesta a las reclamaciones formuladas por los familiares de la Sra. (...) en tres ocasiones; dos de ellas en febrero de 2004 y la tercera en noviembre de ese año.

Además, la tercera de estas respuestas, que fue transcrita en el Antecedente I de esta Resolución, no aporta ninguna información que pueda considerarse cabalmente como respuesta a las reclamaciones formuladas por los interesados. Al contrario, se trata de un texto enigmático e inadmisible, desde el punto de vista de esta institución, como respuesta a las reclamaciones de los familiares de una residente en una Residencia de Mayores de nuestra Comunidad Autónoma.

A la vista de los documentos obrantes en nuestro expediente, y según pudo constatar el Adjunto del Mayor en la visita girada a la Residencia de Taliarte, observamos que tanto la Dirección del centro como parte del personal entrevistado refieren una sensación de “acoso” por parte de los familiares de la residente, debido al elevado número de reclamaciones que estaban efectuando con relación no solo a los cuidados dispensados a la Sra. (...), sino también a otras circunstancias referidas al funcionamiento de la Residencia (extintores, salidas de emergencia, señalización de obras, etc).
Igual mensaje se trasluce del informe remitido por la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, cuando se señala que desde el año 2000 solo han recibido veintiocho denuncias referidas a la Residencia de Taliarte, correspondiendo veintiséis de ellas a los familiares de la Sra. (...) y se hace eco de las quejas de la Dirección del centro por la actitud de la familia de la Sra. (...).

Sobre esta cuestión no puede pronunciarse el Diputado del Común, al tratarse de una percepción subjetiva de algunos de los profesionales que intervinieron con la familia de la Sra. (...).

No obstante, en este punto es imprescindible recordar a los profesionales actuantes que el derecho a reclamar, a presentar una reclamación por el mal funcionamiento de un recurso de atención a la personas mayores, no tiene un límite cuantitativo, es decir, que los interesados tienen derecho a interponer reclamaciones por todo aquello que consideren y los profesionales tienen la obligación de atender aquellas que consideren razonables, de acuerdo con su saber técnico, así como de rechazar las que consideren inapropiadas, si bien existe en todos los casos la obligación de dar respuesta expresa al interesado en el plazo de un mes.

El único límite que cabría establecer al derecho a reclamar vendría dado por la doctrina del abuso del derecho (artículo 7.2 del Código Civil), acerca del cual el Tribunal Supremo ha señalado que " (...) ha de resultar manifiesto en las circunstancias que lo determinan, basadas en las subjetivas de intencionalidad o de la falta de un serio y legítimo fundamento y las objetivas, basadas en el exceso o anormalidad en el ejercicio del derecho" (STS de 7 de julio de 1998). A la vista de la frágil situación en que se encontraba la madre de los reclamantes, en su triple condición de mujer, anciana y enferma mental, no creemos que pueda achacarse falta de un legítimo fundamento a las numerosas reclamaciones realizadas, referidas a la salud de dicha señora. Desde el punto de vista objetivo, tampoco creemos que pueda alegarse exceso en el ejercicio del derecho, pues del examen de las reclamaciones efectuadas ninguna resulta caprichosa o inadecuada, con independencia de que se compartan o no las mismas.

En cualquier caso, si la Dirección del centro consideró en algún momento que la familia de la Sra. (...) estaba excediendo los límites de lo razonable en sus reclamaciones, y estaba colapsando el funcionamiento de la Residencia, debía haberles hecho llegar la negativa a contestar a sus reclamaciones por las causas antedichas, en lugar de limitarse a no responder o a dar respuestas desconsideradas o de mal gusto.

Por tanto, constatamos el incumplimiento continuado por la Dirección del Centro de la obligación de dar respuesta a los interesados, en el plazo de un mes, a las reclamaciones, iniciativas y sugerencias que estos presenten.

Por otro lado, en la tramitación de nuestro expediente ha quedado constancia de que por parte de algunos profesionales de Taliarte se ofrecieron explicaciones verbales a la familia de la Sra. (...) sobre las circunstancias relativas al cuidado y atención de la misma. Sin embargo, esto no enerva la obligación que recae sobre el centro de contestar en el plazo de un mes a las reclamaciones formuladas, entre otros motivos porque es perfectamente posible que las explicaciones ofrecidas no sean satisfactorias o suficientes para los familiares.

Esta institución es plenamente consciente de la dificultad y el esfuerzo que requiere mantener una adecuada calidad asistencial en un centro como la Residencia de Taliarte, con más de 350 residentes, muchos de ellos aquejados de las más diversas patologías. Sin embargo, consideramos que dicha circunstancia no puede ser excusa para obviar el cumplimiento de una obligación legal, instaurada en beneficio de las personas mayores de nuestra Comunidad Autónoma. Tampoco estimamos que pudiera alegarse la excesiva carga de trabajo para justificar la falta de respuesta a las reclamaciones, pues como ha informado la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración, tan solo existen veintiocho reclamaciones referidas a la Residencia de

Taliarte desde el año 2000, de las cuales veintiséis han sido formuladas por la familia de la Sra. (...).

Para finalizar con este epígrafe, relativo al incumplimiento de la obligación formal de dar respuesta a las reclamaciones, iniciativas y sugerencias de los interesados o sus representantes, hemos de reseñar el valor que ha querido dar el legislador canario a la normativa de protección de los derechos de las personas mayores, pues la Ley 3/1996, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, tipifica como infracción, en su Capítulo destinado a regular las infracciones administrativas relativas a las personas mayores, artículo 43, letra a), " Las irregularidades de carácter formal en el cumplimiento de la normativa vigente en la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de personas mayores".

Segunda.

Como señalamos en el Antecedente III de esta Resolución, esta institución considera necesario examinar en profundidad la reclamación que, acompañada de un parte médico, realizó la hija de la Sra. (...) el día 20 de agosto de 2004, en la que denunciaba que había encontrado a su madre, la Sra. (...) con hematomas y escaras en diversas partes del cuerpo, así como una herida incisa, y pedía que se esclarecieran estos hechos. Igualmente, consideramos necesario examinar las actuaciones desarrolladas con posterioridad a dicha denuncia por la Dirección y el personal de la Residencia de Taliarte.

En primer lugar, no observamos en el expediente ningún elemento probatorio que destruya la presunción de veracidad que tiene el informe del facultativo que emite el parte de lesiones de la Sra. (...) el día 20 de agosto a las 16:40 horas, por lo que, sensu contrario, entendemos que se admite por ese organismo que en la fecha señalada la Sra. (...) presenta múltiples hematomas en el miembro inferior izquierdo con excoriación de la piel y herida incisa de aproximadamente dos centímetros de largo en el miembro inferior izquierdo, así como hematoma y excoriación de la piel del miembro superior derecho, equimosis y edema alrededor de todo el ojo derecho y excoriación de la piel de la parte superior de la nariz.. Cuestión distinta es el estado de la referida señora veintitrés días después, cuando se efectúa la Diligencia notarial, aunque esta cuestión la abordaremos con posterioridad.

En segundo lugar, no creemos que pueda juzgarse desmesurada o estrafalaria la solicitud de que se esclarezcan los motivos por los que una anciana encamada presenta diversos hematomas, escaras e incluso una herida de 2 cm. de longitud. Sin embargo, esta reclamación no fue contestada, ni aparece en el expediente documento alguno que justifique que por parte de los órganos del centro se investigaron las causas que pudieron producir las lesiones a la Sra. (...).

En resumen, el día 20 de agosto de 2004 la hija de la Sra. (...) encontró a su madre con diferentes lesiones, por lo que solicitó que el médico la examinara. Ese mismo día a las 16.40 el Dr. (...) emite un parte en el que se constatan diversos hematomas, escaras y una herida incisa, y dicho parte fue adjuntado a la reclamación que efectuó el mismo 20 de agosto la hija de la Sra. (...), solicitando que se esclarecieran los hechos. Inexplicablemente, no nos consta que la Dirección del Centro esclareciera los hechos ni nos consta que contestara a la reclamación efectuada. Esta dejación de funciones supone, a nuestro juicio, una negligencia grave en la gestión, que requiere la adopción de las correspondientes medidas por parte de ese Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, tanto desde el punto de vista organizativo, para evitar la reproducción de situaciones similares en el futuro, como desde el punto de vista disciplinario, a fin de valorar si las actuaciones del personal responsable son

merecedoras de alguna de las sanciones que prevé nuestro ordenamiento jurídico para las conductas inadecuadas de los empleados públicos en el ejercicio de sus responsabilidades.

Abundando aún más en esta cuestión, si desafortunada es la intervención, o más bien la falta de intervención, de la Dirección del centro, al inhibirse de la solicitud de esclarecimiento efectuada por la hija de la Sra. (...), tampoco nos parece apropiada la intervención de ese Instituto que requiere a una Notario de Telde para que "se constituya en la Residencia Mixta de Pensionistas de Taliarte, en la Carretera de Melenara s/n, y aprecie el estado físico exterior de Doña (...), usuaria de la citada residencia".

Y no nos parece acertada por tres razones. En primer lugar porque la comparecencia de la Notario se efectúa a las 12:30 del día 13 de septiembre, es decir, habiendo transcurrido casi veinticuatro días desde que se emitió el parte de lesiones que dio pié a la denuncia, plazo que puede entenderse suficiente para la desaparición de los signos externos que presentaba la Sra. (...) el día 20 de agosto. En segundo lugar porque no entendemos que se confronte un informe de un especialista, que además trabaja en la propia residencia, con la de una fedataria pública, que no efectúa la Diligencia dotado del conocimiento técnico necesario para emitir un dictamen médico, sino que únicamente expresa una opinión lega en la materia, si bien revestida de la fe pública. Y finalmente, y lo que es más grave, se introduce en la habitación y se desnuda a la residente, anciana de 83 años afectada de Alzheimer, ante un tercero ajeno a la relación médico-paciente o a la relación entre residente-residencia, sin que conste el consentimiento de la afectada o de sus familiares.

Sobre esta última cuestión, como tiene declarado el Tribunal Constitucional, en STC 57/1994, de 28 de febrero, reiterada en su STC 204/2000, de 24 de julio y en su STC 218/2002, de 25 noviembre:

«El derecho a la intimidad personal consagrado en el art. 18.1 aparece configurado como un derecho fundamental, estrictamente vinculado a la propia personalidad y que deriva, sin duda, de la dignidad de la persona humana que el art. 10.1 reconoce. Entrañando la intimidad personal constitucionalmente garantizada la existencia de un ámbito propio y reservado frente a la acción y el conocimiento de los demás, necesario -según las pautas de nuestra cultura- para mantener una calidad mínima de vida humana (SSTC 231/1988, F. 3; 179/1991, F. 3 y 20/1992, F. 3).

De la intimidad personal forma parte, según tiene declarado este Tribunal, la intimidad corporal, de principio inmune en las relaciones jurídico-públicas que aquí importan, frente a toda indagación o pesquisa que sobre el propio cuerpo quisiera imponerse contra la voluntad de la persona. Con lo que queda así protegido por el ordenamiento el sentimiento de pudor personal, en tanto responda a estimaciones y criterios arraigados en la cultura de la propia comunidad (SSTC 37/1989, F. 7; 120/1990, F. 12 y 137/1990, F. 10)».

Sin ánimo de realizar una exégesis antropológica de nuestro propio tiempo, creemos que es una afirmación pacífica expresar que en la cultura de nuestra comunidad, enmarcada en occidente, se acepta la desnudez ante un médico o personal sanitario como algo normal y necesario para que éstos puedan ejercer su práctica. Igualmente, las personas que requieren la ayuda de terceras personas para los actos esenciales de la vida están acostumbrados y aceptan como un mal necesario la propia desnudez ante el personal sanitario y el personal auxiliar, que se encarga de las tareas de limpieza e higiene personal. Sin embargo, podemos afirmar con carácter general que la desnudez ante personas extrañas a esa relación entre médico y paciente, o entre un

mayor y sus cuidadores, violenta, en cierto sentido, el sentimiento de pudor personal arraigado en las personas, tanto más en una persona anciana, por lo que estimamos que hubiera sido necesario solicitar su consentimiento, si ésta se encontraba en condiciones de darlo, o el de su familia, en el caso contrario.

En cualquier caso, nos hubiera parecido más lógico y coherente, si lo que se quería era demostrar que en esa fecha la residente no presentaba ninguna lesión externa, la emisión de un informe médico de alguno de los facultativos adscritos a la Residencia, pues son estos profesionales los que disponen de los conocimientos técnicos necesarios para realizar ese tipo de afirmaciones, ello sin perjuicio de que la Notario, como funcionario, ejerce la fe pública notarial, que en la esfera de los hechos comprende la exactitud de los que el Notario ve, oye o percibe por sus sentidos (artículo 1 del Reglamento Notarial, Decreto de 2 de junio de 1944).

Tercera.

Antes de finalizar con esta resolución es necesario abordar la cuestión de la reparación por parte de ese Instituto del daño causado, cuestión que si bien no fue planteada por los reclamantes en su escrito de queja, a nuestro juicio, debe formar parte de la reacción del IASS a la vista de las irregularidades detectadas en el proceder de la Dirección de la Residencia de Taliarte, así como por parte de ese Instituto, con relación a las reclamaciones formuladas por los familiares de la Sra. (...).

A tenor de lo dispuesto en el artículo 139.1 de la LRJ-PAC, los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.

Los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas se iniciarán de oficio o por reclamación de los interesados (art. 142.1 LRJ-PAC) y se sustancian siguiendo el procedimiento contemplado en la propia LRJ-PAC y en el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial (Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo).

Con respecto a lo que se denomina daño moral, el Tribunal Supremo tiene establecida la siguiente doctrina:

“La doctrina consolidada de esta Sala del Tribunal Supremo en relación con la indemnización por perjuicios morales, según se recoge, entre otras, en Sentencias de 1 de diciembre de 1989, 4 de abril de 1989, 31 de octubre de 1990, y en las Sentencias de esta propia Sección de 27 de noviembre de 1993, 19 de noviembre de 1994 y 2 de diciembre de 1995 (Recurso de casación 1101/1992, fundamentos jurídicos quinto y octavo), (...), no es otra que la de que aquéllos son susceptibles de compensación económica a pesar de las dificultades en su determinación cuantitativa por carecer de parámetros o módulos objetivos para valorar el «pretium doloris», por lo que dicha indemnización siempre tendrá un cierto componente subjetivo y habrá de consistir en una suma razonable (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª, de 20 julio 1996)”.
Por consiguiente, consideramos que se debe iniciar de oficio el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial, a fin de determinar el posible perjuicio moral existente y, en su caso, la reparación que corresponda.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, a propuesta del Adjunto del Mayor, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. las siguientes

R E C O M E N D A C I O N E S

- De adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento, por parte de la Residencia de Mayores de Taliarte, de lo dispuesto en el artículo 1.2 de la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores

- De iniciar una investigación para conocer los motivos por los que no se esclarecieron los hechos denunciados por la hija de la Sra. (...) el pasado 20 de agosto de 2004, según se expone en la Consideración Segunda de esta resolución, y de adoptar las medidas de carácter sancionador que en su caso se estimen tras la tramitación del procedimiento correspondiente.

- De iniciar de oficio el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, a fin de determinar el posible daño moral producido y determinar la reparación que, en su caso, proceda.

EQ 452/04. Modificación del régimen de uso de un local social. Sugerencia al Ayuntamiento de El Paso.

Nos dirigimos de nuevo a esa corporación con relación al escrito de queja presentado ante esta institución por la representación de la asociación de la tercera edad (...), con domicilio social en el municipio de El Paso, en la isla de La Palma.

Como usted conoce, en la queja los reclamantes exponían su desacuerdo con la modificación del régimen de la cesión de uso del local social en el que venía desarrollando su actividad la mencionada asociación desde el año 1995, pues mediante acuerdo adoptado por ese ayuntamiento pleno en sesión extraordinaria urgente celebrada el 26 de marzo de 2004, se modificó el acuerdo plenario de 25 de marzo de 1995, por el que se cedía en precario la utilización del mencionado local social a la asociación de la tercera edad (...).

Esta institución, considerando que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitar a ese ayuntamiento informe relativo a las cuestiones planteadas por la asociación reclamante, así como copia del expediente administrativo en cuestión.

Recibido el informe solicitado, observamos que en él se incluye la notificación de la certificación del acta del pleno ordinario de 25-3-1995, en la que se acordó la cesión en precario del local, certificación de la secretaria de ese ayuntamiento sobre inscripción de la finca en cuestión en el libro inventario de bienes y derechos de la corporación, acta de la sesión de la comisión especial de cuentas y organización, de 17 de marzo de 2004, certificación y notificación del acuerdo adoptado por ese ayuntamiento pleno en sesión extraordinaria urgente celebrada el 26 de marzo de 2004, por el que se modificó el acuerdo plenario de 25 de marzo de 1995 e inventario de bienes de propiedad de la asociación de la tercera edad existentes en el local a 28 de junio de 2004.

A la vista de los anteriores antecedentes, en ejercicio de las funciones previstas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le trasladamos las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

El apoyo a la actividad asociativa de los vecinos del municipio, especialmente de las personas mayores, es una obligación derivada de las previsiones del artículo 25.2, letras k. y m. de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, que señalan que el municipio ejercerá en todo caso competencias en materia de servicios sociales y de promoción y reinserción social, así como en materia de actividades o instalaciones culturales y deportivas y ocupación del tiempo libre.

Por su parte, el artículo 84 de esta Ley expresa que las corporaciones locales podrán intervenir la actividad de los ciudadanos a través de ordenanzas y bandos, sometimiento a previa licencia y otros actos de control preventivo y a través de órdenes individuales constitutivas de mandato para la ejecución de un acto o la prohibición del mismo. La actividad de intervención se ajustará, en todo caso, a los principios de igualdad de trato, congruencia con los motivos y fines justificativos y respeto a la libertad individual.

En lo que respecta a las asociaciones para la defensa de intereses generales o sectoriales de los vecinos, el ejercicio de las competencias municipales aludidas anteriormente se instrumenta a través del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que señala en su artículo 232 lo siguiente:

1. *En la medida en que lo permitan los recursos presupuestados, el Ayuntamiento podrá subvencionar económicamente a las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, tanto por lo que se refiere a sus gastos generales como a las actividades que realicen.*
2. *En tal caso, el presupuesto municipal incluirá una partida destinada a tal fin, y en sus bases de ejecución se establecerán los criterios de distribución de la misma que, en todo caso, contemplarán su representatividad, el grado de interés o utilidad ciudadana de sus fines, su capacidad económica autónoma y las ayudas que reciban de otras entidades públicas o privadas.*

El artículo 233 de este reglamento se refiere específicamente a los locales municipales, a cuyo uso podrán acceder las asociaciones señaladas en el artículo anterior con las limitaciones que imponga la coincidencia del uso por parte de varias de ellas o por el propio ayuntamiento.

A la vista de los informes y documentos contenidos en nuestro expediente de queja, observamos que ese ayuntamiento ha acordado el uso compartido del local social con la asociación de mayores que lo venía utilizando, dada la infrautilización del mismo y la necesidad de espacios donde desarrollar actividades por parte de los servicios de la corporación.

Nada que objetar, por parte del Adjunto del Mayor y del Diputado del Común al deseo de esa corporación de optimizar al máximo las instalaciones existentes. En este punto además, consideramos que sería una solución adecuada y ponderada la elaboración y aprobación, si no se ha hecho con anterioridad a la recepción de este escrito, de un reglamento de uso y gestión del local en cuestión, o de todos los locales sociales de patrimonio municipal, que garantice el principio de igualdad de trato contenido en la Ley de Bases de Régimen Local, pues la sujeción del uso del local a unas normas

preestablecidas evitará o minimizará los problemas que pueden surgir en la utilización compartida de recursos sociales.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, a propuesta del Adjunto del Mayor, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta Institución ha acordado dirigir a v.s. la siguiente

S U G E R E N C I A

- Impulsar la aprobación de un reglamento de uso y gestión del local aludido en esta queja, o de todos los locales sociales de patrimonio municipal, que garantice el principio de igualdad de trato entre los usuarios contenido en la Ley de Bases de Régimen Local

EQ 957/04 y EQ 958/04. Personas mayores atendidas en horario de madrugada en el servicio de urgencias de un centro de salud de una zona rural. Recomendación al Servicio Canario de la Salud.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación a los escritos de queja que se tramitan en esta institución con las referencias del encabezamiento, presentados respectivamente por Dña. (...) y por D. (...).

En la primera de estas quejas, como V.I. conoce, la reclamante exponía que, una noche del mes de marzo de 2004, fue trasladada por una ambulancia del Servicio Canario de la Salud al Centro de Salud de Vallehermoso (La Gomera) al sentirse indispuesta, y que una vez que fue atendida por el facultativo de guardia, hubo de llamar a un taxi para regresar a su domicilio en el barrio de la Dama en dicho municipio, lo que le supuso un elevado coste económico, debido a la distancia entre su domicilio y el centro de salud, así como la hora nocturna del trayecto.

En la segunda queja, el reclamante exponía una situación parecida a la anterior, si bien en este caso alegaba que tras la intervención médica de urgencias no se encontraba recuperado. Prueba de ello, según el reclamante, es que al día siguiente se tuvo que trasladar al Hospital General de La Gomera para ser intervenido quirúrgicamente.

Esta institución, considerando que ambas reclamaciones reunían los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirlas a trámite y solicitar a ese organismo informe acerca de los hechos antes expuestos.

Recibido los correspondientes informes, emitidos por la Directora de la Zona Básica de Salud de Vallehermoso, observamos que en ambos se señala que *"Según la INSTRUCCIÓN nº. 7/98 del Director del Servicio Canario de la Salud, la indicación de prestación del servicio de transporte obedecerá únicamente a causas médicas que hagan imposible el desplazamiento en medios ordinarios de transporte"*.

Por otro lado, en el primero de ellos, referido a la Sra. (...), se señala lo siguiente:

"(...) acudió con un dolor abdominal más vómitos que mejoró con el tratamiento aplicado. Una vez resuelto el proceso se le da de alta por mejoría. La paciente no tenía ningún proceso que le impidiese el traslado en un transporte habitual.

Se da el caso de que en una zona rural como esta no existe un transporte público regular con servicio nocturno y también es verdad que en ocasiones es difícil

conseguir un transporte público no regular a determinadas horas del día, pero no está dentro de nuestras competencias facilitar un transporte sanitario por problemas sociales o de comunicación."

En el segundo informe, referido al Sr. (...), se expresa:

"En el caso que nos ocupa, según consta en el libro de registro de urgencias asistidas, se le diagnosticó al paciente una gastroenteritis. Tras solicitar informe al médico que atendió al paciente me refiere que tras su alivio asintomático, no detectar signos de complicación y su buen estado general decide remitirlo a su domicilio. Se le plantea el problema del retorno al domicilio y no encontrando motivo para solicitud de un transporte urgente ni programado se informa al paciente de que tiene que regresar en un transporte ordinario no cubierto por el SCS".

Efectivamente, la Instrucción nº. 7/98, del Director del Servicio Canario de la Salud, referida a la ordenación de la prestación del transporte sanitario terrestre a pacientes beneficiarios del mencionado servicio, contempla en su artículo 1.2 que la indicación del transporte sanitario terrestre obedecerá únicamente a causas médicas que hagan imposible el desplazamiento en medios ordinarios de transporte.

Entendemos que la introducción de esta norma está plenamente justificada, por imperativo del principio de legalidad, por motivos de eficacia y eficiencia en el gasto público, e incluso por sentido común, pues difícilmente puede entenderse la utilización del transporte sanitario para pacientes en los que no concurra una causa médica justificativa.

Pese a ello, sin pretender analizar el interminable repertorio de casos particulares que se pueden presentar en la atención primaria al ciudadano, lo cierto es que situaciones como las que han motivado la presentación de las quejas de referencia suponen disfunciones en el sistema, pues el encarecimiento indirecto, por causa del transporte, de una asistencia que se dispensa de forma gratuita, e incluso la imposibilidad de encontrar medio de transporte en algunas ocasiones, coloca a algunos ciudadanos en una situación de desigualdad objetiva, difícilmente corregible mediante la aplicación estricta de la norma en vigor.

Por ello, pese a que somos conscientes de la casuística existente, consideramos que por ese organismo se podría estudiar la adopción de soluciones para que situaciones como las planteadas por los reclamantes no supongan un freno para la utilización de los recursos del sistema público de salud por parte de aquellos pacientes accidentados o enfermos.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, a propuesta del Adjunto del Mayor, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

S U G E R E N C I A

- De estudiar la adopción de medidas que faciliten el regreso a sus domicilios de aquellos pacientes atendidos por el servicio de urgencias de los centros de salud en aquellas zonas que no dispongan de transporte público, bien por su carácter rural, bien por estar desprovistas de servicios públicos.

EQ 1251/04. Queja de oficio referente a la prevención del maltrato a las personas mayores en Canarias. Sugerencia a la Dirección General de Servicios Sociales.

Nos dirigimos de nuevo a V.I., en esta ocasión con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento. Del examen de la documentación obrante en nuestro expediente, resultan los siguientes

A N T E C E D E N T E S

I. El pasado mes de enero nos dirigimos a su predecesora en la Dirección General de Servicios Sociales con relación a esta queja. En aquella ocasión iniciábamos nuestro escrito haciendo alusión a una cuestión que ha entrado en los últimos años en la "agenda" de las políticas sociales, como es la de la detección y prevención del maltrato a las personas mayores. Según las normas internacionales de derechos humanos, y según nuestra Constitución, todas las personas tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso puedan ser sometidas a tortura o a tratos inhumanos o degradantes.

En aquel escrito aludíamos a que la preocupación del Adjunto del Mayor, en este campo, se centra especialmente en la actividad preventiva que se debe llevar a cabo por parte de las administraciones públicas canarias, que debe incluir actuaciones de prevención primaria (evitar que se produzca el maltrato), de prevención secundaria (evitar que se repita el maltrato) y de prevención terciaria (minimizar las consecuencias).

Finalmente le comunicábamos que el Diputado del Común había acordado iniciar una investigación de oficio para examinar la actuación de las administraciones públicas competentes con respecto a la prevención del maltrato a las personas mayores, a cuyo fin solicitábamos a la Dirección General de Servicios Sociales, en el escrito al que venimos haciendo alusión, la emisión de un informe en el que se realizara una valoración general de la cuestión planteada, y se nos informara del estado de la cuestión en Canarias, en caso de que se dispusiera de algún estudio o informe que abordara este asunto, así como de las iniciativas adoptadas o en estudio relativas a la prevención del maltrato a las personas mayores.

II. En respuesta a nuestra solicitud, recibimos un detallado informe de la anterior Directora General de Servicios Sociales que no vamos a reproducir por razones de economía, si bien destacaremos de forma resumida las cuestiones esenciales recogidas en el mismo.

Así, con respecto a la valoración general de la cuestión planteada, la Dirección General especificaba en su informe que no disponía de estudio alguno que abordara la situación del maltrato de las personas mayores en Canarias.

No obstante, en su momento, por parte de dicho centro directivo se estimó que el cauce apropiado para la detección era la del personal sanitario de los centros de salud, por lo que se iniciaron contactos con el Servicio Canario de la Salud para elaborar una propuesta de detección de malos tratos en personas mayores. Posteriormente, en marzo de 2003, se remitió a la Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de la Salud la referida propuesta de detección[3].

[3] En lo relativo a la detección del maltrato a las personas mayores, hemos podido constatar la existencia en la Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de la Salud del Programa de Atención a las Personas Mayores, en el que se contemplan medidas específicas de detección de posibles malos tratos.

En cuanto a las iniciativas adoptadas o en estudio, por esa Dirección General se destacaba:

- La ejecución del Decreto 63/2000, de 25 de abril, con el que se garantiza la calidad de la atención a los mayores usuarios de centros de atención a este colectivo, tanto en el momento de la autorización como después a través de la inspección.

- Establecimiento de medidas de apoyo para la adaptación de las actuales residencias y centros para mayores a las condiciones establecidas en el Decreto 63/2000 citado.

- Regulación normativa del acceso de personas mayores a recursos de atención especializada.

- Protección especial de las personas mayores que padecen demencias seniles u otros trastornos que motivan la incapacitación judicial.

- Realización periódica de talleres de información sobre asuntos de interés del colectivo de mayores en la red de centros de día y estancia para personas mayores.

- Fomento de la participación de las personas mayores.

Además, fuera de las competencias de la Dirección General, se promueve el incremento de las acciones formativas destinadas a todas aquellas personas que prestan sus servicios profesionales a las personas mayores.

A la vista de los anteriores antecedentes, hemos considerado oportuno someter a su juicio las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

Primera.

No pretende esta institución realizar en esta resolución un estudio exhaustivo sobre la cuestión del maltrato a las personas mayores, desde el punto de vista teórico o aplicado a la realidad actual de nuestra Comunidad Autónoma.

Afortunadamente, existe en la actualidad abundante literatura científica sobre la materia, que se acrecienta además de forma progresiva. Consideramos que el trabajo desarrollado por los especialistas puede aportar a las administraciones públicas herramientas útiles para trabajar en este ámbito, si bien, como reconoce la propia comunidad científica, sería necesario aumentar la producción de estudios que permitan mejorar y profundizar el conocimiento que tenemos sobre el mismo.

Únicamente trataremos, en las próximas líneas, de realizar un acercamiento global a la cuestión del maltrato a las personas mayores, que nos permita a su vez realizar un análisis de la actividad desplegada por esa Dirección General con respecto a la prevención del maltrato a las personas mayores y proponer, en su caso, nuevas vías de actuación que mejoren la actividad preventiva que entendemos que corresponde realizar, en una parte, a la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
No obstante, como cuestión previa, siguiendo la opinión de algunos autores que trabajan habitualmente en el ámbito del maltrato y la violencia contra las personas

mayores, queremos iniciar esta reflexión presentando un enfoque positivo pues a la vista de nuestra propia experiencia, y de los informes que hemos examinado, consideramos que, al menos en España, la mayoría de las personas mayores son muy queridas por sus familiares y atendidas adecuadamente, a pesar de las crecientes dificultades de todo tipo con que se encuentran, con frecuencia, familiares y cuidadores. Por tanto, es necesario reconocer que las familias están llevando el peso del cuidado de los mayores y que, con carácter general, no se declinan las responsabilidades hacia las administraciones públicas, asumiéndose por los familiares, en la mayoría de los casos obligaciones que van mucho más allá de las establecidas formalmente en el Código Civil.

Además, es necesario destacar aquí la perspectiva de género, pues es sabido que los proveedores informales de cuidados son generalmente las mujeres, y son ellas las que sacrifican su vida laboral, familiar y personal para dedicarse al cuidados de los mayores de su familia.

Segunda.

Sentado lo anterior, no podemos dejar de considerar que existe, como veremos más adelante, un determinado -o más bien indeterminado- número de casos de maltrato y/o violencia contra las personas mayores, cuya prevención y persecución entra de lleno en el ámbito de las responsabilidades públicas. Y puesto que, como señalamos al inicio, tanto las normas internacionales de derechos humanos como nuestra Constitución, reconocen a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso puedan ser sometidas a tortura o a tratos inhumanos o degradantes, se trata de una materia que entra de lleno en el ámbito competencial de este Comisionado Parlamentario, por tratarse de una posible afección de derechos y libertades constitucionales (artículo 1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio) y por tratarse de un grupo de población especialmente desprotegido (artículos 11.4 y 16.c).

Creemos que una buena metodología para aproximarnos al maltrato a los mayores, como hacen algunos autores, es delimitar conceptualmente aquello de lo que estamos hablando, para posteriormente conocer la magnitud del problema.

Con respecto a la primera cuestión, la delimitación conceptual del maltrato, observamos que existen numerosas definiciones, lo que da idea de la dificultad que tiene acotar esta realidad. A título de ejemplo, para la Red Internacional para la Prevención del Abuso contra los Ancianos (INPEA, 1995), el maltrato es el “acto único o repetido, o la falta de medidas apropiadas que se produce dentro de cualquier relación donde hay una expectativa de confianza que causa daño o angustia a una persona mayor”. De forma parecida, en la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento se definió el maltrato en sentido amplio, como “Cualquier acto único o repetido o falta de acción apropiada que ocurra en cualquier relación de confianza que cause daño o angustia a una persona mayor”. El Grupo de Trabajo del Consejo de Europa lo define como las “Acciones u omisiones, realizadas intencionada o negligentemente que hacen referencia a daños físicos, psíquicos o económicos en las personas mayores”[4].

Sin perjuicio de la validez, a priori, de todas las definiciones formuladas, y de la necesidad de encontrar un consenso que permita trabajar sobre bases comunes,

[4] Sobre esta cuestión se puede consultar PEREZ ROJO, Gema (2004). “Dificultades para definir el maltrato a personas mayores. Madrid. Portal Mayores ‘[http://www.imsersomayores.csis.es/documentos/perez-dificultades-01.pdf]

desde una perspectiva jurídica, adoptaremos en esta resolución aquella definición que considera el maltrato como "aquellas acciones u omisiones, normalmente constitutivas de delito o falta, que tienen como víctima a la persona mayor, y que se ejercen comúnmente de forma reiterada, basadas en el hecho relacional, bien sea éste familiar o de otro tipo"[5].

De esta definición destacamos la vertiente penal que adopta, al situarse en el terreno de las conductas delictivas, por acción u omisión, la perspectiva victimológica, al considerar al mayor que sufre el maltrato como víctima de un delito o falta, la reiteración, como requisito del tipo penal y la habitualidad de la relación, de confianza o no, entre la víctima y el maltratador.

En cuanto a la segunda vía de aproximación al fenómeno del maltrato, el estudio de la magnitud del fenómeno, observamos que existen numerosos estudios que defienden la inexistencia de datos fiables y otros tantos que proponen diferentes índices de incidencia y de prevalencia. Evitando decantarnos por unos u otros, por la diferente metodología empleada, por el lugar donde se efectúa el estudio, y por la población estudiada, observamos que existe un cierto consenso con respecto a que aproximadamente entre el 5 y el 8 por 100 de las personas mayores sufren o han sufrido algún tipo de maltrato.

Estudios llevados a cabo en EEUU, Canadá y Reino Unido, realizados mediante encuestas, encontraron que entre el 3 y el 6 por 100 de las personas mayores de 65 años son víctimas de malos tratos físicos, psíquicos o de abandono de forma continuada. Se cree que menos de uno de cada cinco casos se denuncia, debido a la ocultación o minimización del problema por la víctima, por el agresor o por los profesionales de la salud. De los causantes de malos tratos, el 66 por 100 eran los propios cónyuges y el resto los hijos mayores. En otro estudio, el 45 por 100 de los cuidadores domésticos admitía haber tenido conductas consideradas como maltratantes. Sin embargo, muchas de las víctimas no las consideraban como abuso o maltrato[6]. En lo que respecta a Canarias, podemos señalar que en un estudio realizado entre los usuarios del servicio de ayuda a domicilio de los municipios de Vitoria, Sevilla, Telde, San Bartolomé de Tirajana y Las Palmas de Gran Canaria se detectó que el 4.7 por 100 de ellos había sufrido algún tipo de maltrato. Este 4.7 por 100 es la media entre el 2 por 100 de afectados en Vitoria y el 6.4 por 100 de Sevilla y el 6.0 por 100 de los tres municipios grancanarios[7].

Tercera.

Una vez aproximados a la conceptualización del maltrato y a la cuantificación del fenómeno, podríamos continuar analizando la tipología de malos tratos, el perfil de la víctima y del agresor, los factores especiales de riesgo y otras serie de cuestiones conexas de las que se ha preocupado extensamente la comunidad científica. Sin embargo, esto desbordaría nuestras pretensiones, que giran más bien entorno a la respuesta que han de dar las administraciones públicas, en particular las administraciones públicas canarias, ante este problema.

[5] MARTÍNEZ MAROTO, Antonio (2005). "El maltrato a las personas mayores y su regulación en la legislación española". Madrid. Por tal Mayores. *Informes Portal Mayores*, nº. 40 [Fecha de publicación:30/08/2005]

[6] FERNÁNDEZ ALONSO, María del Carmen. Grupo de Salud Mental del PAPPS (Programa de Actividades Preventivas y promoción de la Salud. Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria).

[7] BAZO, M.T. Revista Española de Geriatría y Gerontología. 2001; 36(1):8-14

Como punto de partida para este análisis, el de cómo responder al problema, debemos volver a la definición de maltrato a la que nos adherimos anteriormente, para destacar, como ya señalamos, la dimensión jurídico-penal de la misma, pues los malos tratos serán, por lo común, acciones u omisiones constitutivas de delitos o faltas. En este sentido, corresponde a las instancias policiales y judiciales la tarea de investigación y enjuiciamiento de las conductas constitutivas de delito, sin perjuicio de la obligación que recae sobre los funcionarios públicos de poner en conocimiento del Ministerio Fiscal aquellas conductas delictivas de las que tengan conocimiento por razón de su cargo.

Por su parte, corresponde a las Cortes Generales la tipificación de los delitos y el establecimientos de las sanciones, mediante la aprobación de las oportunas leyes penales. Existen voces discrepantes con respecto a la idoneidad de la regulación actual de los delitos violentos cometidos en el ámbito doméstico, señalándose en algunos casos que la adopción de la perspectiva de género ha impedido una regulación global que incluya la violencia contra los menores, contra las mujeres y contra los mayores. Sin embargo, consideramos que éste no debe ser el espacio en el que enfoquemos nuestra resolución, ya que sin perjuicio de las posibles mejoras que se puedan introducir en el Código Penal con respecto a la tipificación de las conductas que entren en el ámbito del maltrato, lo cierto es que existe en la actualidad la posibilidad de perseguir penalmente esas conductas que suponen, según las definiciones comúnmente aceptadas, maltrato a las personas mayores.

Ahora bien, para poder perseguir penalmente las acciones u omisiones constitutivas de maltrato, es necesario detectar que se ha producido el maltrato, cuestión ésta que a veces resulta sencillo determinar, pero que en muchos otros casos presenta mayor dificultad o complejidad. En este punto no podemos sino destacar favorablemente la iniciativa de esa Dirección General, al remitir a la Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de la Salud un programa de detección de malos tratos en personas mayores, del cual tenemos constancia que ha quedado incorporado a los programas de trabajo de dicho organismo.

La importancia de los profesionales sanitarios en la detección de los casos de malos tratos es esencial, como así lo han reseñado numerosos expertos y organismos que trabajan en el ámbito del envejecimiento. Sirva como ejemplo la Declaración de Toronto para la Prevención del Maltrato a las personas mayores, Promovida por la Organización Mundial de la Salud, la Universidad de Toronto y la Universidad de Ryerson (Ontario, Canadá) y la Red INPEA (Red internacional de prevención del abuso y maltrato en la vejez), en la que se señala que “Los trabajadores de la salud de atención primaria tienen un papel particularmente importante, ya que se enfrentan con casos de maltrato de ancianos de forma cotidiana, aunque con frecuencia no los diagnostican como tales”.

En cualquier caso, no se puede dejar en manos de los profesionales sanitarios toda la responsabilidad de la detección de los casos de malos tratos. En primer lugar, por que éstos podrán detectar la mayoría de los casos, aunque no todos, de maltrato físico. E igualmente podrán detectar algunos casos, pero no la mayoría, de maltrato psicológico. Pero desde luego tendrán serias dificultades para detectar los casos en que el maltrato consista negligencia en los cuidados que no cause lesión, maltrato verbal, uso inadecuado de restricciones, abusos y vejaciones sexuales y, particularmente, el abuso de poder. Para todos estos otros casos sería necesario desarrollar nuevas herramientas de detección del maltrato, que involucren tanto a los profesionales sanitarios como a los trabajadores sociales y psicólogos que presten servicios en recursos sociales o sanitarios, a las instituciones públicas y privadas que

den soporte a las necesidades de los ancianos y a todos los particulares que tengan conocimiento de posibles situaciones de maltrato[8].

Cuarta.

Hasta aquí hemos abordado la detección y la represión de las conductas que podemos identificar como maltrato a personas mayores, entre las que hemos destacado favorablemente la iniciativa de la Dirección General de Servicios Sociales con respecto a la implantación de un programa de detección de malos tratos en atención primaria.

Es pues el momento de introducirnos en la cuestión principal en lo que a esta institución respecta, que es la prevención del maltrato a las personas mayores y la actuación de las administraciones públicas canarias. Sobre este punto, si bien destacamos la preocupación de la Dirección General por el tema de maltrato, que fue incluso objeto de una de las ponencias del Congreso Canario de los Mayores celebrado en 2003, observamos, al menos en el informe remitido por su antecesora, la ausencia de una estrategia global de prevención, pues las iniciativas de las que se nos dio cuenta se podrían englobar, en general, en medidas para la mejora del bienestar de nuestros mayores, lo cual sin duda es sumamente importante, pero no como una planificación de medidas específicas para estudiar y en su caso paliar el fenómeno del maltrato a las personas mayores en Canarias.

En cualquier caso, no es la intención de esta institución interferir en el ámbito competencial de ese centro directivo, ni mucho menos pretender determinar las directrices de una línea de trabajo cuyo diseño e implantación corresponde a quien tiene la responsabilidad de gobierno, que cuenta con los medios y los técnicos especializados, así como con la experiencia previa de trabajo.

No obstante, en ejercicio de las facultades que nos confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y en aras del principio de colaboración entre todas las administraciones públicas, a propuesta del Adjunto del Mayor, hemos acordado remitir a V.I., con relación al maltrato de las personas mayores en Canarias, la siguiente

S U G E R E N C I A

Como señala la Declaración de Toronto a la que hemos hecho alusión con anterioridad, “no es suficiente identificar los casos de malos tratos a personas mayores. Todos los países deben desarrollar las estructuras que permitan la provisión de servicios para responder de forma adecuada y eventualmente prevenir el problema. El Plan Internacional de Acción de las Naciones Unidas, adoptado por todos los países en Madrid, en abril de 2002, reconoce claramente la importancia del maltrato de las personas mayores y lo pone en el contexto de los Derechos Humanos Universales. **La prevención del maltrato de las personas mayores en un mundo que envejece, nos concierne a todos**”.

En este sentido, consideramos que sería de especial utilidad para la prevención del maltrato a personas mayores en el ámbito de Canarias, que la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Servicios Sociales, diseñe e implemente, utilizando para ello el marco normativo o planificador que considere más adecuado, una estrategia global de prevención de los malos tratos en Canarias, que podría contemplar, entre otras, las siguientes cuestiones:

[8] Un ejemplo interesante y susceptible de adaptar a otras realidades, como la de Canarias, es la red ALMA constituida en Francia por la Comisión de Derechos y Libertades de la Fundación Nacional de Gerontología.

1) Medidas de concienciación y sensibilización:

- Incorporación de contenidos específicos en los programas educativos.
- Establecimiento de alianzas con la sociedad civil, particularmente con las organizaciones de mayores y los medios de comunicación.
- Campañas en los medios de comunicación.
- Constitución de un órgano (observatorio o similar) que analice y evalúe la eficacia de las medidas adoptadas y asesore para la adopción de nuevas alternativas de prevención.

2) Medidas de formación para los cuidadores familiares y para los cuidadores profesionales:

- Para los cuidadores familiares, que incidan tanto en la adquisición de conocimientos y capacidades como en el componente actitudinal.
- Para los cuidadores profesionales, tanto para evitar las negligencias como para que puedan detectar casos de malos tratos.
- Además, sería interesante establecer programas formativos para abogados, trabajadores sociales, fuerzas y cuerpos de seguridad y otros profesionales, para que puedan detectar también los casos de malos tratos.

3) Medidas de protección:

- Establecimiento de un teléfono específico para las denuncias de situaciones de desasistencia y maltrato a personas mayores.
- Adecuación de protocolos especiales de seguimiento en los casos de mayores con enfermedad mental.
- Desarrollo de programas de orientación jurídica para los mayores.
- Establecimiento de vías de acceso prioritario a los servicios de asistencia jurídica gratuita en los casos de maltrato de personas mayores.
- Colaboración con el Colegio Notarial de Canarias para que las personas mayores puedan conocer en un lenguaje comprensible el valor y alcance del otorgamiento de instrumentos públicos.

4) Medidas de detección:

- Desarrollo de nuevas herramientas de detección del maltrato, que involucren tanto a los profesionales sanitarios como a los trabajadores sociales y psicólogos que presten servicios en recursos sociales o sanitarios, a las instituciones públicas y privadas que den soporte a las necesidades de los ancianos y a todos los particulares que tengan conocimiento de posibles situaciones de maltrato

5) Medidas específicas para centros sociosanitarios:
- Activación de los sistemas de participación previstos en la normativa, particularmente de aquellos órganos en los que participan los familiares de los usuarios.
- Reforzamiento de la inspección de estos centros, especialmente en los casos de denuncias.
- Establecimiento de criterios para la selección de personal que excluyan a los candidatos con historial de malos tratos y den prioridad a aquellos que demuestren empatía con las personas de edad y capacidad de sobrellevar el estrés y de afrontar las situaciones de conflicto.

EQ 1319/04. Queja de oficio sobre la vivienda para personas mayores en Canarias. Sugerencia al Instituto Canario de la Vivienda.

Nos dirigimos a V.I. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, alusivo a alojamiento para personas mayores en Canarias.

Con relación a este expediente, el pasado 25-2-05 solicitamos informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda.

En aquella ocasión expresábamos una serie de consideraciones referidas a la población mayor en España, así como a las demandas específicas de este colectivo, entre las que se destaca de modo especial la de residencia, es decir, la dotación de un hábitat que reúna las mejores condiciones ambientales, de entorno, y con una tipología adecuada que favorezca las relaciones personales y las actividades colectivas, garantizando en todo momento la independencia, privacidad y seguridad, y permitiendo por otra parte la posibilidad de acceso al mayor número posible de servicios complementarios.

En nuestro escrito aludíamos al hecho de que si bien hasta ahora siempre que se pensaba en servicios residenciales para personas mayores aparecía la idea de residencias (de válidos o asistidas), y de forma residual la de las viviendas tuteladas, en los últimos tiempos se impone la idea de las viviendas con servicios en las que, a través del sistema de comunidad, se comparten los gastos que genera la prestación de determinados servicios (limpieza, comedor, teleasistencia, atención médica...).

Finalizábamos nuestro escrito señalando que en la actualidad, tenemos constancia de que por parte de algunas comunidades autónomas y de entidades locales se han adoptado iniciativas que tienen como finalidad cubrir la demanda de viviendas de promoción pública para personas mayores, si bien en Canarias no se había adoptado, de momento, ninguna medida en dicho sentido, o al menos este Comisionado no había tenido conocimiento de ello, por lo que solicitábamos a la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda que nos comunicara la valoración que le merecía esta cuestión, así como la información relativa a las iniciativas adoptadas o que se previesen adoptar para ofertar viviendas de promoción pública destinadas a personas mayores, que incluyan prestación de servicios en el sentido antes expuesto.

Con posterioridad, en fecha 4-4-05, la Secretaria General Técnica de esa Consejería nos trasladó informe al respecto, emitido por V.I., en el que se expresaba lo siguiente:

"(...) Sin perjuicio de las iniciativas que se hayan podido llevar a cabo por otros departamentos de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para tratar de darle respuestas a esas necesidades, sobre todo desde la Consejería competente en materia de asuntos sociales, o de las actividades desarrolladas por otras administraciones públicas, en materia de vivienda, a través de la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, se ha dado un paso importante en el reconocimiento de la especial dificultad que tiene la población mayor de acceder a una vivienda, al establecerse, en el artículo 47.4, dentro de los cupos especiales de una promoción pública de viviendas, un cupo para las personas mayores de sesenta y cinco años.

En estos momentos se está elaborando el nuevo decreto de adjudicación de viviendas de promoción pública, sin que hasta ahora se haya pensado en un tipo de vivienda específico para ese cupo especial que comprenda, a su vez, una serie de servicios especiales, considerando que las viviendas que se incluyan en ese cupo pueden ir destinadas a unidades familiares en las que, a pesar de la edad de su titular, ninguno de sus componentes requiera algún servicio especial, y teniendo en cuenta, asimismo, que dentro de una promoción pública de viviendas, la fórmula para satisfacer las

necesidades de vivienda de determinados colectivos de una forma distinta a la clásica adjudicación de una vivienda a una unidad familiar que la solicite y cumpla una serie de requisitos son los pisos tutelados que se puedan incluir en dicha promoción pública, y que aparte de contar con una superficie mayor a la de cualquier vivienda protegida, están sujetos a una organización específica".

Una vez analizados los antecedentes descritos, hemos considerado oportuno someter a su juicio las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

Primera.

El derecho que tienen todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada se configura como unos de los principios rectores de la política económica y social, debido a su inclusión en el capítulo III del Título Primero de nuestro texto constitucional (artículo 47). Estos principios rectores, como tiene declarado el Tribunal Supremo, no son meras declaraciones programáticas, sino que vinculan a todos los poderes públicos.

Además, la Constitución española enfatiza particularmente la obligación que recae sobre los poderes públicos de promover el bienestar de las personas mayores, mediante un sistema de servicios sociales que atienda de forma específica a sus problemas de salud, vivienda, cultura y ocio.

Pese a que cuando se redactó la Constitución no se disponía de todas las herramientas para prever la magnitud del fenómeno del envejecimiento de la población, se tuvo, a nuestro juicio, un gran acierto al establecer la vinculación de los poderes públicos con la solución de problemas específicos de las personas mayores, como es el de la vivienda.

En primer lugar, porque la vivienda constituye un problema para aquellas personas mayores que no disponen de una en propiedad, y a las que la reducción de ingresos consecuente a la jubilación dificulta y en algunos casos imposibilita acceder al mercado de alquiler.

También la vivienda puede ser un problema para aquellos que la tienen en propiedad. En efecto para muchas personas mayores, siendo su vivienda un lugar de arraigo, de establecimiento permanente y de vinculación con el entorno, en muchas ocasiones, debido a sus características tipológicas, la misma deviene inútil para su morador, al no ser accesible y estar adaptada para las nuevas necesidades del propietario, como podría ser la utilización de sillas de ruedas.

En otros casos, es la soledad la que condiciona el uso de la vivienda, pues la pérdida de los miembros de la familia obligan al titular de una vivienda a ingresar en un centro residencial, pese a no requerir de asistencia de terceras personas para las actividades de la vida diaria.

No pretendemos hacer aquí una descripción exhaustiva de todas las demandas en materia de vivienda de las personas mayores en Canarias. Únicamente queremos hacer constar, como punto de partida, que existen una serie de necesidades residenciales para las personas mayores, lo que dio lugar a la iniciación de esta actuación de oficio, pues esta Institución, a priori, desconocía las actuaciones que se estaban llevando a cabo por parte del Gobierno de Canarias.

Segunda.

En el informe emitido por ese Instituto se alude a los pisos tutelados como fórmula para solucionar las necesidades de vivienda de diversos colectivos, más allá de la adjudicación de viviendas de promoción pública a aquella unidad familiar que lo solicite y cumpla con los requisitos que se exijan.

Según la Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de solidaridad entre generaciones, son viviendas tuteladas aquellas viviendas normalizadas destinadas al alojamiento de un número reducido de personas mayores, en régimen parcialmente autogestionado, permaneciendo en su entorno habitual. Se trata, por tanto, de una vivienda habitada por varias personas mayores, en la que se prestan determinados servicios.

De acuerdo con lo dispuesto en el Anexo II del Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, las viviendas tuteladas estarán dotadas de la estructura material y funcional necesaria para las actividades propias de los servicios de alojamiento, manutención, lavandería y funciones convivenciales, garantizando la entidad titular del establecimiento o responsable del proyecto tutelar de convivencia el acceso a los servicios de cuidado y apoyo personal y de los servicios de promoción e inserción social comunitarios. En general, las condiciones estructurales de las viviendas tuteladas se ajustarán a los requisitos contemplados en la NORMA E.2.4., relativa al interior de una vivienda adaptada, que contempla el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. Los servicios de alojamiento estarán dotados de dormitorios preferentemente individuales, que no podrán destinarse en ningún caso a más de dos personas y que deberán reunir el resto de las condiciones señaladas en el apartado A) de dicho anexo, referente al servicio de alojamiento de las residencias, con la salvedad de que no serán preceptivas las indicaciones referentes al acceso a los aseos. Deberá existir además una sala de estar y/o comedor con la amplitud y mobiliario necesarios para las actividades que le son propias.

Por otro lado, los hogares funcionales, también contemplados en dicho decreto, dispondrán de la estructura material y funcional necesaria para las actividades propias de los servicios de alojamiento, manutención, lavandería y funciones convivenciales, requiriéndose en estos centros las mismas condiciones que para las viviendas tuteladas, con la salvedad de que será responsable de la gestión del hogar el personal que conviva de forma permanente con los usuarios, que en cualquier caso se desarrollará de forma que se posibilite la corresponsabilidad de los usuarios en la asignación y distribución de tareas y se fomente el acceso de éstos a los servicios de cuidado y apoyo personal y a los servicios de promoción e inserción social comunitarios.

En conclusión, tanto en el caso de la vivienda tutelada como en el de los hogares funcionales, se trata de viviendas compartidas por varias personas mayores, en el que la privacidad se reduce al espacio del dormitorio, que será preferentemente de carácter individual, aunque no en todos los casos, pues la normativa no excluye los dormitorios colectivos.
A diferencia de estas soluciones residenciales, que están normativamente definidas y juegan un papel determinado en el sistema de alojamientos para personas mayores en Canarias, definido en la aludida Ley 3/1996, de 11 de julio, en nuestra petición de informe nos referíamos a otra solución residencial, que al parecer se está implantando

con éxito en otras comunidades autónomas y que se caracteriza por ser una agrupación de apartamentos o viviendas tutelados en los que se ofrecen una serie de servicios para los propietarios o inquilinos.

Si bien hoy por hoy no existe un modelo definido y único, sí puede constatarse que desde la esfera pública se va configurando un modelo básico destinado a personas mayores capaces de realizar por sí mismas todas o casi todas las actividades básicas de la vida diaria. Son un recurso para atender sus necesidades de alojamiento, manutención y seguridad cuando no disponen de un alojamiento adecuado, tienen problemas de soledad o de convivencia. Es un recurso que posibilita y alarga la autonomía personal y contribuye a mantener una vida social activa y satisfactoria.

Entre las particularidades que hacen este recurso especialmente atrayente, se ha señalado[9]:

- La heterogeneidad del grupo objeto de atención, lo cual permite que los usuarios puedan complementarse entre ellos, creando una mini-red natural que favorece la autoayuda y la resolución de problemas o dificultades".
- La flexibilidad de los servicios a prestar: este recurso permite implantar todo tipo de servicios y adaptarlos a los usuarios (y no adaptar el usuario al servicio).
- La existencia de varios modelos de alojamientos, diferenciados por el tipo de estructura, por el número de usuarios y por el modelo de gestión de los servicios.
- La normalización e integración social que supone.

En definitiva, la diferencia esencial entre este modelo de agrupación de apartamentos o viviendas con servicios y las viviendas tuteladas que define la legislación de servicios sociales radica, principalmente, en el carácter independiente de cada una de las viviendas y en el tipo de servicios que se ofrecen a sus usuarios, ya sea en régimen de propiedad o de alquiler.

Evidentemente, esta posibilidad de desarrollo de soluciones residenciales para mayores, que aún no se encuentra legalmente desarrollada en nuestra Comunidad Autónoma, requiere que por parte de los organismos competentes se lleve a cabo un esfuerzo de investigación, desarrollo y definición, a fin de determinar cuál puede ser el modelo o modelos de mayor utilidad en nuestro territorio, tanto desde el punto de vista arquitectónico (tamaño, tipología, número de unidades, zonas comunes...) como desde el punto de vista de la gestión de cada agrupación (régimen de propiedad, servicios, gerencia, etc), lo cual no obsta para que, a priori, consideremos que puede tratarse de una iniciativa muy interesante para resolver las necesidades residenciales de una parte de la población mayor de Canarias.

En este sentido, consideramos que la propia Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, posibilita que se definan soluciones residenciales de estas características, tanto en su artículo 47.4, al establecer un cupo de viviendas para mayores de sesenta y cinco años, como en su artículo 58, que permite que sean calificadas, también, como viviendas protegidas, aquellos alojamientos que constituyan fórmulas intermedias entre la vivienda individual y la colectiva, destinadas a arrendamiento y otras formas de explotación por razones sociales, siempre que tengan características adecuadas a ocupantes con circunstancias específicas definidas, tales como jóvenes, tercera edad u otros colectivos, y que tales actuaciones persigan su integración social y cumplan los requisitos que se establezcan por el Gobierno.

[9] Lázaro, E. *Servicios Sociales y viviendas para mayores: aspectos funcionales*. 2001

En cualquier caso, en virtud de lo previsto en el artículo 8 de la citada Ley 2/2003, de 30 de enero, corresponde a ese Instituto el análisis cuantitativo y cualitativo de las necesidades de vivienda y suelo en las islas y la propuesta de medidas para su atención., así como proponer la elaboración y modificación de disposiciones generales en materia de suelo, edificación y vivienda y elaborar el anteproyecto de Plan de Viviendas de Canarias y los proyectos de programas que lo desarrollen.

Por todo ello esta institución, a la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, a propuesta del Adjunto del Mayor, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

S U G E R E N C I A

- De analizar la viabilidad, conveniencia y posibilidad de incluir en futuras actuaciones en materia de vivienda que se desarrollen en Canarias, modelos residenciales para personas mayores bajo la forma de agrupaciones de apartamentos o viviendas con servicios descrita anteriormente.

EQ 1320/04. Extensión de las actividades de la Universidad de Mayores de La Laguna a las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma. Sugerencia al Rector de la Universidad de La Laguna.

Nos dirigimos de nuevo a V.E. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, alusivo a las Universidades para Mayores en Canarias.

Con fecha 20-2-05 dirigimos escrito a V.E. en el que señalábamos que las universidades para mayores juegan un papel esencial en la oferta de actividades de promoción sociocultural de los mayores de Canarias. Son el espacio superior de formación en el que se integran muchas personas que no pudieron en su día acceder a los estudios universitarios y representan una indudable oportunidad de integración social, relación y esparcimiento para sus usuarios.

En aquella ocasión nos referíamos al hecho de que la Universidad de La Laguna limita la extensión universitaria de la Universidad de Mayores a la isla de Tenerife, por lo que habíamos recibido algunas quejas de ciudadanos de las restantes islas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, en las que se alude al malestar que produce la inexistencia de extensión de la Universidad para mayores de La Laguna a las islas de El Hierro, la Gomera y La Palma.

Con base en dichos antecedentes, esta institución solicitó a V.E. que nos trasladara su una valoración global de la cuestión planteada y, en su caso, nos comunicara las previsiones existentes para la extensión a las restantes islas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife de las actividades de la Universidad para Mayores de La Laguna.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, el pasado 12-IX-05 recibimos informe emitido por esa Universidad, en el que señalaban lo siguiente:

“En respuesta a su escrito pidiendo informe acerca de las previsiones de la Universidad de La Laguna para la extensión a las islas de La Palma, La Gomera y El Hierro del programa para mayores que actualmente imparte en su sede de la ciudad de La Laguna, tengo el honor de informe lo siguiente:

1. Comparte este Rectorado la valoración que esa Institución hace de las actividades de extensión universitaria dirigidas específicamente a las personas mayores como una de las vías para la promoción sociocultural de estas personas que no pudieron en su día acceder a los estudios universitarios y conscientes de ello, la Universidad está haciendo esfuerzos para poner estas actividades a disposición de un número creciente de ciudadanos.

2. Para facilitarlo y, dada la escasez de medios materiales con que cuenta esta Institución, se han hecho ofertas de convenios de colaboración a los tres Cabildos Insulares para aumentar la presencia de la Universidad de La Laguna en las islas. Una de las acciones propuestas en dichos proyectos de convenios consiste en la celebración de la universidad para mayores en uno o varios puntos de cada una de las islas.

3. Hasta ahora no se ha tenido respuesta al respecto por ninguno de los tres cabildos. Pero es intención de esta Universidad el desarrollo de la actividad de referencia en islas distintas a la de Tenerife, lo que será posible una vez se acuerden las condiciones con los respectivos cabildos insulares."

Una vez recibido y analizado el aludido informe, esta Institución, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó trasladar copia del mismo a los cabildos insulares de La Palma, El Hierro y La Gomera, además de solicitar a los mismos su valoración sobre la cuestión planteada.

En respuesta a nuestra solicitud, con fecha 10-XI-05, el Cabildo insular de La Palma nos remitió informe del siguiente tenor literal:

"Al objeto de cumplimentar su solicitud de informe en relación a la queja que se tramita en esa Institución con el número de expediente E.Q. 1320/04, promovida por varios ciudadanos de las Islas no capitalinas de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, y relativa a la extensión de la Universidad de Mayores en dichas islas, por la presente pongo en conocimiento de V.E. que:

1. El Cabildo Insular de La Palma tiene entre una de su preocupaciones principales la del fomento de la cultura y el saber de la colectividad ciudadana y en el marco de los objetivos que conforman su política educativa y cultural, considera de especial importancia facilitar a los vecinos de la isla el acceso a la Universidad.

2. Esta Corporación es consciente de que un determinado sector de la población con edades superiores a los 50 años, por motivos de diversa índole, no han podido acceder a la formación universitaria a pesar de poseer inquietudes culturales e intelectuales. Por este motivo se ha mantenido contacto con las dos Universidades Canarias en relación a la posible implantación en nuestra Isla del Programa para Mayores que ambas Universidades ofrecen desde el curso 1999/2000, y que en la Universidad de Las Palmas se ha bautizado como programa "Peritia et Doctrina" extendiéndolo a Lanzarote y Fuerteventura.

3. Hasta la fecha los contactos con la Universidades han sido siempre verbales sin que tengamos conocimiento de que se haya producido oferta escrita de convenio de colaboración o cualquier otra fórmula análoga.

4. Que esta Corporación le muestra su agradecimiento por la sensibilidad que el Diputado del Común ha mostrado con este tema, así como por la inquietud de los

ciudadanos al reivindicar un derecho que, por culpa de la llamada "doble insularidad" que padecemos los habitantes de las islas menores, se ven privados".

Posteriormente, con fecha 22-XI-05, el Cabildo insular de La Gomera nos remitió informe en el que se expresaba lo siguiente:

"En relación con su escrito de fecha 18/10/2005, con S/Ref.: E.q. 1320/04 por el que solicita información sobre los convenios de colaboración existentes entre esta Corporación y la Universidad de La Laguna, así como las previsiones de futuro, he de significarle lo siguiente:

(...)

Sobre el tema objeto de su escrito, las Universidades para mayores en Canarias, es un asunto que no consta en ningún borrador, ni convenio ni de que se haya tratado en ninguna de las reuniones celebradas entre este Cabildo y algunas de las Universidades Canarias, ni tampoco puedo prever las expectativas de futuro sobre dicho asunto ya que al ser una competencia de la propia Universidad, debe ser dicha Institución la que lleve la iniciativa, estando la Corporación Insular abierta a la colaboración en todos aquellos temas que la universidad nos proponga y que supongan un aumento de la calidad de vida de nuestros mayores".

En la misma fecha, recibimos el siguiente informe emitido por el Cabildo insular de El Hierro:

"Con relación a su notificación de fecha 18 de octubre de 2005 (REF: E.Q. 1320/04), en la que se requería que por parte de esta Corporación se realice informe sobre las limitaciones de la oferta de la Universidad de Mayores de La Laguna en la islas no capitalinas (La Gomera, El Hierro y La Palma) se procede a informar lo siguiente:

Que el Cabildo Insular de El Hierro en sesión extraordinaria de la Comisión de Gobierno , de fecha 17 de mayo de 1996, adoptó entre otros, el acuerdo de formalizar Convenio Marco de Colaboración con la Universidad de La Laguna para el Desarrollo de acciones conjuntas en materia de formación, investigación, orientación y difusión acordes a las competencias y fines de ambas Instituciones.

Al amparo del acuerdo destallado anteriormente, se ha formalizado Convenio de Colaboración para la Creación del Aula permanente "Valentín Padrón Espinosa", al objeto de promover actividades culturales, de Extensión Universitaria, Cursos, Jornadas, Seminarios, Talleres, etc..., con el objetivo de crear un espacio de formación y difusión cultural específico en función de las necesidades de la población herreña, que como denominador común traten de potenciar la capacitación de la población de manera eficaz.

En estos últimos años se han venido desarrollando distintas iniciativas dentro de los Convenios citados anteriormente, de la que podemos destacar el Convenio específico formalizado en el año 2003, con el Departamento de Ciencias y Técnicas de Navegación, para el desarrollo de Proyecto Piloto de Investigación en la isla de El Hierro, para el control del tráfico marítimo en Canarias, o el convenio específico de Colaboración para la realización de prácticas de los alumnos de la Facultad de Derecho en esta Institución, con el objeto de completar la formación académica de los mismos, formalizado en julio de 2002.

En virtud de los acuerdos de colaboración del Cabildo de El Hierro con la Universidad de La Laguna, se ha creado un servicio de Gestión Universitaria que, anualmente,

coincidiendo con los períodos de preinscripción, matrícula y solicitud de alojamiento en colegios mayores, habilita nuestra Área de Educación y Cultura para que pueda proceder como Centro de la Universidad de La Laguna, y funcionar como una oficina descentralizada, permitiendo a los alumnos herreños realizar todos los trámites necesarios desde la isla.

Del mismo modo durante los dos últimos años se han venido celebrando en la isla de El Hierro distintos cursos de Extensión Universitaria, conforme al detalle que se especifica.

(...)

Al mismo tiempo esta Institución pone a disposición de los alumnos herreños, universitarios o no, un servicio de información sobre Centros y Planes de Estudio, Universidades, Becas, Residencias y Colegios Mayores, Distritos Universitarios, recurso sobre los procedimientos, etc..., además de tener habilitado y a disposición de los interesados un puesta de acceso a Internet para aquellos Centros y Universidades que requieran de trámites o procesos telemáticos.

A pesar de la puesta en marcha de todos estos servicios de orientación universitaria, el Cabildo Insular de El Hierro ha formalizado Convenio de Colaboración, conforme acuerdo del Consejo Insular de Gobierno de fecha 16 de febrero de 2001, con la Universidad Nacional a Distancia (Centro Asociado de Tenerife) para la puesta en marcha y funcionamiento de la Extensión en la isla de El Hierro, facilitando así el acceso presencial a tutoría y exámenes de aquellos alumnos que opten por esta modalidad de estudios.

Por último hacer constar que, teniendo en cuenta la dificultad de acceso a una formación acorde a los tiempos en los que nos encontramos que padece la población de las islas pequeñas y las limitaciones que se tienen en la Corporaciones Locales de esta islas en cuanto a poner a disposición recursos materiales y financieros para el desarrollo de acciones propias de la materia, esta Corporación está a disposición de atender cualquier iniciativa que se proponga por parte de la Universidad de La Laguna, que redunde en beneficio de la población herreña".

A la vista de los informes emitidos por los tres cabildos insulares a los que se ha dirigido esta Institución, puede afirmarse la existencia de la necesaria predisposición por parte de dichas entidades para la colaboración en la implantación de programas universitarios para mayores en las islas de La Palma, La Gomera y El Hierro, si bien somos conscientes de que los recursos humanos y presupuestarios de las entidades públicas son necesariamente limitados, por lo cual se requiere un esfuerzo de coordinación entre todos los agentes implicados.

En este sentido, nos gustaría hacerle partícipe de las directrices emanadas de la II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, recogidas en el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002), en el que se aborda la cuestión del acceso al conocimiento, a la educación y a la formación con las siguientes reflexiones y propuestas:
- La sociedad del conocimiento requiere que se instituyan políticas para asegurar el acceso a la educación y a la formación a lo largo de toda la vida.

- El cambio tecnológico sin la educación conveniente puede resultar alienante para los mayores, así que hay que introducir medidas que capaciten y preparen a estas personas para el acceso a las tecnologías.

- Debe perseguirse la igualdad de oportunidades y de trato a lo largo del ciclo vital en lo que se refiere a la educación y a la formación continuas.

- Es necesario una utilización completa del potencial y la experiencia de personas de todas las edades, creando oportunidades para el intercambio de experiencias y conocimientos entre generaciones.

En definitiva, el Plan de Acción 2002 se apoya en una indiscutible premisa de partida: Las personas mayores tienen derecho a la educación; el primer reto consiste en ser capaces de garantizar ese derecho; el segundo en escoger los ámbitos prioritarios de actuación[10].

Por todo ello esta institución, a la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, a propuesta del Adjunto del Mayor, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

S U G E R E N C I A

- De impulsar la coordinación con los cabildos insulares de La Palma, La Gomera y El Hierro, para conseguir la gradual implantación del Programa Universitario para Mayores de la Universidad de La Laguna en dichas islas, con el fin de hacer accesible dicha oferta formativa a todas las personas mayores de la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

[10] SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M.. *La educación de las personas mayores en el marco del envejecimiento activo. Principios y líneas de actuación*. Madrid 2005

2. MENORES

1- Introducción
2- Investigaciones de oficio

- 193/05. Absentismo escolar
- 203/05. Centro de rehabilitación de menores con minusvalía
- 300/05. Programas de mediación familiar en los Cabildos Canarios
- 347/05. Centros de cumplimiento de medidas judiciales
- 394/05. Menores extranjeros no acompañados
- 755/05. Estudio sobre el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 5/2000
- 803/05. Pornografía en prensa escrita
- 854/05. Residencias Escolares en Canarias
- 1315/05. Adopción internacional

3- Análisis pormenorizado de las quejas

- Adopción
- Situaciones de riesgo y desamparo
- Conflictos en el seno de las familias
- Problemas de conducta
- Conflictos en el ámbito educativo
- La infancia y la pornografía.
- Medidas judiciales
- Los menores en el ámbito sanitario

4- Temática de actuación

- Cumplimiento de medidas judiciales
- Foro Canario de la Infancia
- La Administración de Justicia y los menores.
- Los menores y las nuevas tecnologías.
- Los menores y la salud.

5- Escritos y actuaciones que no han provocado apertura de queja.

- Intervención terapéutica con menores
- Convenio del Cabildo Palmero con Promepal
- Mutilaciones genitales infantiles.
- Noticias sobre menores en los medios de comunicación.
- Vinculación institucional con el trastorno del déficit de atención/hiperactividad
- Entidades colaboradoras de atención integral a los menores.
- Centro de Protección la Portada (La Palma)
- Comunicado de los trabajadores de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

6- Recomendaciones y quejas de otros ejercicios
7- Actividad divulgativa
8- Publicaciones y Convenios

1-INTRODUCCIÓN

El medio mejor para hacer buenos a los niños es hacerlos felices
Oscar Wilde

Un año más, el informe relativo al área de menores no puede destacar avances, es mas, muchos de los problemas planteados por los reclamantes aparecen enquistados y no hay modo de encontrar una solución válida. La atención institucional dirigida a la infancia y la familia, ha de sufrir profundas transformaciones en función de los cambios sociales que se están produciendo en nuestras islas, el apoyo a las familias de menores en situación de riesgo ha de ser integral.

En la actuación con la infancia hay que evitar el exceso de burocratización y abordar de una manera definitiva el trabajo en red y la prevención. Son necesarias estrategias preventivas y de modernización, se precisa de un análisis poblacional para elaborar un diagnóstico sobre la realidad del menor y la familia. La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, precisa un plan de modernización que promueva una intervención de calidad en la atención integral a la infancia

Del análisis pormenorizado de las quejas de los ciudadanos y las iniciadas de oficio, podemos llegar a las siguientes conclusiones:
En lo que se refiera al **cumplimiento de medidas judiciales**, es importante el tratamiento que otorgan los medios de comunicación. Posiblemente, el principal escollo de la actual política legislativa de la justicia juvenil, sea la imagen absolutamente negativa que tiene la opinión publica respecto de la Ley del Menor, ya que las únicas noticias que existen sobre esta materia, son siempre de carácter negativo. Los aspectos positivos del sistema, no merecen la atención de los medios de comunicación social, o simplemente no son publicitados.
A diario, la prensa escrita llena las páginas de sucesos sobre fugas, agresiones a personal, motines que afectan a menores internados en centros de menores, con un amplio despliegue de datos, artículos de opinión, que describen los centros de internamiento como alojamientos en los que impera el caos mas absoluto.
Todos los que tenemos alguna participación en el ámbito de menores hemos de realizar un esfuerzo ímprobo por adecuar la imagen pública del sistema penal juvenil a la realidad social, eliminando tópicos y estereotipos, mediante la aportación de datos oficiales y contrastados, y poniendo de manifiesto de los logros conseguidos.
Las medidas judiciales, si bien forman parte del llamado control social, no pueden ser un fin en si mismas, sino el medio para alcanzar logros. El mejor logro, sin duda, será la insistencia en las tareas de prevención de la delincuencia juvenil, mediante la elaboración de planes insulares integrales, de políticas globales de infancia y familia que aborden las necesidades de menores y jóvenes sobre todo en el plano educativo y laboral, y en el tratamiento de su salud mental.
Es preciso determinar qué profesionales y qué titulación o cualificación les resulta exigible a los profesionales que desarrollan funciones educativas en los centros de medidas judiciales, ya que es absolutamente prioritario fomentar la especialización de los operadores. La relación de los menores con la Administración de Justicia debe estar basada en su carácter distinto y diferenciado de la Justicia de adultos, exigiendo en todo caso, la especialización de todos los operadores intervinientes en materia de menores.
El ingreso en centros de los menores o **la institucionalización,** es, hoy por hoy, el único recurso utilizado en nuestras islas frente a los niños y niñas cuyas familias incumplen los deberes de guarda y custodia. Las medidas alternativas recogidas en la Ley integral del menor siguen siendo apenas inexistentes: no existen familias de acogida, grupos convivenciales o centros de día que garanticen que la

institucionalización sea el último recurso para salvar la situación de un menor. Los niños y niñas que habitan permanentemente en instituciones o centros de protección acusan mucha vulnerabilidad, ya que estos entornos cerrados y separados del ambiente social normalizado constituyen por sí mismos un factor de riesgo.
Se hace absolutamente necesaria la inversión en tareas de prevención, se requieren recursos de inserción laboral, educación para jóvenes, recursos alternativos de ocio. Promoviendo la protección y evitando los riesgos, tenemos mucho camino recorrido, por eso hemos de alentar a las autoridades educativas y sanitarias para que intervengan de forma eficaz con los menores que presentan problemas de alteraciones de conducta o fracaso escolar, tratando de evitar que entren en los circuitos de la ley del menor.
Los **Centros de acogida inmediata**, no cumplen la función derivativa para la que fueron diseñados, sino que ejercen de centros de estancia prolongada, contrariando lo dispuesto en la legislación vigente en nuestra comunidad autónoma. La exclusión del ámbito de aplicación de la ley de responsabilidad penal de los menores de catorce años, hace que estos sean remitidos a la administración protectora, acusando perfiles de conflicto social.
Los problemas surgen porque los centros no están preparados para hacer frente a la disciplina y la contención, por lo que se hace casi absolutamente imprescindible la utilización de medidas de contención de carácter no sancionador. Ante la merma posible de derechos, podría garantizarse una adecuada intervención educativa, con permanencia en el tiempo. Alentamos, por tanto en este sentido, en la creación de un marco normativo que regule la aplicación de las medidas de protección a menores en situación de conflicto social, permitiendo la utilización de medidas de contención.
Vemos, a menudo, en las quejas que nos llegan a la Institución, que los tiempos administrativos abarcan una lentitud inusual, lejos del compás del tiempo que rige la vida de los niños. La total ausencia de recursos para menores en situación de conflicto social es la tónica general del fracaso de los ingresos en hogares funcionales. Las fugas son constantes y los menores vuelven a la vida ociosa de las calles.

La protección dispensada por los **servicios sociales municipales** es variopinta según el ayuntamiento, y apenas encontramos un término medio entre aquellos municipios que extreman su celo, interfiriendo en el desarrollo normal de la vida familiar, mientras que otros, no intervienen de forma adecuada, causando en los menores auténticas situaciones de riesgo y desprotección. Sin duda, el ámbito municipal es el ideal para la intervención socioeducativa con los menores y sus familias, ya que los ayuntamientos, sobre todo los de menor población, son los que mejor conocen las debilidades y fragilidades familiares de sus habitantes y pueden diseñar una intervención integral a través de sus servicios sociales. En boca de un reclamante : *(...) los equipos multiprofesionales no se coordinan con los otros equipos, y cada uno se encierra sobre sus propias limitaciones creándose vacíos administrativos que derivan en desatención de casos.* Volvemos a reiterar la necesidad de que los Servicios Sociales municipales cuenten en sus equipos psicosociales con un jurista o letrado, ya que en muchas ocasiones se desconoce el marco legal en el que pueden desenvolverse las actuaciones municipales. Es preciso que se desarrolle un programa de asesoramiento y apoyo técnico a la administraciones municipales, para fomentar su mayor implicación en la atención a la problemática del menor.

En lo que respecta a la **adopción internacional**, muchas han sido las quejas recibidas, tanto en lo que se refiere a las dificultades en la tramitación, a los problemas ocasionados con las ECAIS (entidades colaboradoras), a la tardanza administrativa y al seguimiento del proceso post-adoptivo. Alguna entidad administrativa narró a esta institución un caso de un niño rechazado por su familia acogente, y al que se le abocó a la situación de desamparo mas absoluto al sufrir no sólo el alejamiento de su país de origen, sino el desprecio de las personas que decían ser su nueva familia, todo ello ante la impunidad administrativa mas absoluta. Hechos de este tipo no pueden

producirse, y la administración ha de ser estrictamente escrupulosa en la selección de las familias adoptantes y en la adaptación de los niños y niñas a su nuevo entorno.
También se han recibido quejas por parte de las familias adoptantes de islas periféricas, ya que los técnicos de las ECAIS, le exigen en muchas ocasiones el traslado de toda la familia a las islas capitalinas con la finalidad de efectuar los informes de seguimiento, con el consiguiente desembolso económico, aparte del que supone el coste de cada informe.
En el **ámbito educativo,** los padres manifiestan sus quejas respecto de la expulsión de centros escolares, alegando problemáticas conductuales, cuando en la educación de adultos se carece de infraestructuras para acoger a este perfil adolescente. Las instituciones escolares se hallan permanentemente cuestionadas por sus funciones tradicionales.
Otro de los asuntos que se plasman en este informe, son los relativos al denominado matonismo, *bulliyng,* o acoso escolar, que sufren los escolares en centros educativos de nuestras islas y que vienen motivando cambios de centro. El evidente deterioro de la convivencia dentro de las aulas debe estudiarse desde varios prismas y desde diferentes perspectivas. De los recientes estudios sobre las alteraciones de la convivencia en los centros escolares se desprende que, si bien el colegio constituye un entorno adecuado para el desarrollo personal y el aprendizaje, muchos de nuestros escolares, en un porcentaje bastante elevado, son victimas de agresión entre iguales.
El análisis de las conductas violentas que se producen en el entorno escolar ha de ser cuidadoso, ya que el uso del vocablo “violencia” puede resultar estigmatizante. En un contexto de sociedad que resuelve los conflictos de forma no pacífica, los niños y niñas absorben como esponjas estos modelos de comportamiento.

La descoordinación entre centros escolares y servicios sociales municipales, se hace evidente ante el fenómeno del **absentismo escolar.** El Diputado del Común**,** en sede parlamentaria, presentó un informe extraordinario sobre esta temática, ya que los ayuntamientos tienen en esta materia un papel crucial de detección de situaciones de riesgo. La FECAM, pretende, como consecuencia del informe, la creación de un Comisión evaluadora que efectúe criterios comunes para todo el archipiélago en la detección y abordaje de esta problemática.

Algunos de los **centros de menores extranjeros no acompañados,** recibieron en este año la visita de miembros de la oficina del Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, con los que tuvimos oportunidad de reunirnos y poner de manifiesto la situación que se vive en nuestro archipiélago en lo que respecta a este colectivo. En el informe efectuado, recomiendan el cierre inmediato del centro de menores extranjeros no acompañados de Llanos Pelados en Fuerteventura, por carecer de la condiciones adecuadas para su fin, reclamando mas medios para el órgano insular de la isla, con la finalidad de atender convenientemente a los menores que llegan a la isla.
El recinto citado, ya fue visitado por este Diputado del Común, con idénticas recomendaciones, ya que únicamente esta dotado de unos barracones prefabricados que en encuentran en pésimas condiciones, junto a un vertedero municipal, sin reunir unas mínimas condiciones de salubridad.
El informe manifiesta textualmente que (...) “la situación en Llanos Pelados es, a todas luces, incompatible con una adecuada protección al menor extranjero y hago un llamamiento a las autoridades consulares y autonómicas para que sea resuelta con la mayor urgencia”
Las infraestructuras de Lanzarote obtienen mejor calificación, pero se critica la falta de coordinación entre las autoridades competentes a la hora de adoptar medidas protectoras para estos menores.
Las dificultades con las que se encuentran los menores extranjeros no acompañados son numerosas : desconocen el idioma, carecen de referentes familiares, ya que son

menores sin familia ni domicilio fijo en España, lo que impide la concesión de permisos y salidas, por existir altos índices de fuga y les resulta prácticamente imposible ejercer una actividad laboral, ya que no se les concede permiso de residencia.
Reproducimos literalmente el informe por su interés *(...) La situación de los menores extranjeros no acompañados presenta, en Canarias, unas características específicas. Debido a la falta de control de los movimientos de los menores, que pueden desplazarse con relativa facilidad y libertad entre las islas, muchos terminan desapareciendo e incluso, según el Diputado del Común, ingresando en centros de reforma. Hay, por otra parte, una importante falta de coordinación entre las distintas autoridades competentes en el archipiélago, tanto autonómicas como centrales (muy evidente, por ejemplo, en el caso de Fuerteventura) a la hora de adoptar medidas que afectan al bienestar de los menores.*
En Fuerteventura, en la localidad de Llanos Pelados, próxima a la capital Puerto del Rosario, miembros de mi Oficina visitaron un centro de menores extranjeros que, a mi juicio, debería ser cerrado con carácter inmediato. Se trata de un conjunto de barracones prefabricados, en pésimas condiciones, con los servicios comunes y sanitarios totalmente degradados, al lado de un vertedero municipal, que no reúnen unas condiciones mínimas de salubridad y de comodidad. El propio Diputado del Común (Ombudsman) ha pedido su cierre urgente. Los problemas de delincuencia entre los menores son muy comunes y son llevados con frecuencia a las comisarías de la Policía Nacional de Puerto del Rosario donde se les cumplimenta una ficha siendo devueltos posteriormente al centro. Según informó la Consejera de Asuntos Sociales, hay un terreno disponible en la localidad de Casillas del Angel que cuenta con instalaciones apropiadas para albergar a los menores. Sin embargo, existe, al parecer, un rechazo frontal por parte de la población local al traslado del centro y, en general, a que centros de menores extranjeros sean ubicados en los núcleos urbanos. Se trata de un aspecto en el que es necesario llevar a cabo una labor de información y de educación que corresponde a las autoridades insulares y autonómicas. La situación en Llanos Pelados es, a todas luces, incompatible con una adecuada protección del menor extranjero y hago un llamamiento a las autoridades insulares y autonómicas para que sea resuelta con la mayor urgencia. En Lanzarote, la situación es netamente mejor y la infraestructura de centros es adecuada no existiendo, al parecer, el rechazo social hacia estos establecimientos detectado en Fuerteventura."

El maltrato de los hijos hacia sus progenitores, se está convirtiendo en un hecho creciente en nuestras islas. La Ley de protección integral contra la violencia de género, debería incluir medidas para evitar los casos de agresiones y malos tratos de los hijos hacia sus padres, y especialmente hacia las madres, ya que el número de casos es preocupante y empieza a llegar a la opinión pública.
Los datos que se manejan, revelan que cerca de 700 menores han sido denunciados por sus padres en Canarias, porque literalmente *"no los aguantan"*
El perfil del menor maltratador, no entiende de géneros, aunque predominan los varones que ejercen violencia sobre madres y abuelas, tienen carácter agresivo, han abandonado los estudios y dedican su actividad diaria al ocio callejero.
Los motivos de las agresiones suelen ser normalmente el ejercicio de roles de prepotencia , o porque no se les suministra dinero para adquirir droga o tabaco. Uno de los objetivos pendientes de la Dirección General, es la creación de centros de carácter socio-sanitario para atender las necesidades especializadas de los menores con problemas de conducta o trastornos mentales, ya sean de origen orgánico o por el consumo de sustancias tóxicas
El problema nace porque la administración carece de recursos para este perfil de menores, diferente del de los menores infractores. Por tanto es necesaria la creación de escuelas de padres que aborden intervenciones terapéuticas, donde puedan analizarse no solo las causas del maltrato, sino proceder al abordaje de pautas

educativas que facilite a los padres la creación de un sistema normativo para establecer una relación de "buen trato" con sus hijos.
La familia, está atravesando una remodelación social profunda, y nos encontramos con novedosos modelos en relación a los menores. Cada vez mas, las administraciones están recurriendo a la creación de "escuelas de padres", donde las familias puedan recibir intervenciones terapéuticas.

Los menores y su relación con las nuevas tecnologías ocupan un lugar importante en el informe del presente ejercicio. Es la llamada generación.com
Según la AIMC, Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación, la mitad de los niños españoles, de entre 8 a 13 años, navegan por Internet y posee teléfono móvil para su uso personal.
Los niños siguen sobrepasando a los adultos en el acceso promedio de Internet, y los servicios que más utilizan son navegar por la web, chatear y jugar a través de la red.
La televisión sigue siendo el medio de comunicación más visto por la audiencia Infantil y juvenil española: un 95,3%.Y como ya viene siendo habitual en los resultados de este tipo de estudios, el bloque horario más visto por los niños de entre 8 y 13 años es el de la noche, y la media hora más vista es la que va desde las 22,30 hasta las 23 horas.
Tal y como se destaca en este estudio, los niños de entre 8 y 13 años cambian los tradicionales peluches de sus habitaciones por equipos de música (46,4%), televisores (36,2%) y ordenadores (22,1%).
En cuanto a los videojuegos, suponen ya el 73,7% los que los poseen, y les dedican 172 minutos de promedio semanal a jugar con ellos.

Las conclusiones generales de las XX Jornadas de Coordinación de los Defensores y Defensoras del Pueblo sobre la respuesta de las Administraciones Públicas ante los diferentes fenómenos y problemas que afectan a la infancia y la juventud**,** evidencian que nos encontramos ante una realidad cambiante que afecta a este sector de la población que, en algunos casos, está generando preocupación social y que exige una adecuada respuesta de toda la sociedad.
Nuestros jóvenes viven situaciones a veces difíciles, derivadas de una sociedad en cambio, de nuevos contextos educativos (sociedad globalizada, de la comunicación, en red), con nuevas oportunidades y riesgos. Se trata de una realidad compleja que debe explicarse como tal y que requiere la implicación de todos : la escuela, la familia, la cultura, los medios de comunicación, y los poderes públicos

A continuación reproducimos los datos referentes a los menores sujetos a medidas de protección a lo largo del año 2005 :

AÑO 2005	**Nº DE MENORES**
DECLARACIONES DE RIESGO	331*
DECLARACIONES DE DESAMPARO	272
GUARDAS CONSTITUIDAS	9
ACOGIMIENTOS FAMILIARES	176
ACOGIMIENTOS RESIDENCIALES	237
ALTAS ACOGIMIENTOS FAMILIARES REMUNERADOS	141
PROPUESTAS DE ADOPCIONES NACIONALES	37
AUTOS DE ADOPCIÓN	24
ADOPCIONES INTERNACIONALES	203

QUEJAS ANOTADAS EN EL REGISTRO DE RECLAMACIONES ADOPCION INTERNACIONAL	4

MENORES EXTRANJEROS	
AÑO 2005	**Nº DE MENORES**
REPATRIACIONES	0
Nº DE DECLARACIONES DE DESAMPARO	62
TUTELAS	269

* Los datos correspondientes a la Declaración municipal de Riesgo son provisionales, debido a que todavía no se han grabado en la Base de datos todos los expedientes correspondientes al año 2005.

2- INVESTIGACIONES DE OFICIO

Absentismo escolar (EQ 193/2005)

Teniendo constancia de la situación de un menor absentista, en el que se acusan otros factores, ya que el menor merodea por los alrededores del centro escolar realizando acciones delictivas contra las personas y las cosas, acompañado de otros menores, un Centro escolar de Santa Cruz de Tenerife, se ha dirigido reiteradamente a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, solicitando intervención familiar, sin que se haya llegado a ninguna solución.
Solicitados informes a este organismo, nos contesta: (...) Que el día 10 de octubre de 2003 se recibe informe social municipal, poniendo en conocimiento la posible situación de desprotección de un menor, se acordó un periodo de información previa, y se comienza un plan de trabajo entre esa Dirección General y el equipo de zona municipal, con la participación del Colegio y recursos de zona.
De dichas reuniones, se acuerda iniciar el procedimiento de desamparo del menor el 8 de septiembre de 2004. La ejecución de la medida de desamparo se acordó con la madre del menor y su compañero en diferentes ocasiones, sin que pudiera hacerse efectiva por falta de colaboración, por lo que se solicitó la colaboración de la Dirección General de la Policía, en la localización y traslado del menor, y es así que el 18 de febrero, el menor es trasladado hacia las dependencias de la Dirección General por efectivos del GRUME, procediéndose por parte de los técnicos responsables al ingreso del mismo en el Centro de Acogida Inmediata (CAI), el día mencionado. Desde entonces, según nos comunican, el menor sigue el plan de trabajo diseñado por la Unidad de Infancia y Familia del Instituto Insular de Atención Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife, conjuntamente con el personal técnico del Centro de Internamiento.
Desde esta institución, hemos solicitado informes al CAI, para estudiar el proyecto educativo del menor.
Desde este organismo se nos notifica que la mesa de evaluación se reunió en abril de 2005, para determinar el ingreso del menor en una casa de acogida, siendo su estancia muy irregular, causando fugas casi constantes, y en el mes de septiembre se solicitó a través del Ministerio Fiscal la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del estado para retirar al menor de su domicilio, y en fecha actual aún se le esta tratando de localizar para procurar su reingreso en el hogar del que se escapó.
Las valoraciones de los técnicos, subrayan que el menor consume sustancias tóxicas, ha cometido algunos actos delictivos, y curiosamente se propone una medida de acogimiento en familia ajena, para disfrutar de un ambiente familiar estable.

De los informes recibidos, pueden obtenerse conclusiones tales como la tardanza en la adopción de medidas protectoras con menores, que por sus características personales, y la falta de control tanto familiar como administrativo, acaban entrando en el circuito del cumplimiento de medidas judiciales. El ingreso de menores con estos perfiles conductuales en los Centros de Acogida Inmediata resulta totalmente inoperativo, siendo necesaria la creación de recursos que garanticen una mínima contención.

Centro de rehabilitación de menores con minusvalía (EQ 203/05)

La Institución del Diputado del Común, solicitó informes en cuanto a que los tratamientos de logopedia y de estimulación precoz no pueden impartirse en la actualidad, por hallarse los espacios (Edificio Príncipe Felipe en Santa Cruz de Tenerife) en fase de adecuación. Requerimos a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, a fin de que se nos manifiesten las previsiones de terminación de obras de adaptación, y qué alternativas se utilizan en la actualidad para ofrecer los recursos de logopedia y estimulación precoz a los menores que lo solicitan.
Asimismo preguntamos sobre la frecuencia con la que se trasladan los Equipos de Valoración y Orientación, a las islas periféricas y si está previsto a corto o medio plazo la posibilidad de que existan estos equipos en cada una de las islas menores.

En relación con el escrito del Diputado del Común, instando aclaraciones al informe emitido sobre el "Centro de rehabilitación de menores con minusvalía", la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, expresa lo siguiente:
1. Disponiendo ya de espacio donde prestar los servicios de estimulación precoz y de logopedia, se han iniciado recientemente los tramites para la contratación de las obras de adecuación, las cuáles, si se dispone de material en plaza, se ejecutarán en una quincena, según informan los técnicos del Departamento.
Las alternativas ofertadas han sido los servicios que se prestan por los Ayuntamientos o por ONG, financiados por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, o por la Consejería de Educación, la ONCE y el Servicio Canario de Salud.

No debe olvidarse que la competencia en logopedia corresponde al Servicio Canario de Salud, por tratarse de una prestación sanitaria y que los niños están escolarizados en Canarias desde los tres años, por lo que ya queda en el ámbito educativo la prestación de tales servicios.
2. La frecuencia de los traslados a las islas de La Gomera, La Palma y El Hierro por parte de los *Equipos de Valoración y Orientación del Centro Base* de Atención al Minusválidos de Santa Cruz de Tenerife viene determinada por el número de solicitudes. Así, en 2005, el EVO se ha desplazado:

- La Palma, los desplazamiento son casi mensuales y duran la semana laboral.
- La Gomera, dos veces, una de tres días de duración y una de un día.
- El Hierro, una vez en abril de dos días de duración.

La imposibilidad de aumento de plantilla limita de creación de nuevos equipos, tanto en el Centro Base de Atención a Minusválidos, como en las islas capitalinas.
El personal que forma los E.V.O. en Santa Cruz de Tenerife es el siguiente:
5 Médicos, 4 Psicólogos, 4 Trabajadores Sociales y 1 Técnico de Empleo
Hay que subrayar que tiene que trasladarse a las islas de La Gomera, La Palma y El Hierro.
Como ejemplo de la demanda de reconocimiento y/o prestaciones se informa:
- Entrada de solicitudes en 2004: 7.483
- Entrada de solicitudes 1º trimestre de 2005: 1.239

Respecto al total de menores que viene siendo atendidos, así como el número y la categoría profesional, se expresa:

En cuanto al reconocimiento de niños menores de 6 años, el EVO da siempre prioridad a las citaciones, sin perjuicio del orden de entrada de las solicitudes.

Niños reconocidos en 1998: 107

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 15

Psicomotricidad: 2

Logopedia: 4

Fisioterapia: 6

Niños reconocidos en 1999: 104

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 16

Psicomotricidad: 7

Logopedia: 5

Fisioterapia: 12

Niños reconocidos en 2000: 81

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 5

Psicomotricidad: 1

Logopedia: 3

Fisioterapia: 0

Niños reconocidos en 2001: 107

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 10

Psicomotricidad: 4

Logopedia: 8

Fisioterapia: 1

Niños reconocidos en 2002: 94

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 7

Psicomotricidad: 0

Logopedia: 1

Fisioterapia: 2

Niños reconocidos en 2003: 119

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 8

Psicomotricidad: 0

Logopedia: 1

Fisioterapia: 2

Niños reconocidos en 2004: 131

Pasan a tratamiento en el Centro Base:

Estimulación Precoz: 6

Psicomotricidad: 0

Logopedia: 0

Fisioterapia: 0

El área de tratamientos del Centro Base está formado por:

1 Fisioterapeuta,1 Psicomotricista, 1 Logopeda y 3 Estimuladoras

En el momento actual reciben tratamientos en el Centro Base:

Psicomotricidad: 4 Niños (1 hora a la semana)

Fisioterpia: 4 Niños (1 hora a la semana)

En la actualidad, no se puede impartir el tratamiento de Logopedia y de Estimulación Precoz por hallarse los espacios en fase de adecuación.

En el mes de diciembre, ante la petición de nuevos informes, la Dirección General de Servicios Sociales, puso en nuestro conocimiento que la prestación de los servicios de estimulación precoz y logopedia en el Centro Base de Atención a minusválidos de Santa Cruz de Tenerife, se encuentra funcionando a pleno rendimiento desde el mes de octubre, recordando las alternativas existentes a estos servicios, que se prestan por ayuntamientos o por ONG, financiados por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, o por la Consejería de Educación, la ONCE y el Servicio Canario de la Salud, sin olvidarnos que la competencia en logopedia corresponde al Servicio Canario de la Salud, por tratarse de una prestación sanitaria y que los niños estén escolarizados en Canarias desde los tres años, por lo que ya queda en el ámbito educativo la prestación de tales servicios.

Programas de Mediación Familiar en la Comunidad Canaria (EQ 300/05)

En la memoria del Tribunal Superior de Justicia de 2004, se hace referencia a que la mediación, es una forma alternativa de resolución de conflictos, que se presenta como un medio eficaz para evitar la excesiva judicialización de los conflictos familiares. Requiere de un tercero que ha de ser un profesional debidamente formado en

mediación, que ayude a las partes a resolver los problemas que puedan plantearse relativos a cualquiera de los aspectos que presenten conflicto.
La mediación resulta altamente aconsejable en los asuntos de familia, pues no solamente hace disminuir la tensión y la animadversión que se crea en un procedimiento judicial, sino que además al ser las propias partes las que deciden acerca de los temas que les conciernen, el resultado es mucho mas positivo y el grado de cumplimiento es mas alto, puesto que entienden que son ellos mismos los que han llegado a tal decisión y que esta no les ha sido impuesta por un juzgador. El desvío judicial hacia un mediador o un centro de mediación seria muy beneficioso para las partes y para el propio juez, que en cualquier momento del procedimiento y con suspensión de este, podrá remitir a los litigantes hacia la mediación familiar.
(...) Nuestra Comunidad Autónoma se ha ocupado de este tema en su aspecto legislativo con la promulgación de la Ley de Mediación Familiar 15/2003 de 8 de abril, que carece aun de desarrollo reglamentario. En cuanto a los *Puntos de Encuentro*, constituyen un lugar neutral y social, alejado de las sedes judiciales y dirigido por profesionales, donde se llevan a cabo aquellas visitas que resultan conflictivas. Es una solución idónea para resolver el problema que plantea el derecho de visita.
La puesta en marcha de este servicio y del de mediación Familiar, supondrá para los juzgados de familia un avance en la mejora de los servicios, un conocimiento mas exacto de la problemática que plantea, y una minoración de la conflictividad, en lo que respecta a las ejecuciones judiciales.
La creación y la potenciación de los puntos de encuentro y el fomento de la mediación familiar, contribuirán de manera decisiva a que en una comunidad autónoma como la nuestra, con una elevada tasa de conflictividad familiar, se produzca una satisfactoria resolución de los conflictos y se tutelase el interés supremo que es el de los menores.
El Informe anual 2004 del Defensor del Pueblo, menciona que (...) como consecuencia de un escrito presentado en esta Institución por la Confederación Estatal de Padres y Madres Separados, se inició una investigación a nivel nacional para conocer cuál era en nuestro país la situación en la que se encontraba la mediación familiar y los puntos de encuentro. Esa iniciativa se enmarca dentro de las actuaciones que se vienen realizando de manera permanente para plantear propuestas que puedan contribuir a evitar o a reducir los conflictos de convivencia que se producen dentro de las familias.
En el caso concreto de la Comunidad Autónoma de Canarias fue la única Administración de todas a las que se solicitó información que no colaboró con esta Institución. La información obtenida desde el Defensor del Pueblo, respecto de la situación en la mediación familiar en esa Comunidad, permitió conocer que la Comunidad Autónoma Canaria, es una de las cuatro Comunidades que cuentan con una Ley específica que regula esa materia, incluso en estos momentos existe una proposición de Ley en el Parlamento de Canarias para modificar algunos aspectos de la Ley 15/2003. La principal carencia apreciada en relación con esta cuestión, es la inexistencia de un Reglamento que desarrolle esa Ley, ya que de esa forma se facilitaría la aplicación práctica de la misma.
En cuanto a los puntos de encuentro, esta Institución considera que los poderes públicos están obligados a buscar fórmulas que faciliten las relaciones paternofiliales, bien cuando exista conflicto en la unidad familiar o bien cuando la Administración haya tenido que desplegar su función tuitiva. En este sentido, existen diversas normas jurídicas (artículo 39.1º y 2º de la Constitución, artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, artículos 94 y 103 del Código Civil, y los artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/96, de 15 de enero), que hacen necesario el contar con un marco jurídico en el que se determine el funcionamiento, ubicación, competencias, prestaciones y cualificación profesional de las personas que trabajen en esos puntos de encuentro, más todavía si se tiene en cuenta que en muchas ocasiones la utilización de esas dependencias viene precedida por una resolución judicial en la que se resuelve sobre el derecho de visitas.

A la vista de todo lo anterior, se recomendó a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales que se desarrollara reglamentariamente la Ley 15/03, de 8 de abril, de la Mediación Familiar, con objeto de que la misma pudiera ser aplicada en toda su integridad. También se le pidió que se aprobara la correspondiente Ley en la que se regulan los denominados puntos de encuentro estableciendo sus normas de funcionamiento ”

Por otro lado, en el seno de la Institución se solicitaron informes a los respectivos Cabildos, para conocer la diferente respuesta que se otorga institucionalmente a la Mediación Familiar.

Cabildo de Gran Canaria

El programa de “Punto Encuentro y Mediación Familiar” del Cabildo de Gran Canaria fue inaugurado el paso 29 de marzo de 2005.
Se encuadra orgánicamente en el Área de Política Social y Socio – Sanitaria, Servicio de Asuntos Sociales, Sección de Familia. En estos momentos, y debido a la prioridad encomendada a la puesta en marcha del Punto de Encuentro Familiar, el servicio de Mediación Familiar, se encuentra en fase de difusión.
Durante la fase de diseño e implementación del proyecto las acciones realizadas han sido:

- Diseño del proyecto de Mediación Familiar.
- Diseño e implementación de los protocolos de derivación.
- Diseño y difusión del tríptico informativo.
- Diseño y difusión del modelo de solicitud.

El presente proyecto describe los servicios de la mediación en las disputas relacionadas con la disolución del vínculo matrimonial y con los conflictos que puedan surgir entre progenitores e hijos/as. La Mediación por tanto tienen un vasto terreno de intervención, entre ellos el de los servicios sociales públicos, la justicia y las relaciones interculturales.
Se requiere pues, ofrecer una estructura alternativa que culmine en un ejemplo de gestión social puesto en marcha por nuestra Institución, que dará respuesta ante los procesos de conflictividad familiar que cotidianamente se presentan y que demandan solución.
Actualmente, en Gran Canaria sólo existe un recurso público ubicado en Santa Lucía de Tirajana, de ahí la necesidad de crear nuevos recursos para dar cobertura a la creciente demanda de Mediación Familiar. Se constata también que los diferentes entes sociales tienen una alta preocupación ante la carencia de este servicio en nuestra Comunidad, específicamente, los organismos judiciales que lo demandan dado que evitarían largos procesos en donde escasean los recursos más adecuados para ellos.
La implantación de la “Mediación Familiar” dentro de los servicios sociales públicos es importante y beneficiosa. Éstos ofrecen un servicio a una población con limitados recursos económicos, que de otra manera no podría acceder, teniendo que acudir a los tribunales y, en muchos casos seguir un procedimiento contencioso en detrimento de la reorganización familiar tras la ruptura. También existe el riesgo que los hijos sean utilizados antes o después del procedimiento. Por lo que este servicio reforzaría la acción de los demás servicios que funcionan actualmente, dotándoles de una herramienta que agilice su cometido específico en beneficio del ciudadano.

El objetivo general pasa por ayudar a las familias a decidir conjuntamente y a través de unos acuerdos mutuamente aceptables, cómo reorganizar las relaciones y funciones familiares, después de una situación conflictiva.
Los objetivos específicos se basan en :

- Disminuir los considerables costes emocionales y económicos que acompañan a la mayoría de los procesos judiciales contenciosos.
- Disminuir los incumplimientos de las sentencias de separación y divorcio, y por lo tanto aumentar el bienestar de las personas afectadas por estos incumplimientos.
- Favorecer la creación de un vínculo básicamente parental entre los miembros de la pareja, que permita a ambos ejercer sus roles y a sus hijas/os seguir relacionándose con ambos progenitores.
- Devolver a las personas implicadas el control y la responsabilidad sobre los conflictos de los cuales son protagonistas, en vez de que sean otras personas las que decidan.

El perfil de las familias es diverso: Familias con limitados recursos económicos, parejas en proceso de separación o divorcio, dispuestas a negociar un acuerdo, familias en las que existan situaciones conflictivas entre progenitores e hijos/as, etc...
No son susceptibles de mediación familiar los casos en los que exista una disparidad de poder en la pareja que merme la capacidad decisoria de algunas de las partes, la voluntad de las personas y/o su capacidad para adquirir y cumplir compromisos esté seriamente limita.
Este programa, está conformado por una trabajadora social y una mediadora familiar (psicóloga), que trabajan en coordinación con el equipo técnico de PEF. El servicio se presta, de martes a viernes, en horario de tarde para facilitar el acceso de los usuarios-as. Dado que es de reciente constitución, no se puede aportar memoria de los resultados.

Cabildo de Fuerteventura

En relación a la solicitud de información relativa al expediente de oficio sobre Mediación Familiar, el Cabildo informa que actualmente no se desarrolla ningún proyecto relativo a Mediación Familiar desde la Consejería de Asuntos Sociales, Sanidad, Consumo e Inmigración, entendiendo que tal y como se establece en la Ley 15/2003 en su artículo 22 se trata de una competencia relativa a justicia.
No obstante, es propósito de esta Consejería en aras de la colaboración interinstitucional prestar el apoyo y fomentar todas aquellas actuaciones que se desarrollen en el territorio insular que reviertan en la mejora de la atención a los ciudadanos y por extensión a las familias y los menores.

Cabildo de El Hierro

Reseñar que las actuaciones seguidas en cumplimiento de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de Mediación Familiar, dentro del marco de las competencias del Cabildo, están siendo dirigidas preferencialmente a aquellos conflictos derivados del ejercicio de la patria potestad, guarda y custodia, régimen de visitas y relación de parejas. Llevándose a cabo las siguientes acciones:
- Mediación y asesoramiento en conflictos de pareja en aquellos casos de separación y divorcio donde no haya existido violencia doméstica.
- Elaboración de convenios reguladores de mutuo acuerdo con ambas partes en casos de separación y divorcio. Observándose un mayor grado de cumplimiento de dichos convenios cuando ha existido la mediación.
- Asesoramiento psicológico a menores en casos de separación o divorcio de sus progenitores o tutores, consistente en facilitar al menor la comprensión del proceso y reducir los riesgos de sentimiento de culpa y rabia.
- Acompañamiento de menores en régimen de visita.
- Visitas a domicilio y entrevistas personales con su posterior elaboración del informe de situación psicosocial del menor.
- Asesoramiento, trámite y seguimiento de adopciones familiares.

Asimismo, enmarcado en el Plan Insular de Drogodependencias se vienen realizando acciones de intervención familiar en casos de drogodependencias consistentes en la creación de grupos de autoayuda.

Para la correcta implantación de dichas acciones se cuenta con el siguiente personal especializado: 1 psicóloga, 1 trabajadora social y 1 socióloga. Personal ubicado en las dependencias del Departamento de Servicios Sociales en el municipio de Valverde y en el Módulo Insular en el municipio de Frontera.

Cabildo de Lanzarote

Nos remiten un informe en el que se manifiesta que la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Cabildo, aún conocedores de la Ley 15/2003, de 8 de abril de Mediación Familiar, no contempla ni en sus planes ni memorias, servicio alguno ni actuaciones específicamente diseñadas en torno a este Instrumento para dirimir los conflictos surgidos entre los miembros de la familia de forma extrajudicial.

No obstante, nos comunican que el área de la mujer de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, que se encarga de atender a las mujeres victimas de violencia de género, a través de su jurista, es quien cuenta con formación en mediación familiar y ha hecho uso de este instrumento en aquellos casos que entre las usuarias y sus parejas, era posible mediar con el fin de alcanzar unos mínimos en la redacción de un convenio regulador.

Igualmente la jurista con la que cuenta el área de asuntos sociales presta asesoramiento y cooperación técnica y jurídica a las entidades municipales, en cumplimiento del articulo 11 de la Ley 1/97, de 7 de febrero, de atención integral a los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria, llevando a cabo tareas de mediación entre aquellas parejas que lo requieren.

Cabildo de La Gomera

El Cabildo nos comunica que no dispone de un servicio de mediación familiar. Que en al año 2003, se solicitó un Programa de Mediación familiar a través de la Dirección General de Protección al Menor y la Familia, por la convocatoria de subvenciones, que fue concedido y comunicado 10 días antes de finalizar el año, por lo que no se pudo realizar .

Actualmente, las distintas áreas creadas en servicios sociales (área de mujer, menores y drogodependencias), trabajan indirectamente en aquellos casos que por su problemática muestran problemas conyugales o están en proceso de separación, mediando pues los técnicos de estos servicios, pero de una manera no formalizada, ni como servicio de mediación, sino como técnicos que buscan el beneficio de un menor o de una familia.

El Cabildo propone que la eficacia en la mediación familiar desde el punto de vista de conocimiento y control de los casos sería que los juzgados tuvieran un mediador familiar. Desde los Cabildos se puede contemplar esta tarea, en aquellos casos que acuden al servicio voluntariamente o que se detectan porque pertenecen a familias de riego.

Para establecer o crear un equipo de mediación en el Cabildo de La Gomera, dado el numero de casos posibles, y la necesidad de crear otros servicios básicos imprescindibles que no están cubiertos todavía, seria necesario que la Dirección General de Protección al Menor y la Familia, ayudara o colaborara económicamente con el Cabildo para sufragar el gasto que supone un equipo dedicado tan solo a este fin.

Cabildo de Tenerife

Este organismo nos remitió un amplio dossier sobre las actividades mediadoras que se llevan a cabo desde esa unidad, y se nos informa que desde el mes de mayo de 2004 se puso en marcha a través de un convenio de colaboración entre el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria y la Fundación Canaria Centro de Atención a la

Familia de Tenerife (CAF) un servicio especializado de Mediación Familiar Juvenil. Dicho convenio se ha prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2005.
En el convenio de colaboración que se acompaña se define el servicio como un recurso de prevención especializada con carácter interdisciplinar que ofrece asesoramiento profesional a núcleos convivenciales en situaciones de crisis, cuyo objetivo general responde a la orientación y asistencia a las familias en conflicto, con el fin de facilitar vias de dialogo y búsqueda de acuerdos, eliminando la situación de conflictividad o reduciendo el alcance de la misma, a fin de prevenir que los menores ingresen en centros de protección y así favorecer su desarrollo integral en su entorno mas cercano.
Las acciones que se ejecutan en el marco del presente servicio especializado se desarrollan en un segundo nivel de intervención, asumiendo los casos una vez que han sido derivados por parte de servicios sociales municipales. Del mismo modo, se desarrolla un asesoramiento a los profesionales de las entidades municipales del seguimiento del caso. Los usuarios del servicio especializado de mediación familiar juvenil tienen el siguiente perfil:
-Núcleos convivenciales en los que se produzcan graves conflictos intergeneracionales, derivados desde los servicios sociales municipales.
-Adolescentes que presentan situaciones de conflicto social que sean derivados desde servicios sociales municipales.
El equipo interdisciplinar se compone de un psicólogo y un trabajador social y dirige su actuación hacia la resolución de conflictos familiares, principalmente entre padres y adolescentes, teniendo en cuenta que este servicio se ejecuta en todos los municipios de la isla de Tenerife que lo soliciten, no obstante, se dará prioridad a aquellos municipios que no cuenten con este servicio entre los recursos municipales.
Este servicio se prestará cuando desde los servicios sociales se exponga la necesidad de utilizar la vía de mediación como herramienta para la resolución de conflictos derivados de problemas intergeneracionales y tiene como principio de actuación la coordinación con los diferentes recursos implicados de tal manera que se lleve a cabo una intervención conjunta, respetando competencias y funciones de los equipos que intervienen con las familias.
Los objetivos pasan por orientar y asistir a las familias en situación de conflicto, con el fin de facilitar vías de dialogo y la búsqueda de acuerdos, eliminando o disminuyendo la situación de conflictividad familiar y prevenir el ingreso de los menores en centros de protección, favoreciendo el desarrollo integral de estos en su entorno mas cercano.
La ratio aproximativa a la vista de los recursos humanos queda establecida en la atención a unas 25 familias.
Se nos remite asimismo la estadística correspondiente al segundo semestre del año 2004, en el que se efectuaron 13 informes, se atendió a 26 familias y 21 se encuentran en lista de espera.

Cabildo de La Palma

El Cabildo nos informa que el Parlamento de Canarias aprueba la Ley 15/2003 de 8 de abril, de la mediación familiar con la finalidad de regular la actividad de la mediación familiar y establecerla como un sistema extrajudicial y voluntario, extendido a cualquier conflicto que pueda surgir entre cónyuges, parejas de hecho, entre padres e hijos, entre hijos, y, en general, entre familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o aquellos que surjan entre personas adoptadas y sus familiares biológicos o adoptivos.
Por tanto la Mediación Familiar supone un instrumento para resolver los conflictos familiares en un contexto de cooperación y respeto mutuo, donde los miembros de la familia, objeto de la intervención, solicitan y aceptan la labor de mediación confidencial de una tercera persona ajena, neutral y cualificada, denominada mediador, quien informa, orienta y asiste, sin facultad decisoria propia a los familiares en conflicto, con el fin de facilitar vías de dialogo y la búsqueda por estos de acuerdos justos, duraderos

y estables, al objeto de evitar el planteamiento de procedimientos judiciales o poner fin a los ya iniciados.
Acceden al Programa de Mediación Familiar de La Palma, los casos derivados desde las Unidades de Trabajo Social de los Ayuntamientos de la isla y de los equipos de prevención y apoyo a la convivencia, siendo responsable de su gestión el Centro de Atención a la Familia de Tenerife.
Nos adjuntaron asimismo la Memoria correspondiente al año 2004. El servicio se lleva a efecto en los municipios de Santa Cruz de La Palma y Los Llanos de Aridane, sin embargo el servicio tiene carácter insular. Aunque inicialmente el servicio se planteó como un servicio de Mediación para la ruptura de pareja, se ha venido dando mayor demanda en la mediación intergeneracional con adolescentes y sus madres y/o padres, por diversos problemas relacionados con la adolescencia, las responsabilidades paternofiliales y otros conflictos similares.
Los objetivos de dicho programa, pasan por poner al alcance de las parejas de Tenerife y de Canarias un servicio gratuito que les permita resolver los conflictos que les enfrentan en el momento de la separación y del divorcio, sin tener que acudir a los Tribunales. Se trata asimismo de llevar a cabo un trabajo efectivo en la solución de conflictos matrimoniales, que permita a los padres separados seguir ejerciendo, de manera efectiva y armónica, su tarea de padres para con los hijos.
El programa de Mediación Familiar que desarrolla el Centro de la Familia, se lleva a cabo durante cuatro a doce sesiones de una hora y media de duración aproximadamente y con frecuencia semanal. La ratio del programa está en torno a los 100 casos por año y los recursos humanos con los que cuenta, se ciñen a un psicólogo, un abogado y un auxiliar administrativo.

Medidas judiciales (EQ 1014/05)

La llamada ley de menores, que regula la responsabilidad penal por los delitos y faltas cometidos durante la minoría de edad, está causando en nuestra Comunidad Autónoma una serie de disfunciones que tiene alarmada a la sociedad en general, y a los operadores jurídicos y administrativos en particular.
La fragmentación territorial, la insularidad y la división de funciones entre gobierno, cabildos y municipios, vienen a sumar dificultades a la ejecución de las medidas judiciales.
La sociedad canaria se encuentra permanentemente alarmada con los problemas que se producen por estos menores llamados “conflictivos y delincuentes”, sin tener en cuenta que muchos de ellos son víctimas directas de una administración que no ha sabido protegerles o buscarles los recursos adecuados para sus problemáticas específicas.
El sentimiento social de impunidad, de que no pasa nada con los menores que delinquen, puede atenuarse, siempre y cuando la administración otorgue respuestas prontas y eficaces, con medidas en medio abierto que exijan a los chicos y chicas una reparación con la sociedad y así, puedan aprender con su pequeña colaboración personal a discernir lo que está bien de lo que está mal.
El año 2005 ha sido prolijo en conflictos, y se agradece desde estas páginas el esfuerzo de jueces y fiscales en mantener informada a esta Institución de las medidas judiciales acordadas respecto a los menores que cumplen medidas. Así, En el mes de mayo, la Magistrada del Juzgado de Menores de Santa Cruz de Tenerife nos remitió un auto por el que se acordaba la clausura inmediata del módulo III del centro de Valle Tabares.
En dicha resolución, se manifiesta que se realizó una visita de inspección de la Comisión Judicial para verificar la situación de estos centros, y para ello se recabó un informe ampliatorio del Consorcio de Bomberos de La Laguna sobre las medidas de seguridad del centro.

El Fiscal de menores aportó una serie de documentación, ya que se han incoado varias diligencias preliminares de investigación a raíz de los incendios acaecidos en ese centro en los meses de enero, marzo y abril.
En la visita realizada por la Comisión Judicial se constataron que el módulo citado carece de las mínimas medidas de seguridad para caso de incendio por varios problemas:
- El precario sistema de ventilación supone que, en caso de incendio, todo el espacio se llenaría de humo y gases, que no tendría escape por ningún sistema, ya que el módulo se encuentra en el sótano del edificio, las ventanas de las habitaciones son mínimas y están pegadas al techo y la puerta que da al patio está cerrada
- Que no hay puertas cortafuegos.

Respecto al plan de extinción de incendios que pudiera elaborarse estaría siempre aquejado de un problema fundamental : la imposibilidad de actuar con la rapidez que se necesita en estos casos, dado que todas las dependencias están cerradas con puertas sin apertura automática, esto es, cada puerta se abre unicamente con su llave, lo que supone en dicha situación de peligro, el encargado deberá buscar y encontrar la llave de cada dependencia y abrir la puerta, y que en las actuales condiciones del módulo existe grave peligro para la integridad física de las personas.
Según el Consorcio de Prevención y extinción de incendios y salvamento de la isla de Tenerife, se ha ratificado que el centro no se encuentra en la actualidad dotado de medidas de seguridad que garanticen la seguridad e integridad física de los menores y de los que allí trabajan, resultando necesario el inmediato desalojo del módulo, para acometer obras de acondicionamiento, que requieren de la elaboración de un proyecto de obra que contemple todas las medidas de seguridad propuestas, y que se deberán realizar por motivos de seguridad en todos los módulos del centro y no sólo en el III, sin que hasta tanto se acomentan las mismas puedan ser utilizadas esas instalaciones para ningún uso.
Textualmente se manifiesta que (...) La titular del juzgado tiene el deber de velar por la integridad física de los menores y trabajadores de ese centro, actualmente no garantizada ante la inexistencia de las medidas de seguridad adecuadas con grave riesgo para la vida de los ocupantes, debiendo en consecuencia acceder a la pretensión del Ministerio Fiscal, acordando la clausura inmediata del modulo III del centro de medidas judiciales del Valle Tabares, debiendo la entidad pública recolocar en los centros que considere oportuno y procedente y en el plazo de 24 horas, a los doce menores que actualmente ocupan ese módulo, prohibiendo expresamente el uso de estas instalaciones bajo ningún concepto o pretexto y hasta que no se autorice expresamente y mediante resolución judicial por el juzgado debiendo acometer las obras de acondicionamiento en materia de prevención y medidas de seguridad, para que se pudiera por el Juzgado autorizar su reapertura.
Las medidas de seguridad propuestas por los técnicos son las siguientes:

- Instalar un sistema de puertas adecuados, que permita una rápida evacuación de los ocupantes del centro en caso de emergencia, actualmente comprometida.
- Introducir las medidas necesarias para una ventilación conforme a la normativa vigente.
- Utilización no solo de colchones ignífugos, sino que la ropa de cama y cortinas debe ser ignifuga certificada.
- Redactar un plan de autoprotección que organice los medios humanos y técnico disponibles, para cubrir el riesgo que no haya sido posible suprimir con las medidas adoptadas e implantarlo, para saber qué hacer en caso de emergencia, resultando fundamental este extremo.
- Dispensar formación adecuada al personal del centro y equipo de intervención y dotarlo de los servicios necesarios

A raíz, de la remisión de esta documentación, se procedió a solicitar a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y en seguimiento de la ley 5/2000 de responsabilidad penal de los menores, informes sobre los siguientes extremos:

1- Con qué periodicidad se efectúan controles de consumo de sustancias psicotrópicas y con que resultados se están produciendo.
2- Que medios de contención se utilizan en la actualidad, ante situaciones de riesgo.
3- Criterio de la Dirección de los respectivos centros de cumplimiento respecto al consumo de tabaco en los mismos.
4- Medidas de prevención y protección contra incendios y planes de emergencia, tareas de evacuación, existencia de material ignífugo y dispositivos de alarma acústica existentes en dichos recintos.
5- Circulares, Instrucciones dictadas por la Dirección General de Protección del menor y la Familia en materia de reforma de menores , así como las normas de Régimen interno de cada centro para la ejecución de medidas de internamiento.
6- Periodicidad con la que se efectúa la desinfección, desinsectación y desratización de las distintas dependencias de los centros.
7- Asimismo deseamos que se nos remita un ejemplar de la guía que se entrega a los menores a su entrada en los centros, conforme lo establecido en la legislación vigente
8- El protocolo seguido en los centros de cumplimiento de medidas judiciales ante situaciones de emergencia, tales como incendios o motines , y aportación de copias de normas e régimen interno si existieran.
9- El protocolo de suicidio empleado en dichos centros y número y nombre de los menores a los que les ha sido aplicado durante el pasado año 2004 y a lo largo del año 2005.
10- Que se nos informe asimismo sobre la casa de convivencia abierta recientemente en el municipio de Firgas (Gran Canaria) especificando los menores que alberga, sus perfiles, así como la entidad que lo gestiona.

La contestación a las preguntas mencionadas no ha sido remitida a esta Institución, pese a la multitud de requerimientos formulados a la Dirección General de Protección del menor y la Familia, a lo largo de todo el año 2005.
La Magistrada Juez, también nos remitió copia del auto dictado el pasado 26 de mayo, por el que se disponía el traslado urgente e inmediato en el plazo de 72 horas, de todos los menores internos en el centro de medidas judiciales Nivaria, por no reunir este recinto, las medidas de seguridad adecuadas que garanticen la seguridad e integridad física de los internos, basando esta resolución en lo mencionado en el articulo 56.2.a de la Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor, que reconoce a los menores internados el derecho a que la entidad publica de la que depende el centro, vele por su vida, su integridad física y su salud. A tal finalidad responde el articulo 1.5 del Decreto 36/2002, de 8 de abril, de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros para la ejecución de medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictadas por los Juzgados de Menores, en cuanto determina que para el cumplimiento de sus funciones, los centros de ejecución de medidas de internamiento contarán con las instalaciones y equipamientos necesarios.
Se nos remite asimismo la resolución judicial por la que se deniega el ingreso en prisión de los internos mayores de edad con causas penales pendientes ante la jurisdicción ordinaria, por no ser ajustada a derecho ni a la normativa vigente la petición formulada por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

La Magistrada Juez de Menores de Santa Cruz de Tenerife, notificó al Gobierno el auto que rechaza los recursos interpuestos por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia contra la orden de traslado de los menores actualmente internados en el centro de medidas judiciales Nivaria, requiriendo al Director General, para que la cumpla de forma inmediata, estricta y sin nuevos plazos, pudiendo incurrir en un delito de desobediencia grave a la autoridad judicial en caso de no verificar el requerimiento.
En la misma resolución, la juez alega que el gobierno no esta legitimado como parte para recurrir una decisión judicial que únicamente intenta velar por la vida de los menores y que paradójicamente recae tras el fallecimiento de una menor en un centro donde se habían alertado por este juzgado de las carencias en las medidas de seguridad, situación que lamentablemente podría repetirse en el centro Nivaria y saldarse con nuevas vidas, por adolecer este de medidas de seguridad que garanticen el derecho a la vida. Según la Magistrada, las únicas personas legitimadas para recurrir son los propias menores o el Ministerio Fiscal como garante de sus derechos.
Los argumentos de la juez, literalmente: (...) sorprendentemente, la administración cuestiona la competencia de esta titular para la adopción de las decisiones que en materia de control y al amparo de la ley, ejerce.
El auto rechaza el recurso de reforma y el subsidiario de apelación, impidiendo que llegue a la Audiencia Provincial. Según el informe del ministerio Fiscal, la decisión de sacar a los menores del centro Nivaria no está motivada por una simple carencia de medidas estructurales de prevención frente al riesgo de incendios, sino que esta constatada esta realidad e inciden otras mas preocupantes en orden a la protección de los derechos de los menores internados: en primer lugar, la presencia de episodios de incendios, en segundo lugar, la constatación de que los sistemas de control de vigilancia del centro se ven permanentemente desbordados para evitar el uso de sustancias estupefacientes o de objetos prohibidos, directamente relacionados con la acusación de los incendios, junto con la falta de profesionalidad del personal educativo y de vigilancia que tiene encomendadas estas funciones, y como colofón a lo expuesto: la absoluta incapacidad de la Administración para hacer frente a estas situaciones.
El celo demostrado en la presentación de constantes recursos jurídicos, no se ha visto acompañado de la paralela adopción de medidas urgentes, que al menos tendieran a paliar las evidentes deficiencias del centro
Por desgracia, una joven falleció y otra dos resultaron victimas de un incendio en el centro de medidas judiciales de Valle Tabares, ante lo cual, se solicitaron informes sobre el incidente ocurrido el día 7 de junio, y que asimismo se nos remitiera parte de incidencias elaborado por la dirección del centro. Esta solicitud no ha sido cumplida por la Dirección General del Menor, pese a las múltiples reiteraciones efectuadas a lo largo del año 2005.
El día siguiente del fallecimiento, nos personamos en las dependencias de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, con el objeto de tomar conocimiento de la intervención social efectuada con la menor. Del examen del expediente pudimos extraer los siguientes datos:
La menor se fuga del Centro Cango, especializado en menores con alteraciones de conducta, e ingresa en el centro Valle Tabares, en tanto que se gestionará un centro en la Península para su internamiento terapéutico, desde el 11 de abril de 2005.
En el expediente aparece un largo historial de problemas de conducta en diferentes ámbitos : escolar, familiar y social, demandando atención psiquiátrica hospitalaria, por sospechas de malos tratos en la infancia y violencia doméstica.
Ya en el año 1999, se produjo la declaración de riesgo de esta menor y de varios de sus hermanos.
En el año 2000, los padres solicitaron la guarda voluntaria, recomendándose el ingreso en un centro psicopedagógico de la península. Los servicios sociales municipales informan sobre el empeoramiento de la conducta de la menor, solicitando de la Dirección General de Protección del Menor, la adopción urgente de una medida

protectora. El expediente de desamparo incoado por esta Dirección general se resolvió en el año 2000 por caducidad.
La menor también pasó por el Centro de Acogida Inmediata, donde fue sometida a tratamiento farmacológico, con abuso de sustancias psicoactivas y fugas constantes del recinto. En este centro, ya la menor presenta continuas conductas de autolisis, comportamientos disruptivos, y continuo incumplimiento de normas. En las reiteradas entrevistas, la madre manifiesta que es una niña con problemas psiquiátricos y que las instituciones nunca le han prestado ayuda especializada. Presenta hostilidad al medio escolar, hábitos de callejeo, y asociación marginal.
El la familia perviven indicadores de hacinamiento y precariedad económica, y existe un informe del equipo técnico del juzgado de menores de abril de 2004, donde se manifiesta la necesidad urgente de articular intervenciones socioeducativas ante la complejidad de la problemática familiar, demandando intervenciones familiares amplias en defensa del resto de los hermanos, ya que el deterioro de la situación personal de la niña es patente, ante la ineficacia demostrada de las instancias de protección social, debiendo formularse un plan de intervención individual y familiar a largo plazo, siendo imprescindible el tratamiento psiquiátrico y psicoterapéutico.
Consta informe de febrero de 2005, en el que la menor manifiesta su falta de expectativas para el futuro, que no llegará a ser mayor, puesto que piensa suicidarse a los 16 años. Ya que en la isla no existen centros que admitan el perfil de esta niña, se recomienda el traslado de esta menor a un centro psiquiátrico. Por su conducta conflictiva, agresividad, falta de control, intento de autolisis y que requiere necesidad de contención.
La publicación de noticias relativas al fallecimiento de la menor, motivó una Advertencia del Diputado del Común a los medios de comunicación social sobre el respeto a la intimidad de los menores en la divulgación de información, que pasamos a reproducir:
(...) La intimidad personal y familiar constituye un derecho fundamental de la persona, que recoge el artículo 18 de nuestro texto constitucional, y que tiene como límite el derecho a la libertad de expresión y la libertad de información que establece el artículo 20 de la citada norma.
Encontrar el equilibrio entre ambos derechos fundamentales es difícil, pero resulta imprescindible para el correcto funcionamiento de una sociedad democrática.
Sería aconsejable evitar injerencias innecesarias en la vida privada de los menores de edad que vulneren su derecho a la intimidad, ya sea a través de la publicación o difusión de su imagen o de datos pertenecientes a su vida privada, excediendo en la función social informadora inherente en los medios de comunicación social.
Ningún niño ha de ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, tal y como establece el artículo 16 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, de 20 de Noviembre de 1989. La actividad informativa de los medios de comunicación, ha de respetar siempre el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores, teniendo en cuenta su especial vulnerabilidad.
Se considera intromisión ilegítima, la difusión de información o la utilización de imágenes o nombre de los menores en los medios de comunicación que puedan implicar el menoscabo de su honra o reputación o que sea contraria a sus intereses, incluso si consta el consentimiento del menor o de sus representantes legales, según estipula el artículo 4 de la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
Dentro de los supuestos que podrían implicar una lesión a la intimidad del menor, se encuentran las informaciones que pudieran dar lugar a la identificación de un menor sujeto a medidas judiciales, la divulgación de datos relativos a su salud, al consumo de sustancias estupefacientes, o a la identificación de menores tutelados por la Administración Pública e ingresados en centros de protección.

En todos estos casos, los periodistas, omitiendo detalles escabrosos han de demostrar una especial sensibilidad en el tratamiento del suceso, cuya difusión provoque una nueva lesión a los menores o a su memoria.

Menores extranjeros no acompañados (EQ 394/05)

Un año mas, las memorias de la Fiscalía y del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, exponen la necesidad de poner en marcha de forma eficaz el registro central de menores extranjeros en situación de desamparo, ya que *(...) en los centros de acogida del archipiélago los menores son agrupados sin ningún criterio por razón de edad, cultura o procedencia, y la gestión de los mismos está a cargo de organizaciones no gubernamentales que actúan con voluntad, pero sin la profesionalidad deseada"*
En el mes de marzo, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, anunció que estaba realizando gestiones con el Ministerio de Desarrollo Social para *(...) avanzar sobre el programa de apoyo a la reinserción social de menores extranjeros no acompañados de origen marroquí en los procesos de reagrupación familiar.*
Se informaba, asimismo de que el proyecto se apoyaría en dos centros de formación básica y ocupacional, con dispositivos de alojamiento y manutención, orientados a cubrir las necesidades de los menores con residencia alejada. Estos proyectos se llevarán a efecto con organizaciones no gubernamentales marroquíes y españolas, con experiencia en el trabajo con menores en riesgo de exclusión social, como CIDEAL en Marruecos, que es una asociación española que trabaja para el desarrollo integral de sectores vulnerables y que apoya el fortalecimiento del sector empresarial y FONDEP, ubicada en Rabat, y que tiene como principal actividad la formación y alfabetización, y BAYTI que tiene experiencia acreditada en la atención a menores e inmigración.
El Programa estará financiado con fondos europeos gestionados por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y llevará a cabo diferentes acciones como son el diseños y elaboración de instrumentos y materiales socioeducativos, mediadas de orientación y apoyo a la inserción laboral de los menores acogidos al programa, buscando acuerdos de colaboración empresarial con el tejido empresarial marroquí y canario o español en Marruecos y la puesta en marcha de dos centros de formación profesional y miniresidencia, para aquellos menores cuyas familias vivan a cierta distancia del centro de formación.
La Consejería se apoyará en el programa europeo AENEAS que tiene como objetivo financiar las acciones que se integran a los principios generales de la política comunitaria de cooperación y desarrollo y a las estrategias comunitarias de cooperación y desarrollo nacionales y regionales, sobre todo en los ámbitos de la gestión de flujos migratorios, el retorno y la reintegración de los inmigrante a su país de origen.
La Institución se interesó por el programa de asistencia financiera y técnica a los terceros países en los ámbitos de la migración y el asilo (AENEAS) derivado del Reglamento número 491/ 2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de marzo de 2004.
Los objetivos de dicho programa se concretan en prestar una ayuda financiera y técnica especifica y complementaria a terceros países para apoyar su labor destinada a gestionar mejor los flujos migratorios en todas sus dimensiones. El artículo 1.4 establece que el respeto de los principios democráticos y del Estado de Derecho, así como de los derechos humanos y de las minorías y de las libertades fundamentales, constituye un elemento esencial para la aplicación del presente Reglamento. En caso de necesidad, y en la medida de lo posible, las acciones financiadas conforme al presente Reglamento, se asociarán con medidas destinadas a consolidar la democracia, los derechos humanos y el Estado de Derecho.

El programa tiene como objetivo, fomentar la cooperación entre la Comunidad y los terceros países contribuyendo en los terceros países de que se trate, y en asociación con los mismos, a la realización de los siguientes objetivos:

a) desarrollar su legislación en el ámbito de la inmigración legal, en especial en lo que respecta a las normas de admisión, los derechos y el estatuto de las personas admitidas, a la igualdad de trato de los residentes legales, a la integración y la no discriminación y a las medidas de lucha contra el racismo y la xenofobia.
b) desarrollar la migración legal con arreglo a un análisis de la situación demográfica, economía y social imperante en los países de origen y de acogida y de la capacidad de recepción de los países de acogida, así como elevar el grado de conciencia que el público tiene acerca de las ventajas de la migración legal y las consecuencias de la migración ilegal.
c) desarrollar su legislación y sus practicas nacionales por lo que se refiere a la protección internacional.
d) establecer en los terceros países de que se trate una política eficaz y preventiva en la lucha contra la migración ilegal.

Para lograr estos objetivos, el programa podrá prestar ayuda en especial a las siguientes acciones:

a- Organización de campañas de información y asesoramiento jurídico sobre las consecuencias de la inmigración ilegal y el empleo clandestino en la Unión Europea.
b- Desarrollo de acciones dirigidas a mantener vínculos entre las comunidades locales del país de origen y sus emigrantes legales y a facilitar la contribución de los emigrantes al desarrollo económico y social de las comunidades en sus países de origen, y apoyo a los programas de micro crédito.
c- Mejora del marco institucional y administrativo y de la capacidad de realizar controles fronterizos.

La ejecución de proyectos, incluye la formación y otros servicios, así como la compra o entrega de productos o equipos, suministros e inversiones estrictamente necesarios para la realización de las acciones, incluyendo en circunstancias excepcionales y cuando esté debidamente justificado, la compra o el arrendamiento de locales.

De estos datos, solicitamos informe a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales , que nos contestó: que el Reglamento nº 491/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de marzo de 2004, establece un programa de asistencia financiera y técnica a los terceros países en los ámbitos de la migración y el asilo (AENEAS), el cual tiene entre otros antecedentes la decisión del Consejo Europeo adoptada en Tampere los días 15 y 16 de octubre de 1999, en la que se hace hincapié en la necesidad de gestionar de modo mas eficaz los flujos migratorios y la cooperación con los terceros países de que se trate, una política preventiva en la lucha contra la migración ilegal, y facilitar la readmisión y la integración duradera en el tercer país de que se trate de las personas que hayan entrado o permanecido ilegalmente en el territorio de los estados miembros.

Sobre la base de este Reglamento, por parte de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias se han presentado dos proyectos, uno de los cuales tiene por finalidad la creación de un programa de apoyo a la reinserción social de menores marroquíes en los procesos de reagrupacion familiar. Su objeto, por tanto, es favorecer la reagrupación familiar de los menores extranjeros no acompañados de nacionalidad marroquí que se desplazan de manera irregular a la Comunidad Autónoma de canarias, mediante un programa de inserción social y laboral en su lugar de origen que haga mas atractiva la reagrupación.

El proyecto en cuestión, aún pendiente de aprobación por parte de la Institución comunitaria correspondiente, se concreta en una serie de acciones, entre las que destacan por su especial relevancia:

- La firma de acuerdos de colaboración con el Gobierno de Marruecos y las autoridades locales.
- Diseño y elaboración de instrumentos y materiales socioeducativos.
- Diseño y elaboración de materiales de sensibilización para la reagrupación familiar y la inserción sociolaboral de su entorno.
- Estudio sobre los menores no acompañados marroquíes que se encuentren en centros de acogida en Canarias para conocer la predisposición de los mismos a facilitar su reagrupación e incorporación al programa.
- Puesta en marcha del programa de reinserción social en Marruecos (Guelmin y Tarfaya o Tan Tan), incluyendo la creación de dos centros de formación profesional y miniresidencia, para aquellos menores cuyas familias vivan a cierta distancia del centro de formación.
- Medidas de orientación y apoyo a la inserción laboral de los menores acogidos al programa.
- Búsqueda de acuerdos de colaboración empresarial con el tejido empresarial marroquí y canario o español en Marruecos.

Según nos comunica la Consejería, el proyecto aún está pendiente de aprobación.

Por otro lado, y para valorar el seguimiento de los menores extranjeros no acompañados por el Cabildo de Tenerife, se solicitó la trayectoria de un listado de menores ingresados en el CAME de Granadilla de Abona, arrojando los datos que a continuación se exponen, y de donde se aprecia que los menores pasan al menos por dos o tres recursos diferentes, causando bajas administrativas por fuga o por mayoría de edad, donde se pierde su rastro al no depender de la administración protectora de menores:

ZLB: Nos consta que BE, entró en el CAME 2 GRANADILLA el 10.10.01, siendo revocada la medida de amparo por reunificación familiar el 17/04/02, y AB, que ingresó en CAME 2 el 22/08/01, causando baja el 6/9/01 por fuga.

AB: El 6/10/03 se declara provisionalmente el desamparo por parte de la DGPMF y se delega la guarda el director del CAI I “La Cuesta”. El 16/10/03 ingresa el menor en CAME 2 GRANADILLA y el 28/04/04 se confirma la situación de desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2. Con fecha 21/09/04 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

AA: Estuvo en el CAME 2 del 31/08/01 al 25/01/02. Posteriormente fue trasladado al CAME 1 PORTEZUELO. Desde el 22/11/04 tiene delegada la guarda en un centro en la isla de Gran Canaria. Resoluciones: 28/08/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2. 29/10/01 se confirma el desamparo; 25/03/02 resolución por la que se delega la guarda al director del CAME 1 PORTEZUELO y cesa la guarda en CAME 2. 22/11/04, cesa la guarda en el CAME 1 y se delega al director del CAI de Tafira.

MA: 22/07/02 resolución por la que se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda en CAME. El 16/07/03 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

AAM: Con fecha 2/10/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 de GRANADILLA, 2/06/04 se revoca la medida por haber alcanzado la mayoría edad.

JB: Con fecha 30/08/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. El 08/01/02 se confirma el desamparo y el 30/10/02 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

SB: El 15/05/02 ingresa en CAME 2 con fecha 03/12/02 es trasladado al CAME 3 TACORONTE; con fecha 03/01/03 es repatriado por haber alcanzado la mayoría de edad.

AA: El 02/10/01 se declara la situación provisional de desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. El 08/01/02 se confirma la situación de desamparo. Con fecha 11/07/02 el menor se fuga, presentándose la denuncia por desaparición. Con fecha 02/09/02 se recibe llamada en el CAME 2 del menor diciendo que está en Lanzarote.

AD: Ingresó en el CAME 2 el 01/10/01. Alcanzó la mayoría de edad el 07/10/02.

JD: El 08/10/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. El 08/01/02 se confirma la medida adoptada. El 07/10/04 causa baja por cambio de guarda a centro en Gran Canaria.

AB: El 31/08/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. Con fecha 08/01/02 se confirma la situación de desamparo. El 05/06/02 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

HB: El 27/09/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. Con fecha 08/01/02 se confirma la situación de desamparo. El 30/10/02 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

AF: El 15/02/02 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. Con fecha 10/05/02, se confirma la situación de desamparo. Se fuga desde el 27 de septiembre de 2003, estando en la actualidad en paradero desconocido.

MO: El 15/02/02 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. Con fecha 10/04/02 se confirma la situación de desamparo. El 06/11/02 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

CZ: El 02/10/01 se declara provisionalmente el desamparo y se delega la guarda al director del CAME 2 GRANADILLA. Con fecha 08/01/02 se confirma la situación de desamparo. El 02/06/04 se revoca la medida de amparo por haber alcanzado la mayoría de edad.

La Unidad de Infancia y familia del Cabildo de Tenerife, nos manifiesta que desde que un menor extranjero es declarado en desamparo por no estar acompañado por sus padres o tutores se dicta resolución de repatriación por la Oficina de Extranjeros dependiente de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, previa solicitud de la Dirección General de Protección y la Familia. Asimismo ponen en nuestro conocimiento la gran dificultad que han tenido los menores extranjeros acogidos en el Centro de Acogida para Menores Extranjeros (CAME) 2 GRANADILLA para participar en actividades comunitarias promovidas desde el Ayuntamiento de Granadilla debido a los sucesivos impedimentos planteados desde dicha administración, no facilitando así la integración social y cultural de estos menores.

Paralelamente, desde el mismo Ayuntamiento han planteado muchas dificultades a la hora de poder empadronar a los menores en el municipio.

Reglamento que desarrolla la Ley 5/2000 de responsabilidad penal de los menores (EQ 755/05)

El pasado 30 de agosto de 2004 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 1774/2004 de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, norma que ha entrado en vigor en marzo del presente año. Habida cuenta de la importancia de esta norma en la atención a los menores que cumplen medidas judiciales en nuestra Comunidad Autónoma, es por lo que, se ha procedido en esta Institución a la apertura de una investigación de oficio para el estudio de dicha normativa y su aplicación, así como las medidas acometidas por la entidad administrativa competente para adecuar nuestra normativa a lo dispuesto en dicho reglamento.
Esta normativa regula de forma mas amplia las medidas y refuerza las garantías de los menores internados.
Este reglamento ha dejado obsoleta la legislación autonómica, ya que a lo largo de este año, el decreto canario 36/2002 de 8 de abril, no ha sufrido ninguna modificación legislativa para adaptarse a aquel, cuestión ésta por la que se han pedido informes a la Dirección General de Protección del menor y la Familia.
Resulta absolutamente necesario que el conocimiento de la Ley Penal del Menor y de su Reglamento, llegue a los menores, a las familias y a la sociedad en general, y que abarque no sólo su contenido jurídico sino también los resultados positivos que ha producido su aplicación.
Sigue siendo absolutamente necesaria la observación de una adecuada coordinación entre las administraciones competentes en materia de menores, no solo a nivel institucional (gobierno, cabildos y municipios) sino a nivel competencial (educación, sanidad y protección social)
La aprobación del Reglamento de la LRPM, no debe agotar el desarrollo normativo de ésta, sino que las comunidades autónomas deben adaptar su legislación con la finalidad de conseguir una adecuada ejecución de todas y cada una de las funciones que les encomienda la Ley.
Cada entidad autonómica debe establecer las bases para *"la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en esta Ley"*, conforme a lo dispuesto en su artículo 45.
Se hace imprescindible el desarrollo de vías de colaboración, a través de pactos entre administraciones, entre la entidad pública competente en materia de reforma de menores y los organismos públicos encargados de dichos servicios para dotar de recursos y efectividad los derechos que ostentan los menores internados a una atención sanitaria adecuada y a la formación educativa o profesional.
En materia educativa es necesario prestar una especial atención a la situación de escolarización de los menores, adoptando la pedagogía adecuada a sus características en cada caso, cuestión pendiente en muchos de los centros.

Las medidas de internamiento, no pueden considerarse penas juveniles, ya que tienen una naturaleza educativa, basada en la no imputabilidad del menor de edad.

El Internamiento en régimen cerrado, exige la colaboración constante de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y las entidades educativas, para que se garantice la enseñanza obligatoria y las enseñanzas no regladas, que contribuyan al

desarrollo personal de los menores, y con las entidades de salud, para que se cumpla la asistencia sanitaria gratuita que reconoce la ley.
Sería deseable que la entidad pública contara con los recursos adecuados para que en la aplicación de las medidas de internamiento, existan progresiones de mayor a menor restricción de derechos, y que se adapten al progreso que experimente el menor en la consecución de los objetivos que plantea su Programa individualizado de ejecución. Así, por ejemplo, convendría la creación, como existe en otras Comunidades Autónomas de UNIDADES DE SOCIALIZACION, recintos anexos a los centros de cumplimiento que preparen a los menores para la vida en libertad, como recurso puente entre el internamiento y la libertad. Estos recursos exigen grupos de convivencia pequeños (3 o 4 menores) asistidos en todo momento de tutores educativos y de calle.

El internamiento en régimen semiabierto, sigue siendo prácticamente difuso, ya que se viene ejecutando en los mismos centros en los que existe régimen cerrado, y lejos de los núcleos urbanos de población que imposibilita la integración del menor en el medio social de forma progresiva. Es una medida desnaturalizada, ya que se convierte de facto en un régimen cerrado si se priva al menor de realizar actividades en el exterior, ya que este régimen implica que algunas de las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio se realicen fuera del centro.

El internamiento en régimen semiabierto, consiste en que todas las actividades de carácter escolar, formativo o laboral se llevan a cabo en el exterior del centro. Canarias carece de este recurso, y consiste en una medida eficaz para aquellos menores que no pueden convivir con sus familias, sobre todo en los casos de agresiones de los jóvenes hacia sus madres o abuelas, hecho que está proliferando de forma alarmante en nuestras islas.
Es un recurso de vital importancia para el tránsito del régimen semiabierto a la libertad vigilada.

La medida de internamiento terapéutico, persigue el interés curativo del menor, ya sea de su dependencia a sustancias tóxicas o por anomalías de carácter psíquico.
La problemática que se plantea en estos casos, pasa por que el menor no consiente en la realización del tratamiento de deshabituación. En Canarias, se evidencia la necesidad no sólo de centros de este tipo, sino de profesionales especializados en psiquiatría infanto- juvenil.
A la fecha del cierre del presente informe, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, no ha contestado a nuestra solicitud pese a la reiteración en su pedimento en varias ocasiones a lo largo del año 2005.

Pornografía en prensa escrita (EQ 803/05)

Siendo los menores un sector desprotegido de nuestra sociedad, el Diputado del Común, muestra especial interés por una problemática que está creando cierta alarma social entre los padres y población en general, como es la aparición y aumento creciente de publicidad pornográfica explícita en los medios de comunicación canarios, y en concreto en los medios impresos donde a diario se muestran fotografías de cuerpos femeninos para la contratación de servicios sexuales. Con tal motivo, se emitió la siguiente recomendación a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías, a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y al Instituto Canario de la Mujer.
(...) Como bien menciona la Ley General de Publicidad, los destinatarios de la publicidad, no sólo son las personas a las que se dirige sino a las que ésta alcance, en este caso los niños y niñas que pueden visualizar sin ninguna dificultad este tipo de mensajes en los que se presenta a las mujeres como objeto sexual pasivo, refiriendo el uso del cuerpo femenino como reclamo publicitario. La comercialización de la

prensa, permite al menor tener acceso sin ningún tipo de trabas al erotismo y la pornografía como elementos básicos de la cultura de masas.
Evidentemente, los espacios publicitarios son los privilegiados de los medios de comunicación, debido a su influencia económica, ya que constituyen el porcentaje más importante de su financiación. Pero también es relevante el papel socializador que tiene la prensa en la educación infantil, y la importancia de que en los hogares se haga presente y habitual la existencia de periódicos, como muestra de una ventana abierta a la realidad cercana y del mundo.
Los medios de comunicación deben percatarse de la importancia de su función y de su responsabilidad social, con independencia de que en última instancia sean los padres y guardadores los que tengan la responsabilidad de supervisar el uso de los medios de comunicación.
Los derechos del niño traen consigo retos específicos para los medios de comunicación, y en particular como herramienta educativa básica. Por este motivo, sería recomendable la educación en la escuela de diversos conocimientos acerca de los medios de comunicación y su funcionamiento, así como el aprendizaje de la descripción de los mensajes periodísticos, incluida la publicidad.
A la vista de lo expuesto, el Diputado del Común entendió oportuno emitir las siguientes consideraciones:

Primera: El artículo 17 de la Convención sobre los Derechos de los Niños establece que los estados partes reconocen la importante función que desempeñan los medios de comunicación y velarán porque el niño tenga acceso a información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales...y con tal objeto promoverán la elaboración de directrices apropiadas para proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar.

Segunda: Las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad), contienen consejos sobre la función de los medios de comunicación en la socialización positiva de niños y niñas, y así en su artículo 43 dispone que deberá instarse a los medios de comunicación en general, a que reduzcan al mínimo el nivel de pornografía en sus mensajes, eviten presentaciones degradantes de la mujer y fomenten los principios y modelos de carácter igualitario.

Tercera: La Ley 34/88 General de Publicidad en su artículo 2, dice que se entiende por *Publicidad:* Toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, publica o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones. *Destinatarios*: Las personas a las que se dirija el mensaje publicitario o a las que éste alcance.
En su artículo 3º define como publicidad ilícita " ...*la que atente contra la dignidad de la persona y derechos reconocidos en la Constitución especialmente en lo que se refiere a la infancia, la juventud y la mujer"*

Cuarta: La Ley 1/1997 de 7 de febrero de atención integral a los menores, menciona en su artículo 34 que " *La Comunidad Autónoma de Canarias protegerá al menor de las publicaciones de contenido violento, pornográfico, de apología de la delincuencia o cualquier otro que sea perjudicial para el correcto desarrollo de su personalidad, o contrario a los derechos reconocidos en la Constitución, los tratados y los convenios internacionales y el resto del ordenamiento jurídico ".*
Sigue el artículo 36 diciendo, que la publicidad dirigida al menor que se divulgue en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias deberá estar sometida a límites reglamentarios que obliguen a respetar los siguientes principios de actuación:

f) ...suprimir los mensajes publicitarios que atenten contra la dignidad de uno u otro sexo, la publicidad sexista, los estereotipos de sexo, así como la difusión de ideas de inferioridad o superioridad por razón de sexo. Y por último, en el artículo 38 se prohíbe, tanto en las publicaciones destinadas a menores, como en medios audiovisuales, en franjas horarias de especial protección para los mismos, la publicidad de comportamientos...pornográficos o con otros contenidos que puedan afectar a su desarrollo integral.

Quinta: Que el Foro Canario de la Sociedad de la Información, creado por decreto 48/2005 de 5 de abril, pretende (...) *instituir un grupo heterogéneo de expertos que, con carácter permanente, sirvan de elemento asesor y crítico sobre iniciativas de desarrollo de la sociedad de la información con la finalidad de colaborar y enriquecer las acciones de impulso y fomento de la sociedad de la información garantizando la colaboración entre el sector público y los agentes sociales "*

En atención a las anteriores consideraciones, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001 de 31 de julio, el Diputado del Común, formuló las siguientes recomendaciones:

- Que por el Foro Canario de la Sociedad de la Información, se formalicen acuerdos positivos con las empresas de medios de comunicación para proteger a los niños y niñas de las influencias perjudiciales, fomentando la existencia de un observatorio para la infancia que garantice que los medios de comunicación en general, reduzcan al mínimo el nivel de pornografía en sus mensajes, eviten presentaciones degradantes de la mujer y fomenten los principios y modelos de carácter igualitario.

- Que por la Comisión Interadministrativa de Menores, como órgano de coordinación de las Administraciones Públicas de Canarias para garantizar la atención integral del menor, se impulsen aquellos protocolos necesarios para garantizar la protección de la infancia en los medios de comunicación canarios.

El Instituto Canario de la Mujer, nos contestó significando que en el texto que se adjuntaba debían cuidarse las consideraciones de género en el lenguaje sexista, a la vez que nos aportan sugerencias y propuestas de trabajo. En este sentido se contestó admitiendo las recomendaciones sobre la utilización del lenguaje sexista, si bien, en determinadas ocasiones se han de usar términos preexistentes como *la Convención de los derechos del niño o guardadores legales,* términos que no admiten modificación o alteración. Asimismo pusimos a ese organismo de manifiesto, que el Diputado del Común, carece de potestad ejecutiva, limitándose en el cumplimiento de la ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, a formular a las autoridades y entidades públicas aquellas sugerencias, advertencias o recomendaciones para la adopción de nuevas medidas.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, nos informó que en cumplimiento de la Ley 1/1997 de 7 de febrero, de atención integral a los menores, se señala que la competencia en la atención a los menores recae en todas las administraciones existentes en la Comunidad Autónoma de Canarias y en la sociedad en general, pasando a citar el contenido íntegro de su articulo 35. Seguidamente, nos informan que se necesita abordar como posible forma de maltrato a la infancia, el tratamiento que la prensa da a las noticias en las que los actores, víctimas o responsables según el caso, causando tanta alarma social como opiniones y actitudes de rechazo a los menores en este caso implicados, con el consiguiente perjuicio para su imagen, así como las posibilidades de reinserción social.

En principio se propone por la DGPM y F, dentro del marco de la Comisión Interadministrativa de menores, para el desarrollo reglamentario de la franja horaria de especial protección para los menores en las emisoras de radio y televisión, crear, una ponencia técnica o un grupo de trabajo compuesto de representantes de las administraciones competentes en la atención integral del Menor en Canarias, miembros de la prensa escrita, radio y televisión, que publican y emiten en las islas y una representación de padres y madres.

Dicha Comisión, se encargaría de elaborar una propuesta de código ético para el tratamiento de noticias que afectan a los menores. Hasta el momento del cierre del expediente no se tiene conocimiento de la creación de dicha comisión.

Por su parte**, la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías,** nos manifiesta su preocupación por la problemática derivada de la aparición y aumento creciente de publicidad pornográfica explicita en los medios de comunicación canarios y en concreto en los medios impresos, por cuanto puede estar afectando los derechos de los menores como sector desprotegido de nuestra sociedad. Asimismo nos indican que el *Foro Canario de la Sociedad de la Información*, no tiene competencias en la materia que se indica (medios impresos) sino solamente en los sistemas electrónicos avanzados, tales como internet, y que este foro no tiene como competencias alcanzar acuerdos con los medios de comunicación en materia de publicidad, ni proponer códigos de estilo o deontológico.

Ante tales manifestaciones, se traslada la Recomendación a la Presidencia de Gobierno, Viceconsejería de Comunicación, Dirección General de Medios de Comunicación.

Decreto 40/2005, de 16 de marzo, de ordenación de las Residencias Escolares en la Comunidad Autónoma de Canarias (EQ 854/05)

La Ley Territorial 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, establece en su artículo 1, apartado 2, que el objeto de la misma es establecer la distribución de funciones y competencias de las Administraciones Públicas de Canarias, en referencia a la atención a los menores, y regular las medidas y actuaciones administrativas de prevención, en situación de riesgo, de amparo e integración social de los menores, así como el régimen de colaboración y participación social en estas actividades. Aun cuando la naturaleza de las funciones de las Residencias Escolares dificulta la participación de la familia, bien porque acoge alumnado de domicilios lejanos o con problemas de desestructuración familiar, se asegura la participación de la familia a través de los órganos de participación y de los derechos de información y seguimiento de sus hijos.

Se trata con este decreto, de modificar el concepto de Residencia Escolar, destinado a acoger al alumnado con dificultades para acceder a los distintos niveles educativos por el aislamiento geográfico de su zona de residencia habitual, por oferta educativa o por circunstancias socioeconómicas y familiares. Las Residencias Escolares tendrán carácter de centro residencial educativo con régimen singular y con capacidad para actuar como elemento compensador de las desigualdades personales y sociales del alumnado.

Se procedió a remitir a las Residencias Escolares que existen en nuestra Comunidad Autónoma, un formulario, adjuntando el siguiente cuestionario para su cumplimentación:

1- Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005.
2- Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- Alumnos de domicilios lejanos.

- Alumnos con problemas de desestructuración familiar.

3- Autoridad que decretó su ingreso
- Educativa.
- Judicial.
- Administrativa.
- A instancia de parte (familia)

4- Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso.
5- Nivel de absentismo y fracaso escolar.
6- Si existe oferta educativa y alojativa en período estival.

Contestaron las siguientes Residencias Escolares:
En la provincia de Santa Cruz de Tenerife:
Residencia Escolar Hermano Pedro:

Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **41**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- alumnos de domicilios lejanos: **21**
- alumnos con problemas de desestructuración familiar: **20**

Autoridad que decretó su ingreso
- Educativa**: 4**
- A instancia de parte (familia): **37**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso: **NO**
Nivel de absentismo: **4**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival: Programa de escuelas viajeras

Residencia Escolar de Vallehermoso (La Gomera) 7 alumnos

Residencia Escolar Jarra Canaria de Los Llanos de Aridane
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **42**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- alumnos de domicilios lejanos. **7**
- alumnos con problemas de desestructuración familiar:**35**

Autoridad que decretó su ingreso
- Administrativa.**42**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de fracaso escolar **50%**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar San José de Santa Cruz de La Palma
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **41**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- alumnos de domicilios lejanos. **23**
- alumnos con problemas de desestructuración familiar:**18**

Autoridad que decretó su ingreso
- Educativa **16**
- Judicial **2**
- A instancia de la familia **23**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de absentismo escolar 24% y fracaso escolar **29%**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar San Andrés de Santa Cruz de Tenerife
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **42**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- Alumnos con problemas de desestructuración familiar:**42**

Autoridad que decretó su ingreso
- A instancia de la familia **42**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de fracaso escolar **52%**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar Pedro García Cabrera de La Laguna
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **42**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- Alumnos con problemas de desestructuración familiar:**42**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar de San Sebastián de La Gomera
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **12**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- alumnos con problemas de lejanía:**12**

Autoridad que decretó su ingreso
- educativa **12**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

No contestaron a los requerimientos de esta Institución, las Residencias Escolares de Valverde y la de San Miguel de La Palma.

Residencias Escolares de la provincia de Las Palmas

Residencia Escolar Manuel Sosa de Gáldar
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **65**
Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de absentismo escolar bajo y fracaso escolar muy alto
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar de Puerto del Rosario
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **9**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- Alumnos con problemas de desestructuración familiar:**8**
- Alumnos de domicilio lejano : **1**

Autoridad que decretó su ingreso
- Educativa **1**
- Administrativa **2**
- A instancia de la familia **6**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de fracaso escolar 50% y absentismo 10%
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar de Agüimes
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **80**
Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar Las Palmas
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **65**
Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de absentismo escolar nulo
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar Siete Palmas
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **29**
Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de fracaso escolar nulo
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

Residencia Escolar de Santa Maria de Guía
Número de menores que se acogieron en el curso 2004-2005: **70**
Causas que motivaron el ingreso en la residencia escolar:
- Alumnos con problemas de desestructuración familiar : **70**

Autoridad que decretó su ingreso
- A instancia de parte (familia) : **70**

Si en dichas residencias escolares se cuenta con Equipo Psico-social y que número de personas lo componen en su caso. **NO**
Nivel de absentismo escolar 10% ,fracaso escolar 69%
Si existe oferta educativa y alojativa en período estival : **NO**

No han contestado a nuestros requerimientos las Residencias Escolares de San Nicolás de Tolentino, y de Haría.

De los datos remitidos a esta Institución, podemos obtener algunas conclusiones:
- En la provincia de Santa Cruz de Tenerife se alojaron el curso pasado 227 menores en las Residencias escolares de la provincia, mientras que en la provincia de Las Palmas, el número ascendió a 318, haciendo un total de 545 menores, que constituye un colectivo considerable, para que sus condiciones de estancia sean tenidas en cuenta.
- De los datos aportados, se deduce que el grueso de los escolares ingresan por problemas de desestructuración familiar, resultando del todo incomprensible la inexistencia de equipos psicológicos y sociales que puedan intervenir con estos menores en el entorno social y familiar, sobre todo a la hora de garantizar la comunicación fluida con las familias.
- Los niveles de fracaso y absentismo escolar son elevados, llegando en algunos casos al 65% de los escolares
- No resulta razonable que si la gran mayoría de la población escolar se encuentra en las residencias por problemas familiares, abandonen dicho recinto desde el 20 de febrero hasta la segunda o tercera semana de septiembre, sin que se efectué seguimiento por parte del centro.
- El carácter singular diferenciador propio de las residencias escolares, no se deriva de ninguna de las consideraciones aportadas por los centros, es mas, en algunas de las residencias, sirve como alojamiento de menores extranjeros no acompañados.

Adopción internacional (EQ 1315/05)

En la investigación de oficio, se solicitaron informes relativos a lo dispuesto sobre los cursos de preparación impartidos por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en virtud de lo estipulado en la cláusula segunda de los Convenios de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y de Psicólogos, para la valoración de idoneidad en supuestos de adopción, técnicos que lo imparten, horas de duración y periodicidad de los mismos, informándose por esa entidad que los primeros cursos se celebraron en febrero y marzo de 2002, en la fase preparatoria del convenio, por personal técnico de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Cada curso tenía una semana de duración, se impartieron en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife por personal técnico de la DGPM y F.

En los meses de 2004 y enero de 2005, también se celebraron cursos de una semana de duración, así como una jornada conjunta con un especialista externo y otra jornada de reciclaje para el personal que ya estaba incorporado a las listas.
El personal que ha impartido el curso en ambas ediciones es personal de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, adscrito al Servicio de Información, Valoración y Diagnóstico, con experiencia y conocimiento en materia de adopción e idoneidades. Durante este año se pretende realizar una tercera edición, la cual podría realizarse haciéndose valer de las nuevas tecnologías de la información .
Del análisis de los Convenios mencionados, se derivó la Recomendación a la Dirección General de Protección al Menor y la Familia, que a continuación se reproduce:

(...) La organización actual del sistema de tramitación de adopciones en Canarias refleja una concepción estática de un proceso adoptivo que en cada una de sus fases actuales, carece de continuidad y fundamentos estructurales que favorezcan la optimización del servicio. Tras haber valorado los documentos que obran en el expediente de queja con el número 183/2004, entre ellos: el Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y los Colegios Oficiales de Psicólogos y de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Santa Cruz de Tenerife para la Valoración de Idoneidad en Supuestos de Adopción, el Informe del Colegio Oficial de Psicólogos de Santa Cruz de Tenerife, acerca de la Tramitación de Adopciones y el Informe del Jefe de Servicio de Ejecución y Coordinación de Programas de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, el Diputado del Común entiende oportuno emitir la siguientes consideraciones:

1.- Desigual Turno de Intervención

Partimos de la existencia de un Convenio para la prestación del servicio de valoración de la idoneidad de Adoptantes, entre la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y, los Colegios Oficiales de Trabajadores Sociales y Psicólogos.
En este Convenio, aparecen entre sus CLAUSULAS los siguientes acuerdos**:** La selección de los profesionales será efectuada por los Colegios, los cuales repartirán los encargos por ‘estricto orden en la rueda del turno’; siendo la relación laboral de dependencia directa del profesional con el Colegio Profesional; estando sujetas las actuaciones que se derivan de estos convenios entre la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, y los respectivos Colegios, a la Ley de Procedimiento Administrativo vigente.
Sin embargo, encontramos que en la relación ofrecida por el Colegio Oficial de Psicólogos de Tenerife, aparecen diferencias notables entre los colegiados que han participado en el turno de valoración de idoneidad.

De esta forma, existen diferencias porcentuales que logran superar los 6 puntos de participación entre algunos colegiados; significando – a partir del número de valoraciones [492] reflejado en la memoria del Diputado del Común en su Informe del año 2004 – que, en la provincia de Tenerife, han existido colegiados, para los cuales la rueda 'estricta del turno' – reflejada en el Convenio entre Colegio y Dirección General - ha pasado al menos, 55 veces. Mientras, para otros, la misma rueda, les ha debido alcanzar, 22 veces .
Si estos datos se deducen, a partir del Informe que remite el propio Colegio de Psicólogos sobre la participación de cada colegiado seleccionado en esta lista para el Turno de Adopciones, cabe preguntarse sobre las circunstancias de desigualdad que habrán existido en el proceso general de selección colegial; por el cual, sólo 11 colegiados de la totalidad de los psicólogos profesionales de Tenerife lograron acceder a este Turno en el año 2004, para participar en estas condiciones reflejadas.
Estimando en más de un millar los profesionales psicólogos colegiados en Tenerife, podríamos considerar que menos del 1% de los colegiados, habrían pertenecido a este grupo; esta cifra de profesionales habrían efectuado el 100% de las valoraciones. Pero dentro de este grupo, se observan diferencias en la participación, igualmente considerables.

No ha existido, por tanto, el reparto de expedientes en estricto orden, contemplado como exigencia en la Cláusula Primera punto 1.

2.- Acceso Profesional

Una vez seleccionados los colegiados, para su participación en el 'turno' de valoración de idoneidad, encontramos la obligación que poseen estos profesionales de participar en un Curso impartido por la D.G.P.M.y F..
Este curso facilita la documentación necesaria relativa a los criterios técnicos que deben tenerse en cuenta para la elaboración de informes, siendo imprescindible la asistencia al mismo.
Sin embargo, en el Reglamento del COP (Colegio Oficial de Psicólogos) encontramos, que este acceso libre de profesionales, se restringe, necesitando acreditar un mínimo de:
- "2 años y medio de ejercicio ininterrumpido anterior a la fecha de la convocatoria" [art. 3.a], que aunque existiera, necesitaría la asistencia al curso especial, por la DGPMyF.
-"acreditar experiencia y/o formación profesional en el área de intervención relacionada, según un baremo aprobado al efecto" [art. 3.b], que aunque la tuviera, requeriría formarse de forma específica según los criterios del curso de la DGPMyF.
- "aceptar la presente normativa reguladora del Turno de Intervención en Adopciones" [art.3.d], en las condiciones restrictivas que se detectan, sucesivamente, en este Informe.

3.- Visado Colegial

Requiere la Dirección General de Protección del Menor, en la Cláusula Segunda, apartado 8, el visado colegial del Informe; que, por cláusula Cuarta del Convenio, apartado de la Ejecución y Control, el Colegio "acredita la realización de la actividad", así como "el cumplimiento de las condiciones convenidas" con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.
Esta obligación de visado aparece reflejada también entre los compromisos de ámbito personal que asume el colegiado en el Reglamento del Turno de Intervención del COP, pero donde el Colegio Oficial puntualiza que "en ningún caso supondrá valoración sobre su contenido".

Adquiere de esta forma, la aceptación de este Reglamento, un carácter de obligación contractual, por la cual el Colegio, administra la gestión comercial de una actividad económica, sin intervención formativa en el quehacer profesional del colegiado.

4.- Honorarios

En el Reglamento del Turno de Intervención Profesional, facilitado por el Colegio de Psicólogos de Las Palmas, encontramos que "los psicólogos seleccionados deberán aceptar el importe de los honorarios marcados por el Colegio de Psicólogos, encargando al Colegio la mediación en el cobro de sus honorarios profesionales; aprobados por la Junta de Gobierno" [Art. 12.d y .e, art. 23].
No existiendo relación de enseñanza o documentación formativa previa entre profesionales y colegio para la realización de este servicio de valoración de idoneidad en adopción, se deduce una actividad exclusivamente económica de intermediación entre profesionales y Colegio Oficial, respecto a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.
Como puede constatarse entre las Cláusulas del Convenio entre Colegios y Dirección General: "el profesional para la elaboración de informes se relacionará y dependerá exclusivamente del respectivo Colegio, siendo la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, ajena a cualquier relación laboral que por tal motivo se pudiera generar" [cláusula Décima].
Siendo "el importe por cada emisión de informe, de 395,56 € más IGIC " [cláusula Sexta, convenio DGPM y F], no existe constancia entre los documentos consultados, de la cantidad real acordada por la Junta de Gobierno de los Colegios de Psicólogos, en concepto de abono a los colegiados.
En las condiciones señaladas, la organización de esta actividad laboral para la prestación del servicio, y aceptación obligatoria de los requisitos de abono de honorarios, podrían estar reflejando actuaciones que tienen trascendencia económica por parte de los Colegios Oficiales frente a sus profesionales.

5.- Concepción estática del proceso de adopción
Se deduce la existencia de un modelo de adopción estático y cerrado, que no incorpora elementos contextuales y organizacionales que optimicen la prestación de un servicio de calidad integral, para el momento de la valoración de la idoneidad.
Encontramos que la fase formativa es de carácter técnico, y es facilitada por la Administración, sin que exista constancia de aportación cualitativa alguna por parte de los Colegios Profesionales, a pesar de que las materias objeto de análisis y actuación, son propias de su actividad principal.

Los Colegios Oficiales se encuentran centrados en la mera gestión económica de un proceso que parte del establecimiento de las condiciones restrictivas de acceso de los profesionales, su selección y, finalmente, el control económico de la prestación del servicio que efectúan los profesionales directamente.
Esta Valoración de la Idoneidad psicosocial de los adoptantes, controlada por los Colegios Profesionales en las condiciones de desigualdad que se señalan, carece de aportación cualitativa, organizacional y estructural, más allá del control y gestión económica de la actividad.
En atención a las anteriores consideraciones, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001 de 31 de julio, el Diputado del Común emitió las siguientes Recomendaciones:

Primera.- Que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, en aplicación de la legislación administrativa vigente, proceda a la revisión de los Convenios

firmados con los Colegios Profesionales, tras la comprobación directa de las condiciones de desigualdad administrativa manifiesta .

Segunda.- Que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia proceda a valorar la posibilidad de suspender este tipo de arrendamiento de servicios, analizando la utilidad, y rentabilidad inmediata que supondría, asumir directamente esta valoración de la idoneidad de los adoptantes, dotándose de un grupo propio de psicólogos, juristas y trabajadores sociales que puedan destinar la totalidad de su tiempo laboral, recursos y especialización, a la incorporación de estrategias de calidad en un proceso que, en las condiciones actuales, no dispone de condiciones básicas para su optimización.

Tercera.- Que se efectúen Informes Anuales, a modo de Memorias de Actividad, que reflejen las reflexiones y orientaciones de los profesionales que participan directamente en estos procesos de valoración de la idoneidad.
Esta recomendación, no ha sido contestada al cierre del presente informe.

Por otro lado, tuvieron entrada en esta Institución, numerosos correos electrónicos (cerca de 300) en apoyo del problema que afectaba a la familia compuesta por una pareja de adoptantes en el municipio de Tías, Lanzarote. Se explica en todos estos correos que en enero de 2003, presentaron una solicitud de adopción internacional en los Servicios Sociales de Lanzarote, y una vez concedido el certificado de idoneidad, optaron por la adopción en China, esperando dos años para el turno de asignación, siendo preasignada una niña de 26 meses de edad, y que en el mes de marzo, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no autorizó dicha asignación, argumentando que la menor no se correspondía a las características señaladas en el certificado de idoneidad. Argumentan que la administración canaria no es flexible con estas pequeñas diferencias de edad entre padres e hijos adoptados, solicitando que se revoque la decisión de no aprobar la preasignación de la menor y se cumplan los legítimos sueños de la familia.

En este expediente se han agrupado las quejas desde los números 585 a 800; 804 a 854; 860 a 966 y 978 a 985. Se solicitaron informes a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, sobre este problema, así como la solución otorgada a la pareja adoptante citada. Pese a la reiteración en la solicitud de informes, la entidad administrativa no ha contestado a la fecha del cierra del presente informe.

3- ANALISIS PORMENORIZADO DE LAS QUEJAS

3.1 ADOPCION

Fracaso de adopciones (EQ 112/05)

Desde una entidad que trabaja para la reinserción de menores, se nos denuncia la situación de un menor adoptado, que sufrió el abandono de su familia adoptante por no cumplir con sus expectativas, yendo a parar a un centro de protección. Textualmente se manifiesta "(...) *el caso analizado evidencia un desajuste en la integración del niño en su nueva realidad, y una laguna en el proceso de relaciones y afectos con la familia adoptiva. Lo que nos ha llevado a cuestionarnos la calidad de los estudios de idoneidad así como del acompañamiento y seguimiento de las adopciones ¿ no habría que ser mas riguroso en la calificación de idoneidades? Es mucho lo que nos jugamos en ello. Asimismo nos interrogamos acerca del acompañamiento técnico que se presta a los adoptantes, es obvio que en la dinámica cotidiana del hogar/niño/padres/hermanos se pueden encontrar con serios problemas. ¿ que apoyo*

técnico de seguimiento en integración familia/ niño se realiza ¿ ¿ que responsabilidad se les exige a unos padres que deciden adoptar a un niño y luego lo abandonan ¿
La entidad, nos pone de manifiesto la situación del menor extranjero que desde los dos años vive en un orfanato y cuando tiene ocho es adoptado por un matrimonio canario que tiene dos hijos mayores que él. El niño, no resulta ser lo que los padres esperaban, ya que trae (...) *una maleta cargada de soledad, malos tratos, abandono, hambre, miedos, agresividad y especialmente del deseo de que lo quieran.*
Este menor en el seno de su familia adoptante vuelve a sufrir el rechazo, ya que existe una situación convivencial difícil, y a los dos años, los padres acogentes deciden que ya no lo quieren y lo entregan al sistema de protección canario, pasando a vivir en un hogar con otros menores. Esa familia no le hizo ni una sola llamada de teléfono, ni una visita, ni una carta, empezando en el centro una nueva tercera vida para el menor, mostrándose agresivo hacia las personas y las cosas.
Pasa tres años en el hogar donde se le buscan ayudas externas, tales como estudio neurológico, logopeda, psicólogo, ya que llega incluso a intentar agredir a una educadora con arma blanca. En Canarias no existe un recurso adecuado para el trastorno mental que sufre el menor, que ha sido trasladado a la península a una Clínica privada de Psiquiatría infantil.
Se denuncia en el escrito no sólo el sistema de idoneidades en el proceso de adopción, sino la responsabilidad exigible a los padres que abandonan a su hijos adoptados. Se pone de manifiesto asimismo, que la falta de recursos de internamiento psiquiátrico para menores es una carencia histórica muchas veces denunciada desde el Trabajo Social en Canarias.
Han sido remitidos a esta Institución, informes relativos al menor, nacido en 1991, adoptado en virtud de sentencia 23 de mayo de 2000 y declarado en situación de desamparo mediante resolución de esa Dirección General de Protección del Menor y la Familia de fecha 24 de enero de 2002.
Según lo expuesto, con fecha 26 de noviembre de 2001, los padres del menor solicitan que la entidad pública asuma la guarda del mismo, manifestando que no pueden continuar con el menor en su vivienda porque causa problemas de forma continua .
El 24 de enero de 2002 se dicta resolución en la que se acuerda la declaración de desamparo de modo provisional, ingresando el menor en un hogar de protección, confirmándose la declaración de desamparo en abril de 2002 y suspendiéndose la patria potestad. En septiembre de 2004 se solicita el traslado a un centro especializado, y habida cuenta de que no existen este tipo de centros en la comunidad canaria, el menor es enviado a la península a un centro específico con tratamiento psiquiátrico.
De lo manifestado por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, podemos destacar: que los informes realizados por los técnicos de la entidad publica habían detectado la problemática familiar desde el año 2001, siendo la situación tan explosiva, que los técnicos propusieron que no se diera el visto bueno al informe privado de seguimiento, proponiendo que el menor fuera apartado del ambiente familiar, ya que existía una total ausencia de control por parte de los padres, exigiendo a los padres que se sometieran a terapia familiar, para lo que no prestaron ningún interés
A la vista de todos los datos que constan en el expediente remitido, se solicitaron informes sobre los siguientes extremos:

1- Si la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, realiza seguimiento post-adopción internacional o esta función se delega a las ECAIS.
La DGPM y F, nos manifiesta que se lleva un seguimiento postadoptivo de dos formas. En los casos en el que el o los adoptantes realizan sus trámites en solitario, a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, sin la participación de ECAI, son los propios técnicos de la Dirección General los que realizan el seguimiento, realizando visitas domiciliarias, entrevistas a los adoptantes y adoptados, recabando los datos

escolares, o médicos que resulten de interés, aplicando un protocolo de entrevista estructurada. La visita domiciliaria lleva consigo la observancia de medio familiar, y los datos se plasman en un informe, cuya periodicidad la dictan las leyes del país de origen. Además, nos manifiestan que se aclaran dudas a los padres al respecto y se les apoya en lo que necesiten.

En aquellos casos en los que los adoptantes realizaron sus trámites a través de la ECAI, son los respectivos técnicos los que realizan los informes para remitir al país de origen, y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, que los supervisa y archiva. Hay casos como el expuesto, en los que no se les ha dado el visto bueno al informe post-adoptivo y se realizan las oportunas averiguaciones, para actuar en consecuencia.

2- Si consta que los padres adoptantes acuden a algún tipo de curso o terapia para ayudar a la integración de un menor en el seno familiar.

En este apartado, la DGPM y F, nos contesta que es usual que las propias ECAIS impartan cursos o charlas para la adopción, y sensibilizarlos ante muchas de las situaciones especiales con las que se pueden encontrar, una vez que reciban al menor o menores adoptivos.

También la Dirección General ha preparado unos cursos y charlas para los padres, para que puedan asistir de forma voluntaria.

Se han dado casos especiales, en los que los padres han necesitado el apoyo de un psicólogo, médico o cualquier otro tipo de profesional para que colabore en la integración mutua entre los adoptantes y adoptado. La Dirección General lo facilita directamente, lo concierta o da los datos de algún profesional. No es lo habitual, pero cuanto mayor sea la edad del menor y su historial , tenga experiencias de malos tratos físicos, sexuales, etc... o de abandonos, experiencias adoptivas fracasadas, o cualquier otra incidencia que los haya marcado, mayor será la posibilidad de necesitar este tipo de apoyo. Lo mismo sucede en los casos en los que nos encontramos con problemas médicos especiales.

Sin embargo, lo normal en la mayoría de los casos, es que no se necesite un apoyo especial, porque la corta edad del menor o la ausencia de experiencias traumáticas, hace que la simple interacción entre adoptantes y adoptado, en muy poco tiempo no tenga mas problemática que la que tiene normalmente cualquier padre o madre con sus hijos biológicos.

3-Que medidas administrativas se adoptan respecto a los padres con adopciones fracasadas, si por ejemplo se les impide comenzar un nuevo proceso de adopción.

La administración nos manifiesta que, por suerte son muy excepcionales tales casos. Habría que estudiar cada caso y no generalizar. No tienen listas negras de padres que no pueden adoptar y si decidiera adoptar de nuevo una pareja en la que se hubiera dado un fracaso de adopción, deberán pasar por el filtro de los profesionales que determinan si son idóneos o no para una nueva adopción. Evidentemente, si en un caso quedara demostrado que una pareja ha cometido graves negligencias con el menor o menores adoptados, y esta es la causa de que la adopción haya fracasado, sería prácticamente imposible que pasaran el trámite, con independencia de las acciones judiciales que procedieran. En todos los casos de adopción, cada dos años se vuelve a revisar la idoneidad del o los adoptantes y se actualiza el perfil de la adopción.

4-Si esa Dirección General de Protección del Menor y la Familia, ha iniciado el proceso judicial para la privación de la patria potestad.

La contestación, en este apartado cuenta con que en líneas generales no se inician procesos judiciales para la privación de la patria potestad al estar suspendida por la resolución administrativa de declaración de desamparo, solamente cuando la reintegración de los menores se ve inviable es cuando se inicia el procedimiento judicial. En este caso concreto, no se ha iniciado este procedimiento judicial. En estos

momentos esta en valoración por los juristas las actuaciones que se han de llevar a cabo.

5-Número de menores respecto de los cuales, le consta a esa entidad fracasada la adopción internacional

La Dirección General de Menor y la Familia, nos dice que desde el año 2001, fecha en que se presenta el caso que nos ocupa, no se ha constatado en la DGPM y F, ningún fracaso.

En consonancia con los datos emitidos por la entidad pública, se procedió a efectuar una Recomendación a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, del siguiente tenor:

(...) Fueron remitidos a esta Institución, informes relativos a un menor nacido en 1991, adoptado en virtud de sentencia 23 de mayo de 2000 y declarado en situación de desamparo mediante Resolución de esa Dirección General de Protección del Menor y la Familia de fecha 24 de enero de 2002.

Según lo expuesto, con fecha 26 de noviembre de 2001, los padres adoptantes del menor solicitan que la entidad pública asuma la guarda del mismo, manifestando que no pueden continuar con el menor en su vivienda porque causa problemas de forma continua .

El 24 de enero de 2002 se dicta resolución en la que se acuerda la declaración de desamparo de modo provisional, ingresando el menor en un hogar de protección, confirmándose la declaración de desamparo en abril de 2002 y suspendiéndose la patria potestad. En septiembre de 2004 se solicita el traslado a un centro especializado, y habida cuenta de que no existen este tipo de centros en la Comunidad Canaria, el menor es enviado a un centro específico con tratamiento psiquiátrico en la península.

El informe psico-social elaborado en su país de origen lo diagnostica con un retraso neuropsicomotor causado por la institucionalización prolongada.

Se denuncia en el escrito no sólo el sistema de idoneidades en el proceso de adopción, sino la responsabilidad exigible a los padres que abandonan a su hijos adoptados. Se pone de manifiesto asimismo, que la falta de recursos de internamiento psiquiátrico para menores es una carencia histórica muchas veces denunciada desde el Trabajo Social en Canarias.

A la vista de todos los datos que constan en el expediente remitido, se solicitaron informes y la DGPM y F , nos manifestó (...) *que la Dirección lleva un seguimiento post adoptivo de dos formas. En los casos en el que el o los adoptantes realizan sus trámites en solitario, a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, sin la participación de ECAI, son los propios técnicos de la Dirección General los que realizan el seguimiento, realizando visitas domiciliarias, entrevistas a los adoptantes y adoptados, recabando los datos escolares, o médicos que resulten de interés, aplicando un protocolo de entrevista estructurada. La visita domiciliaria lleva consigo la observancia de medio familiar, y los datos se plasman en un informe, cuya periodicidad la dictan las leyes del país de origen. Además, nos manifiestan que se aclaran dudas a los padres al respecto y se les apoya en lo que necesiten.*

En aquellos casos en los que los adoptantes realizaron sus trámites a través de la ECAI, son los respectivos técnicos los que realizan los informes, para remitir al país de origen, y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, que los supervisan y archivan. Hay casos como el expuesto, en los que no se les ha dado el visto bueno al informe post-adoptivo y se realizan las oportunas averiguaciones, para actuar en consecuencia.

Asimismo, la DGPM y F, nos contesta que es usual que las propias ECAIS impartan cursos o charlas para la adopción, y sensibilizarlos ante muchas de las situaciones

especiales con las que se pueden encontrar, una vez que reciban al menor o menores adoptivos.
También la Dirección General ha preparado unos cursos y charlas para los padres, a los que puedan asistir de forma voluntaria.
Se han dado casos especiales, en los que los padres han necesitado el apoyo de un psicólogo, médico o cualquier otro tipo de profesional para que colabore en la integración mutua entre los adoptantes y adoptado. La Dirección General lo facilita directamente, lo concierta o da los datos de algún profesional. No es lo habitual, pero cuanto mayor sea la edad del menor y su historial , tenga experiencias de malos tratos físicos, sexuales, etc...o de abandonos, experiencias adoptivas fracasadas, o cualquier otra incidencia que los haya marcado, mayor será la posibilidad de necesitar este tipo de apoyo. Lo mismo sucede en los casos en los que nos encontramos con problemas médicos especiales.
Sin embargo, lo normal en la mayoría de los casos, es que no se necesite un apoyo especial, porque la corta edad del menor o la ausencia de experiencias traumáticas, hace que la simple interacción entre adoptantes y adoptado, en muy poco tiempo no tenga mas problemática que la que tiene normalmente cualquier padre o madre con sus hijos biológicos.
La administración, nos manifiesta que, por suerte son muy excepcionales las adopciones fracasadas. Habría que estudiar cada caso y no generalizar. No se efectúan listas negras de padres que no pueden adoptar y si decidiera adoptar de nuevo una pareja en la que se hubiera dado un fracaso de adopción, debería pasar por el filtro de los profesionales que determinan si son idóneos o no para una nueva adopción. Evidentemente, si en un caso quedara demostrado que una pareja ha cometido graves negligencias con el menor o menores adoptados, y esta es la causa de que la adopción haya fracasado, sería prácticamente imposible que pasaran el trámite, con independencia de las acciones judiciales que procedieran. En todos los casos de adopción, cada dos años se vuelve a revisar la idoneidad del o los adoptantes y se actualiza el perfil de la adopción.
En líneas generales no se inician procesos judiciales para la privación de la patria potestad al estar suspendida por la resolución administrativa de declaración de desamparo, solamente cuando la reintegración de los menores se ve inviable es cuando se inicia el procedimiento judicial. En este caso concreto, no se ha iniciado este procedimiento judicial. En estos momentos está en valoración por los juristas las actuaciones que se han de llevar a cabo.

A la vista de lo expuesto, el Diputado del Común alegó las siguientes consideraciones:

Es aceptado profesional y científicamente en la actualidad, que el menor adoptado –independientemente de la edad en que se incorpore a la unidad familiar-, arrastra un bagaje propio, desde su institucionalización.
La mayoría de los casos no están exentos de situaciones de deficiencia nutricional pre y postnatal, agresiones, abusos, negligencias, maltrato, traumatización psíquica temprana, historias de adversidades y dolor, que se expresan o evidencian de forma desigual, en etapas del desarrollo posterior.
El propio proceso adoptivo produce un desgaste emocional y comportamental diferente, en cada unidad familiar. Estas circunstancias pueden hacer necesaria la búsqueda de asesoramiento y ayuda, individual y familiar para facilitar ajustes en los procesos psicológicos de parentalidad.

Se constata en menores adoptados la existencia de procesos psicológicos de ajuste y fortalecimiento de su identidad que no están exentos de dificultad, ni son siempre superados sin importante afectación, estimándose en un porcentaje aproximado de 16% de adoptados con dificultades cognitivas en la utilización del lenguaje, o un 40% con desajustes motóricos de algún tipo.

Las repercusiones en el ámbito comportamental, suelen manifestarse en dificultades de autoestima, y autocontrol; problemas de disciplina; baja tolerancia a la frustración, desapego inusual, o instrumentalización de las personas y situaciones.
Sin embargo, el seguimiento administrativo de la idoneidad en Canarias, no cuenta con un Servicio Post-Adoptivo psico-Social Individual y Familiar, que ofrezca atención a los componentes de la unidad adoptiva que presenten alguna, o varias de estas dificultades .

En atención a las anteriores consideraciones, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001 de 31 de julio, el Diputado del Común, formuló las siguientes recomendaciones:

- Que se prevea en esa Dirección General de Protección del Menor y la Familia, la creación de un Servicio Post-Adoptivo que facilite la atención profesional individual y familiar, especializada, no solo para el menor adoptado, sino para todos los componentes de la unidad adoptiva.
- Que esta atención psicológica y social que necesitan las unidades familiares adoptantes, sea ofrecida por profesionales específicos, en un Servicio Post-Adoptivo estructurado y controlado en su organización y prestación, por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, sin que grave la doble insularidad y sin coste adicional para las familias.

Incumplimiento de Entidad Colaboradora de Adopción Internacional (EQ 242/05)

Una reclamante nos manifiesta que en condición de adoptante, firmó junto con su esposo un contrato de adopción internacional de una niña en Rusia, con la entidad Interadop. Que en el primer viaje a Rusia, la empresa cumplió con las cláusulas establecidas, pero que en el segundo viaje, el llamado cooperador que es la persona que tiene en su poder los documentos y poderes para realizar todos los trámites necesarios, no apareció ni siquiera en la celebración del juicio. Que a lo largo de los 11 días que permanecieron en ese país, solamente contaron con la ayuda de una traductora.
Que todos estos incidentes se pusieron en conocimiento de la entidad citada, sin que hasta la fecha hayan obtenido respuesta alguna.
Se solicitaron informes a la Entidad Interadop y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, a fin de que nos manifiesten si constan irregularidades en el procedimiento del expediente.
Asimismo, se puso en conocimiento de los reclamantes que en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la Orden de 27 de abril de 1999 "...en el Registro de Reclamaciones se inscribirán las reclamaciones y quejas formuladas por las personas cuyas solicitudes de adopción internacional hayan sido tramitadas ante las entidades colaboradoras debidamente habilitadas debiendo contener la inscripción los siguientes datos:

a) Nombre, domicilio y D.N.I del reclamante.
b) Extracto de los hechos que motivan la queja o reclamación.
c) Denominación de la entidad colaboradora contra la que se formula la reclamación.
d) Extracto de las consideraciones que la entidad estime oportunas respecto al contenido de la queja o reclamación.

Cuando la misma entidad colaboradora sea habilitada también en otra u otras Comunidades Autónomas, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia informará al órgano competente de aquellas de las reclamaciones formuladas contra la referida entidad, debidamente inscritas en el presente Registro, a los efectos previstos en el articulo 16.2 del Decreto 200/1997 de 7 de agosto."

Quedamos a la espera de alegaciones por parte de los reclamantes.

Falta de regulación sobre la custodia de los informes de idoneidad para la adopción internacional (EQ 416/05)

La reclamante expone que ha presentado solicitud para adopción internacional en la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, el pasado mes de julio de 2004, y que ha realizado entrevistas con la Psicóloga y la Trabajadora Social en el mes de octubre. Que hace unos meses ha sido citada en las dependencias de la entidad pública por discrepancia en los informes psicológicos, de los que ha solicitado copia, que no le ha sido entregada.
A la vista de la ampliación de datos presentada por la reclamante, se solicitaron informes a la Dirección General de Protección del Menor, a fin de que nos manifestara:
1º- las razones de la discrepancia de fechas entre las resoluciones, ya que el documento de registro de salida tiene fecha anterior a la del documento que se notifica.
2º- el número de informes psicológicos que se efectuaron a la reclamante en el expediente y las razones por las que se le ha denegado copia de los mismos.
3º- si los Colegios Profesionales mantienen en sus archivos copias de dichos informes una vez terminado el proceso de valoración de idoneidad, o bien dichos expedientes son destruidos.
La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, nos contestó que la reclamante, presentó su solicitud de adopción internacional el 21 de julio de 2004 en la sede de Las Palmas, y que al estar vigentes los convenios de colaboración con los psicólogos y los trabajadores sociales para la elaboración de informes de idoneidad, se interesó de estos los oportunos informes sociales para la elaboración de informes de idoneidad, debiendo entenderse que no hay mas informes en el expediente, mas que el social y el psicológico. Los técnicos de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia verifican que estos informes cumplen con los requisitos técnicos del centro directivo y se prepara el informe, para la propuesta técnica final, la cual, previo trámite de audiencia se eleva a la Comisión de Atención al Menor para que esta eleve en ultimo lugar propuesta de Resolución al Director General, quien finalmente resuelve.
Por otro lado, la Dirección General es la única autorizada para entregar copias de los informes, conforme nos manifiestan los colegios profesionales.
La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, aprecia la discrepancia de fechas una vez consultado el expediente, advirtiéndose el error, que se produce en el afán del personal administrativo por agilizar los trámites, ya que se pone a la firma el mismo día la resolución y el escrito de su notificación. Este proceder, según reconoce la administración es inadecuado y ya ha sido corregido. La Administración informa que no se ha previsto que los colegios profesionales guarden copia de los informes emitidos en el convenio suscrito, si bien, es factible que custodien copia de la documentación que emiten en cualquiera de los casos.
De estos extremos se dio traslado a la reclamante, esperando sus alegaciones.

Adopción internacional (EQ 969/05)

El responsable de relaciones externas de una Entidad colaboradora de adopción internacional, muestra su disconformidad con la conclusiones y planteamientos manifestados en el informe anual de esta Institución correspondiente al año 2004, y adjunta un escrito, por el que la Federación Española de Entidades colaboradoras de Adopción Internacional, critican el desconocimiento del Diputado del Común sobre el control y funcionamiento de las ECAIS, alegando que desde esta Institución, no se han solicitado informes a estas entidades, que estas entidades están autorizadas y controladas por la administración, y que ofrecen a las familias toda la información de la que disponen.

En respuesta a esta queja, se acepta, sin duda alguna, la disconformidad con las apreciaciones efectuadas por este Comisionado Parlamentario, que han sido obtenidas de las múltiples quejas que se han recibido en esta Institución a lo largo de los últimos años. El Diputado del Común, pretende ser la voz de los ciudadanos de Canarias, y si bien, seguramente muchas de las solicitudes de adopción internacional han llegado a buen término sin inconvenientes, otras muchas han truncado las ilusiones de muchas familias, que se han puesto en contacto con esta oficina, poniendo de manifiesto algunas irregularidades.

Intervención colegial (EQ 987/05)

Una asociación protectora de la infancia, planteó ante la institución, una queja contra la actuación efectuada en los procesos de valoración de idoneidad en adopciones, por los colegios oficiales de psicólogos, solicitando la intervención del Diputado del Común en petición de los siguientes datos: Número real de psicólogos que han participado en los procesos de valoración de idoneidad por cada isla, en los últimos años y porcentaje de participación de cada psicólogo respecto al numero total de valoraciones de idoneidad efectuadas en cada isla, durante estos años.

A tales efectos, se solicitaron informes a los Colegios de Trabajadores Sociales y de Psicólogos de Gran Canaria y de Santa Cruz de Tenerife, a fin de que nos manifestaran todos aquellos datos que pudieran resultar de interés en orden a las valoraciones de idoneidad para la tramitación de adopciones, así como el número de profesionales que obran en las listas reservadas para dichos informes, así como el porcentaje de participación de cada uno de ellos en el numero total de valoraciones durante los años 2004 y 2005.

(...) El Ilustre Colegio Oficial de Psicólogos de Santa Cruz de Tenerife, nos manifiesta que durante el año 2004, el total de profesionales que formaron parte de la lista del Turno profesional para la adopción fueron de 11, mientras que en el año 2005, hasta el mes de junio, han participado 15 profesionales. Por otro lado el Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas nos informa de que el turno de intervención profesional en adopciones lo componen 29 colegiados, y el listado de los mismos se realiza según puntuación obtenida en el baremo que efectúa una Comisión de Valoración, habiéndose realizado en el año 2004, 267 informes (245 internacionales y 22 nacionales), de las que 9 resultaron no idóneas."

Por su parte el Colegio de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife, tras múltiples reiteraciones, nos comunica que la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Tenerife ha tomado posesión de sus cargos en el mes de octubre de 2005 y actualmente se esta realizando una labor de análisis y estudio de la situación del turno de intervención profesional para la emisión de informes sociales en materia de adopción de menores, por lo que actualmente no pueden facilitarnos la información requerida.

La entidad reclamante formula alegaciones, manifestando que *(...) los Colegios de Psicólogos, a nuestro juicio, y con el beneplácito de la Administración Publica canaria, parecen estar incurriendo, en una competencia desleal con los propios profesionales que debiera proteger y beneficiar en el desarrollo profesional.*

Recordemos la existencia de Resoluciones del Tribunal de la Competencia, donde señala de forma explícita que la exigencia de visados, ceñida meramente a un trámite burocrático de control técnico, sin ejercicio de autorización final en el contenido, supone un abuso de posición dominante, que – entendemos – sugiere la existencia, en este caso, de indicios de maltrato profesional hacia los colegiados y el ejercicio de la profesión, y negligencia, por inobservancia e inactuación pública, ante las quejas recogidas por este Diputado del Común en su Informe del año 2005.Estas anormalidades funcionales del Colegio de Psicólogos, se observan en el porcentaje que informan, donde encontramos en Tenerife unas diferencias porcentuales

importantes entre colegiados, que reflejan – teniendo en cuenta el numero de valoraciones efectuadas – que estas listas del turno, ha facilitado que haya colegiados que pasan por todas las vueltas de la lista y participan en cada vuelta; mientras que otros, muestran una diferencia que puede llegar a oscilar entre cinco y hasta veinte informes menos.
Es evidente, por los datos que aportan los mismos colegios, que la participación en las valoraciones ha sido desigual, totalmente desigual, en algunos casos; que el turno en función de una lista a la que se accede en condiciones de igualdad, por lo que se muestra, no existe. Se puede deducir cual puede estar siendo la realidad profesional para aquellos colegiados que ni siquiera han logrado entrar en el turno de adopciones. Solo cabe una petición a este Diputado: que RECOMIENDE a la Administración Publica canaria que proceda a depurar los vicios de fondo que contaminan esta situación profesional, de los psicólogos, para lo cual debería aceptar la Administración, la responsabilidad que posee, recuperando la dirección del servicio público que demanda la población, ofeciéndosela a todos los profesionales en condiciones de objetividad, neutralidad, y eficacia social, sin los vicios de parcialidad que ahora reflejan. Tenemos poca confianza en que este proceder que ahora señalamos con preocupación, pueda alterarse en un futuro cercano, toda vez que ni la propia Dirección General ha reflexionado en la cantidad económica que ha significado este servicio, año por año, para actuaciones que no completan la totalidad de la jornada laboral de los psicólogos que han actuado en estas condiciones.
Queda el expediente a la espera de recibir contestación de la entidad pública a la Recomendación formulada al respecto en el expediente de oficio abierto al efecto.

Tardanza en las gestiones preadoptivas (EQ 1609/05)

Nos manifiesta una reclamante de Lanzarote que en el mes de marzo de 2005, inició los tramites de adopción internacional para Ucrania, obteniendo el certificado de idoneidad a principios del mes de julio, que le fue notificado en agosto, quedando a la espera de la entrega del informe psicosocial apostillado y legalizado, sin que hasta la fecha haya podido conseguirlo. Solicita la intervención del Diputado del Común, ya que desde una isla menor todas las gestiones han de ser telefónicas, y que las 57 familias adoptantes para Ucrania, se encuentran en la misma situación que ella, temiendo además que Ucrania pueda volver a cerrar fronteras. Solicitamos informes a la DGPM y Familia.

Falta de información por parte de una ECAI (EQ 1658/05)

Los reclamantes vía e-mail, ponen en nuestro conocimiento que la ECAI Adecop, les tiene completamente desinformados, ya que presentaron solicitud para adopción internacional en octubre de 2002, y firmaron contrato con Adecop el 30 de septiembre de 2003, siendo asignada región en julio de 2004, tras múltiples quejas de mal funcionamiento, tanto escritas como verbales, les asignaron en noviembre de 2005 un varón de 18 meses. Entretanto se enteran de que las autoridades rusas han desacreditado a Adecop para la adopción en Rusia, desconociendo si la asignación continua, si pierden el derecho sobre el niño o si tiene que comenzar de nuevo el proceso administrativo. Requeridos los reclamantes para su ratificación, no contestan, siendo imposible su localización ya que no constan datos telefónicos ni de domicilio.

3.2 SITUACIONES DE RIESGO Y DESAMPARO

Inactividad administrativa ante los malos tratos (EQ 24/2005)

La reclamante, cuya queja ya había tenido entrada en ejercicios anteriores y que causó archivo, nos aporta una sentencia en cuyos hechos probados se admite que un adulto golpeó con las manos y un cinturón, tiró del cabello y propinó un mordisco en el

pubis a una menor, que es nieta de la reclamante. La sentencia condena al compañero de la madre de la menor a cuatro fines de semana de arresto como autor de una falta de lesiones.
Esta abuela, nos manifiesta que desconoce el paradero de su nieta. Procedemos a solicitar de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, datos sobre la intervención administrativa. Este organismo nos contesta, que las actuaciones fueron archivadas en el año 2003, sin que se tenga conocimiento posterior de ninguna situación que dé lugar a la reapertura, ni causa alguna para invadir la intimidad familiar de la menor y sus padres, ya que no se indicó causa alguna de desprotección, ya que los hechos sentenciados ocurrieron en el año 2000. Queda el expediente pendiente de formular Recomendación a la Administración.

Menores ingresadas en un centro de acogida (EQ 219/05)

La reclamante nos manifiesta que la Dirección General de Protección del Menor y de la Familia ha incoado un procedimiento de desamparo de sus dos hijas menores, con el que no está de acuerdo, ya que la administración alega la negligencia de los padres en el ejercicio de los deberes de la patria potestad, de educar y procurar una formación integral, debido sobre todo al estado de salud de la reclamante.
Que sus hijas han sido ingresadas en un Centro de Acogida Inmediata, y el procedimiento que utilizaron desde la administración, fue el de recogerlas en la escuela, sin previa comunicación a los padres.
A tales efectos solicitamos informes a la Dirección General de Protección del Menor y de la Familia sobre la intervención realizada en la unidad familiar de las menores poniendo de manifiesto el procedimiento utilizado para separarlas de su familia.
La entidad protectora, nos informa de que la actuación de los técnicos del centro directivo ha sido adecuada y conforme con los protocolos de trabajo, comunicando a los padres la situación que se estaba produciendo. La entidad pública, tiene la obligación de declarar la situación de desamparo de un menor cuando constata dicha situación, lo que en este caso se puede comprobar en el informe del ayuntamiento, y del que se desprenden la existencia de hechos suficientemente graves y no puntuales como para separar lo mas inmediatamente posible a los menores de sus padres.
En los informes, se aprecia que la unidad familiar presenta indicadores de desprotección, inadecuada satisfacción de las necesidades físicas y biológicas, emocionales y sociales, antecedentes de abandono físico y emocional, la enfermedad incapacitante física y psíquica de la madre y el consumo habitual de drogas por parte del padre, todo ello impide satisfacer las necesidades básicas de las niñas, que se encuentran en una situación de desamparo ya que existe una necesaria asistencia material y moral.
Esta Institución, puso en conocimiento de la reclamante estos datos, alegando que no se puede entrar a valorar la idoneidad de una medida de protección acordada en Resolución por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, ante la cual solo cabe proceder en vía judicial.

Descoordinación administrativa entre los servicios sociales municipales y la Dirección General de Protección del Menor y la Familia (EQ 256/05)

El reclamante, abuelo de dos menores de edad, nos manifiesta que le fueron retirados a la madre por parte de la Policía Nacional, para ser ingresados en un Centro de Menores. Que como abuelo materno ha solicitado reiteradamente que los niños le sean entregados en acogimiento familiar, a lo que su hija (madre de los menores ha consentido) según consta en documentación que adjunta.
Expone el reclamante la descoordinación administrativa existente entre los servicios sociales municipales y la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, que

ocasiona que transcurra el tiempo sin tomar decisiones en cuanto al futuro de los niños.
Se solicitaron informes al Ayuntamiento de Mogán y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, a fin de que nos manifiesten los antecedentes y la intervención administrativa efectuada en la unidad familiar de los menores.
El ayuntamiento citado, en su informe, evidencia que ya desde el año 2001, se inició la intervención sociofamiliar con inicio de riesgo, pero hasta marzo del año 2005 no se procede a incoar la declaración de desamparo, debido a que los menores ingresan en un centro de protección por orden judicial. En mayo de 2005, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, manifiesta que se está tramitando de forma urgentísima el expediente de acogimiento, y que los menores disfrutan de permisos de salida con sus abuelos.
Ante estas afirmaciones, se procede al archivo de la queja por encontrarse en vías de solución el problema planteado.

Desacuerdo con acogimiento residencial (Q 283/05)

Un reclamante, nos expone que es padre de una menor de tres años, que ha permanecido en un centro de acogida, a la que podía ver todos los días cuando se encontraba en Gran Canaria, pero que en la actualidad ha sido trasladada a Tenerife y que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, tiene la intención de entregarla en acogimiento familiar provisional con finalidad adoptiva. El reclamante se muestra en desacuerdo con esta decisión, ya que tiene familia que podría ayudarle en la crianza y educación de su hija. Procedimos a solicitar informes al organismo mencionado, que nos comunica, que la menor nació bajo el síndrome de abstinencia, iniciándose el procedimiento para la declaración de desamparo en julio de 2002. Los padres de los menores ya tiene otros cinco hijos que no pueden vivir con ellos por causas de consumo de sustancias tóxicas. Hasta septiembre del año 2003, no se modifica la medida de acogimiento residencial en acogimiento familiar preadoptivo, constando la oposición del padre biológico, sin perjuicio de que en noviembre del año 2004 se haya constituido la adopción de la menor. Quedamos a la espera de alegaciones por parte del reclamante.

Menores que conviven con su abuela enferma de Alzheimer (EQ 296/05)

La reclamante, una menor de 14 años, nos manifiesta que su familia convive con su abuela enferma de Alzheimer, y que tiene un comportamiento agresivo con sus hermanas menores de 9 y 6 años, sobre todo con esta última a la que pega. Se ha solicitado una plaza en una residencia subvencionada ya que su pensión es muy baja y su familia tampoco puede permitirse pagar una privada, además de necesitar una vigilancia de 24 horas, cosa imposible ya que sus padres trabajan y todos ellos van al colegio. En respuesta a sus peticiones han mandado desde el Ayuntamiento una persona para que les ayude pero sólo de 8 a 11 de la mañana y esta ayuda termina en mayo.
Se solicitó a la Corporación municipal, informes sobre la intervención social realizada en la unidad familiar de la menor, de la que se aprecia que la raíz del problema expuesto pasa por la escasez de recursos para la tercera edad, ante la solicitud de una plaza en una residencia, ante lo cual, procedemos al archivo de la queja en el área de menores, para su traslado al área de mayores.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria tarda tres años en valorar una posible situación de riesgo (EQ 1024/05)

La madre de un menor pone en nuestro conocimiento , que su unidad familiar ha sido objeto de investigación por parte de los servicios sociales de un ayuntamiento de Gran Canaria, en virtud de una denuncia que la califica de madre que dificulta el correcto desarrollo personal y social de su hijo por sobreprotección. Que de las investigaciones

realizadas, derivó la inexistencia de indicadores de riesgo, no estimando la apertura de procedimiento administrativo alguno de declaración de la situación de riesgo. Esta ciudadana, ha venido solicitando por escrito la resolución, por la que se inició y archivó su expediente, siendo negados en todo momento por la entidad local.

El ayuntamiento, previa solicitud de informe, nos contestó que los servicios sociales habían tenido conocimiento de que un menor podría encontrarse en unas condiciones que dificultaban su desarrollo educativo, y que por ello, el equipo territorial especializado en riesgo, inició las labores de investigación y evaluación y se mantuvieron tres entrevistas con la madre y una entrevista con el centro educativo al que acude el menor. De la investigación realizada sobre el menor, resultó la no existencia de indicadores de riesgo, razón por la que se archivó al caso al no estimarse necesario iniciar un procedimiento administrativo de declaración de la situación de riesgo.

Nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ya que la reclamante nos manifiesta que desde ese organismo le ha sido negada información sobre los motivos que dieron lugar a la apertura de expediente de situación de riesgo o las personas que utilizaron los Servicios Sociales como medio de difamación contra ella. La reclamante se pregunta como es posible que aún habiendo comprobado la falsedad de la denuncia, no se reciba una disculpa y el denunciante no reciba amonestación alguna.
Se recibe documentación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, donde se nos informa que la iniciación del expediente en el área de servicios sociales comenzó en octubre de 2002, concluyendo en agosto de 2005, ya que se valora la no existencia de posibles indicadores de riesgo. Se aprecia que entre algunos trámites transcurren hasta 8 meses de inactividad administrativa, y que la administración ha necesitado casi tres años para declarar la inexistencia de indicadores de desprotección. Se detecta asimismo que de la multitud de trámites expuestos, casi todos consisten en gestiones telefónicas, no existe ni un solo desplazamiento a vivienda o entorno escolar o familiar.
A modo de conclusiones, la administración local mantiene que los servicios sociales municipales de Las Palmas de Gran Canaria no han hecho mas que cumplir con lo que se dispone en materia de protección de menores en la normativa existente, que tras la investigación realizada, los técnicos municipales valoraron la no existencia de indicadores de protección en el menor, ante lo cual se archivó el caso, y que nunca se ha difamado a la reclamante, ante lo cual no procede disculpa ni amonestación ninguna puesto que tras investigar el caso y comprobar que en la familia había indicadores de protección suficientes para superar las dificultades detectadas en un primer momento, se valoró la no existencia de indicadores de desprotección y el archivo del expediente socio- familiar.
Estas manifestaciones se pusieron en conocimiento de la reclamante.

Ante la falta de recursos, un Cabildo procede a la retirada temporal de un bebé y lo traslada a otra isla (EQ 1309/05)

Un reclamante, nos manifiesta que la administración le ha privado de su bebé recién nacido trasladándolo a otra isla, y que la declaración de desamparo acordada por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, menciona que la reclamante se encuentra en un estado de confusión emocional, sin capacidad clara para tomar decisiones que garanticen su protección y la de su hija. Solicitamos informes al Cabildo Insular de El Hierro y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia con la finalidad de que nos manifiesten la intervención socioeducativa efectuada en la unidad familiar de una menor, declarada provisionalmente en desamparo, así como las acciones llevadas a cabo para el logro de la reunificación familiar.

El Cabildo Insular, nos contesta que en el mes de agosto, se declaró la situación de desamparo provisional de la menor delegando la guarda de la misma mediante acogimiento residencial, en otra isla. Se ha realizado un seguimiento continuo, para ver la evolución de los progenitores de la menor, en relación con las causas que llevaron al desamparo de la menor, se les ha prestado orientación en lo referente a la planificación familiar, en la inserción laboral de la progenitora y se les ha recomendado el traslado de municipio, para poder contar con apoyo familiar para la crianza de la menor. El Cabildo ha asumido los gastos que conlleva los traslados a la visita del bebé, evitando de esta manera que se produzca un aislamiento entre la menor y sus progenitores.
Con fecha de 31 de octubre de 2005, la DGPM y F, revoca la resolución del mes de agosto en la que asumía la tutela provisional de la menor, cesando todas las medidas cautelares adoptadas y se ordena el archivo del expediente, ordenándose a su vez la reintegración de la menor con sus progenitores, acordando los servicios sociales municipales un seguimiento del expediente por si existiera una posible situación de riesgo.

3.3 CONFLICTOS EN EL SENO DE LAS FAMILIAS

Reconocimiento de filiación (EQ 196/05)

Un reclamante nos remite una sentencia judicial por la que se le reconoce la filiación de un hijo, alegando que en la actualidad tiene problemas para obtener visitas con el menor. Informamos al reclamante, que tras ser estudiada su queja por el personal técnico de la Institución, no ha sido admitida a trámite de conformidad a lo dispuesto en nuestra Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en la que establece en su artículo 26 que (...) el Diputado del Común no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que se esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas."
Se procedió al archivo de la queja.

Régimen de visitas (EQ 330/05)

Un reclamante vía e-mail, alega que es abuelo de una menor y que el padre de la misma ostenta un régimen de vistas sobre la misma que perjudican seriamente a la niña, ya que ha estado detenido por temas de drogas y maltrato. Que sabe que cuando el padre tiene a la menor durante las visitas, la lleva a lugares donde se consumen drogas.
Solicitada ratificación vía escrita al reclamante, este nos manifiesta la solución de su problema ante lo que se procede al archivo de la misma.

Conflictos en el ejercicio de la mediación familiar (EQ 355/05)

Una reclamante, madre de una menor de edad, manifiesta el maltrato recibido por parte del Centro de Atención a la Familia de las Veredillas, ya que en dicha institución se incitó a su hija a mantener visitas con el padre, pese a que no correspondía en fecha y que la menor acusaba reiteradamente su negativa, lo que provocó una crisis de ansiedad y pánico en la niña. Ante tales hechos : escasa atención, trato vejatorio y dejación del cuidado y protección a la menor, se solicitó una entrevista con el director del centro, a lo que dicha entidad se ha negado.
Que dada la crisis de ansiedad de la menor, es conducida a un servicio de pediatría y es remitida al hospital universitario, donde es atendida por el servicio de pediatría y psiquiatría, diagnosticando una crisis de ansiedad grave.

La reclamante acompaña escrito dirigido a la Fiscalía de Menores y a la Dirección General de Protección del Menor, poniendo en conocimiento las actuaciones que se desarrollan en el centro de atención a la familia.
En este sentido, se solicitan informes a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, para que nos manifiesten la intervención administrativa seguida respecto a la unidad familiar de la menor.
Asimismo, se piden informes sobre dicha intervención al Centro de Atención a la Familia, que nos contesta *: (...) Consideramos que los acompañantes de la niña perdieron el control y crearon una situación muy grave para la propia niña, así como para otros niños y niñas que tuvieron que presenciar el escándalo, porque no atendieron a ninguna razón, ni a la invitación que se les hizo a hablar de este asunto en otro momento sin la presencia de la menor, respectivamente. Hay que recordar que nosotros no obligamos a nadie a venir a este servicio, ya que quien ordena venir es el Juez, por tanto los litigios deben seguirlos en otro lugar, porque nosotros lo que hacemos es facilitar los encuentros que el Juez ha ordenado, además lo hacemos bien, según todas las evaluaciones que llevamos a cabo con frecuencia entre los mismos padres y madres que acuden al servicio. Por otra parte, nosotros aquí no valoramos si las sentencias son justas o no, porque lo que tenemos que hacer es cumplirlas en la parte que nos toca (servir para los encuentros) o somos nadie para juzgar a los padres o madres, si son buenos o malos, porque es el Juez el responsable de enviar aquí a los mismos y determinar si pueden o no, ver o tener en su compañía a sus hijos".*
La reclamante nos remite unos informes psicológicos relativos a su hija menor de edad y le manifestamos que esa documentación ha de alegarla en el juzgado de familia en el que se sigue su causa de separación para la modificación de medidas.
También, ponemos en su conocimiento que conforme a lo estipulado en el artículo 26 de nuestra Ley Reguladora 7/2001, de 31 de julio, el Diputado del Común no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o recurso ante los Tribunales.
Asimismo, le informamos, que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia ha procedido al archivo del expediente de la menor, ya que de los informes elaborados no se desprende una posible situación de desprotección en el ámbito familiar, no existiendo, a su criterio, actuación irregular por parte del Centro de Asistencia a la Familia, que en todo momento se ha limitado a actuar en estricto cumplimiento de la resolución judicial .

Disconformidad con el régimen de visitas (EQ 1112/05)

La reclamante en su escrito nos muestra la disconformidad con el fallo de dos resoluciones judiciales respecto a la custodia y régimen de visitas de un hijo menor de edad. Se pone en su conocimiento que el artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, no permite a la institución el examen de aquellas quejas sobre las que está pendiente resolución judicial. Por lo que le recomendamos a la reclamante que para cualquier duda sobre la impugnación o recursos de tales sentencias, debe ponerse en contacto con su letrado y deducir los mismos en el órgano judicial correspondiente.

Incumplimiento de resolución judicial (EQ 1136/05)

Un reclamante desde la isla de El Hierro, nos pone de manifiesto que su mujer no le deja ver a su hija incumpliendo varias resoluciones judiciales. Con independencia de que el caso señalado deriva de lo acordado en una resolución judicial para los que únicamente son competentes jueces y tribunales, procedimos a solicitar del Ayuntamiento correspondiente información precisa sobre si se había procedido a intervención desde los servicios sociales municipales y en concreto en lo que se refiere a una posible mediación familiar, cuestión que nos fue contestada en sentido

negativo, ante lo cual procedimos al archivo del expediente, por haber llegado al limite de nuestras actuaciones posibles

Derecho de visitas de abuelos (EQ 1191/05)

La reclamante en su escrito nos muestra la disconformidad con el fallo de resoluciones judiciales respecto al régimen de visitas de una hija menor de edad, con sus abuelos paternos.
A tales efectos, se puso en conocimiento de la interesada que el artículo 26 de la ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, no permite a la institución el examen de aquellas quejas sobre las que está pendiente resolución judicial. Por lo que le recomendamos que para cualquier duda sobre la impugnación o recursos de tales sentencias, debe ponerse en contacto con su letrado y deducir los mismos en el órgano judicial correspondiente.
Asimismo, antes de su archivo, se pasó la queja al área de justicia, por si se estimara competente abrir nueva queja en ese sentido, ya que la reclamante alude al mal funcionamiento de la justicia de familia.

Desacuerdo con resolución de desamparo (EQ 1305/05)

Un reclamante, vía e-mail, aporta un documento remitido al Director General de Protección del Menor y la Familia, sobre la situación que afecta a sus hijos menores, que se encuentran en situación de desamparo y acogimiento residencial. Solicitada la ratificación por escrito en la queja, el reclamante no procedió a cumplimentar la misma, procediéndose al archivo del expediente, habida cuenta de que ya en ejercicios anteriores, se promovió en esta institución queja idéntica que fue archivada por la no vulneración de ordenamiento jurídico.

Imposibilidad del ejercicio de visitas (EQ 1640/05)

Un reclamante manifiesta que tiene un hijo de dos años al que no puede ver, que le están negando sus derechos como padre. Que le gustaría poder tener contacto con él durante estas navidades, pero que ha iniciado la vía judicial, desconociendo por el momento los trámites necesarios, ya que le han nombrado un letrado de oficio que no se ha puesto en contacto con él. Solicitamos informes al Cabildo de La Palma, por si se hubiera procedido intervención en el núcleo familiar por parte del servicio de mediación, quedando a la espera de su remisión.

Agresividad de un menor (EQ 1652/05)

En este caso, un reclamante denuncia la situación de agresividad de su hijo de 5 años con motivo de los conflictos de pareja, tramitándose un procedimiento judicial, que lleva mucho retraso, que ha comparecido ante los servicios sociales, tanto él como la abuela del menor para denunciar que mientras el menor se encuentra con la madre está desatendido y sin escolarizar. Que el menor está diagnosticado como hiperactivo, y que si bien la guarda la tiene la madre, consideran que el menor está mejor atendido con el padre. Denuncia que tanto en la vía judicial como el equipo de Menores y Familia del Ayuntamiento de los Llanos de Aridane, no han intervenido al respecto. Solicitados informes a los servicios sociales municipales, quedamos a la espera de su remisión

Denuncia por abusos deshonestos (EQ 1730/05)

El reclamante, nos aporta escrito presentado ante la Fiscalía de Menores, debido a que sus hijas menores están siendo objeto de continuo acoso por haber denunciado a su tío por abusos deshonestos, por los que se encuentra cumpliendo sentencia.

Se ha procedido a solicitar del órgano judicial, el trámite concedido a dicho escrito, contestando la Fiscalía, que el reclamante compareció en el año 1999, exponiendo el acoso sexual, físico y psíquico de dos menores, de lo que se remitió copia a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, para que tomase las medidas de protección necesarias. Además el asunto también se remitió al juzgado correspondiente, por tratarse de ilícitos penales. Al estar el asunto subiudice, procedemos al archivo del mismo.

3.4 PROBLEMAS DE CONDUCTA

Residencia Escolar de Valverde (EQ 1334/05)

Un reclamante nos manifiesta la situación que acontece en la isla de El Hierro, donde los menores acogidos en la residencia de Valverde, son vistos a menudo en estado de embriaguez y sin acompañamiento alguno de adultos, fugándose por las noches mientras las cuidadoras duermen.

En cuanto a la juventud en general, el consumo y venta de bebidas alcohólicas entre los adolescentes es la práctica habitual. Se evidencia que no existen servicios destinados a satisfacer las necesidades de los jóvenes en cuanto a información, asesoramiento o información. Algunos de los recursos disponibles están operativos sólo en horario de mañana, por lo que quedan privados todos los jóvenes que se estén formando. Nos manifiesta asimismo que los ayuntamientos, carecen de recursos para atender las demandas de estos colectivos, ya que existe falta de continuidad de los profesionales, inadecuación de los perfiles, falta de formación de los técnicos, inoperatividad de los programas propuestos, escasa cultura de la participación juvenil, etc...

En cuanto a los servicios sociales, manifiesta el reclamante, que existe un corporativismo interinstitucional que perjudica a los posibles destinatarios, ya que existe un desconocimiento explicito de los planes de acción de las diferentes instituciones, y la falta de continuidad del personal adscrito, hace que se dificulte el establecimiento de relaciones adecuadas con el usuario de la administración, la carencia en cuanto a una programación anual, hace que la improvisación sea la nota común. Falta la coordinación entre equipos multidisciplinares, y cada uno de ellos se encierra sobre sus propias limitaciones creándose vacíos administrativos que derivan en desatención de casos. En esta queja, el reclamante, solicita que se revise el personal con el que cuenta la residencia estudiantil de Valverde es suficiente para los cometidos que se le han propuesto, al tiempo de evaluar la medida en la que tienen la formación requerida. Se solicitaron informes a los ayuntamientos herreños sobre los programas de actividades nocturnas alternativas al consumo de alcohol para jóvenes en la isla.

El Cabildo Insular de El Hierro, nos comunicó que la Residencia Escolar está siendo utilizada como recurso de acogimiento residencial para menores extranjeros no acompañados, así como menores en situaciones de riesgo, dada la inexistencia de una centro de Menores en la isla de El Hierro. A la fecha del informe, se encuentran ubicados en dicho centro un total de seis menores, cinco de ellos son menores varones procedentes de Marruecos, que llevan alojados en la Residencia desde finales de 2003. Además se encuentra alojada una menor en situación de riesgo, ubicada en la Residencia con el propósito de evitar la desvinculación de su propio entorno sociocultural. Durante la permanencia en la Residencia, nos manifiestan que no se han producido faltas disciplinarias graves, por lo que no ha sido iniciado ningún expediente disciplinario, y que de hecho no se ha presentado ninguna fuga. El personal con el que se cuenta asciende a cuatro cuidadores, que pertenecen al Organismo Autónomo del Cabildo Insular del Hierro.

El Ayuntamiento de Valverde, por otro lado, nos manifiesta que no tiene constancia de que exista una problemática real en orden al consumo y venta de bebidas alcohólicas entre los adolescentes del Municipio, no habiendo tenido denuncia al respecto ni por parte de la Policía Local ni por los Servicios Sociales. En cuanto a la existencia de programación de actividades nocturnas alternativas de ocio para los adolescentes, habitualmente no se desarrolla ninguna actividad específica nocturna, salvo en épocas festivas como la Navidad o Carnaval. No obstante en el Centro Cultural Municipal de Asabanos, se prestan actividades de cinematografía, los fines de semana.

El Ayuntamiento de Frontera, nos contestó del siguiente tenor: (...) En este municipio se lleva a cabo un servicio normal de policía y vigilancia, no disponiendo de cuerpos específicos destinados al control de consumo y venta de bebidas alcohólicas a menores, pero velando por el cumplimiento de la Ley en materia de prevención y defensa de los derechos de los menores, controlando el consumo de alcohol de menores en bares y los botellones en espacios públicos.Del mismo modo, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1/1997 de 7 febrero de Atención Integral a los menores, recordamos a todos empresarios del municipio por medio de carta y entregada por la policía local municipal, que según el artículo 32, 1 de la citada Ley *Queda prohibida la venta, suministro y dispensación de cualquier medio, gratuita o no, de todo tipo de bebidas alcohólicas tabaco a menores de 18 años, aún cuando conste el consentimiento de los padres, tutores o guardadores.* Del mismo modo, y con el fin de prevenir problemas de consumo de alcohol y drogas en nuestros jóvenes, el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Frontera puso en marcha en el mes de octubre de 2005 y hasta el mes de junio de 2006 un ciclo de conferencias, que se lleva a cabo en tres emplazamientos del municipio: El Golfo, La Restinga y El Pinar.

En cuanto a la existencia de una programación de actividades nocturnas alternativas al ocio y tiempo libre juvenil, podemos destacar las propuestas de la Concejalía de Juventud, Cultura y Deportes y la Concejalía de Fiestas, que durante el pasado año 2005 y este que entra han desarrollado, entre otras, cuatro conciertos con artistas de reconocido prestigio y destinado a la población juvenil. La fiesta de la juventud en el mes de agosto con un concierto de regatón. Un festival de la canción en la que los participantes son jóvenes con edades comprendidas entre los 15 y 35 años, de la que ya se han celebrado tres de las cuatro galas que lo componen.

El Departamento de Servicios Sociales ha elaborado un Proyecto denominado *La Frontera Alternativa,* en el que el principal objetivo es promocionar entre los jóvenes alternativas para una utilización saludable y positiva del tiempo de ocio, en el que el consumo y particularmente el abuso de alcohol y otras sustancias no constituyan un elemento central. La prevención al consumo se llevará a cabo no sólo desde la información sino desde la formación y la participación. La información llevará a cabo por medio de charlas, coloquios, folletos informativos y diversos materiales divulgativos. La formación desde la puesta en marcha de cursos que fomenten el interés por aspectos relacionados con las prácticas sociales. La participación desde la práctica de diversos deportes y actividades novedosas en el medio en que viven.
Este proyecto se pondrá en marcha cuando se encuentre dotación presupuestaria para llevarlo a cabo, estando actualmente en este período de negociación con las distintas Consejerías"

Trasladamos al reclamante estas manifestaciones y procedemos a solicitar del Cabildo Insular los Proyectos educativos individualizados (PEI) de los seis menores que se encuentran en la Residencia Escolar.

Menores con alteraciones conductuales (EQ 1373/05)

Expone la reclamante que tiene un hijo menor de edad, que consume sustancias estupefacientes, duerme en la calle, sufre alteraciones mentales y se fuga reiteradamente del domicilio familiar. Que se ha dirigido a todas las instancias sociales e instituciones públicas y en todas le manifiestan que si su hijo no quiere someterse a tratamientos de deshabituación de forma voluntaria, no se le puede ingresar de forma forzosa.
Solicitamos a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia informes sobre la intervención administrativa en el menor citado, que se encuentra en situación de riesgo social, así como la respuesta otorgada a la reclamante.
La entidad protectora nos informa textualmente que(...) una vez realizada la comparecencia por la madre, se le dio curso remitiéndola a los servicios sociales municipales, no obstante, el menor citado ingresó en un centro de cumplimiento de medidas judiciales el pasado 26 de septiembre de 2005, para cumplir una sentencia de internamiento terapéutico para la desintoxicación y deshabituación al consumo de drogas.
Trasladamos a la reclamante copia del informe, quedando a la espera de alegaciones.

3.5 CONFLICTOS EN EL AMBITO EDUCATIVO

Agresiones a menores en recinto ferial (EQ 244/05)

El reclamante, director de un instituto de Enseñanza secundaria, pone en nuestro conocimiento que en el mes de marzo pasado, los alumnos del Instituto, visitaron el recinto ferial de INFECAR, con motivo de la celebración de la Muestra de Formación Profesional. Una vez dentro, un grupo de alumnos, fue brutalmente agredido por una banda incontrolada de adolescentes magrebíes en el interior de dicho inmueble, que no contaba mas que con los servicios de un ATS, habida cuenta del elevado número de menores que allí se encontraban. Que los hechos han sido puestos en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, por lo que procedimos a recabar informes al Cabildo de Gran Canaria sobre los hechos acontecidos, para conocer si los menores presuntamente agresores pertenecen a alguno de los Centros para Menores extranjeros no acompañados dependientes de ese Cabildo.
El Cabildo, nos manifiesta literalmente que el equipo de INFECAR, no comparte la idoneidad de la decisión de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de celebrar un evento de estas características bajo la modalidad de " puertas abiertas", ya que por tal motivo, se generan picos de asistencia que hacen muy difícil la supervisión, por parte de los responsables de los centros educativos, a los grupos de alumnos, amen de facilitar la entrada a elementos descontrolados.
Estas manifestaciones se trasladaron al reclamante a fin de que formulara alegaciones al respecto.

Absentismo escolar (EQ 245/05)

La Directora de un centro escolar en Güimar, puso en conocimiento de esta Institución la problemática que afecta a dos hermanos menores que están matriculados en ese centro, adjuntando la documentación remitida a los servicios sociales, ya que se han incoado expedientes de riesgo en el año 2001 y no se han efectuado intervenciones con la familia.
Expone que los alumnos referidos, han permanecido en tres centros y en tres familias diferentes a lo largo de 8 meses, lo cual les ha creado una gran inestabilidad emocional.
Presentan conductas disruptivas, acuden al centro sin comer y sin la medicación prescrita. La madre de los niños acusa una grave depresión, no trabaja y no se hace

cargo de los menores, y alega que se ha dirigido en reiteradas ocasiones a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, sin que se haya efectuado ningún tipo de intervención.
Tras varias reiteraciones, los servicios sociales municipales nos comunicaron por medio de informe las siguientes circunstancias: En enero del año 2002, el padre de los menores, denuncia ante las autoridades administrativas el trato negligente e inadecuado que sufren sus hijos por parte de la madre, consiguiendo el padre la custodia judicial de los menores, de la que se deshace tras ir a vivir a la península y rehacer su vida, firmando un documento privado por el que eludiendo la sentencia confiere la guarda a la madre con el compromiso de no demandar cantidades alimenticias.
A la vista de estos hechos, se dio traslado del informe al Ministerio Fiscal, por parte de esta institución, en virtud de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley del Diputado del Común, ya que establece, (...) que cuando en razón del ejercicio de las funciones propias del cargo, tenga conocimiento de una conducta presumiblemente delictiva, lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal"
El equipo municipal nos traslada que después de varios años de intervención con la familia, no poseen las habilidades necesarias para afrontar esta situación, encontrándose los menores en situación de desamparo. Por parte de la Comunidad Autónoma no se puede dar una respuesta especifica a las necesidades educativas especiales debido a la inexistencia de centros de esta tipología. El municipio, por su parte, facilitaría un servicio de ayuda domiciliaria, para cubrir la necesidades básicas de los menores.
La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, por su parte, mantiene que han solicitado plaza en una residencia escolar, que aún no ha podido obtenerse, y que conocen el empeoramiento y deterioro paulatino de la situación familiar.
La reclamante sigue informándonos de la situación dramática de los menores, y textualmente pide: "*que nos expliquen que ley del menor ampara a estos niños "*

Presuntas agresiones físicas por parte de un profesor (EQ 332/05)

Expone el reclamante que es padre de un menor de siete años, que ha sufrido agresiones físicas por parte de su profesor en un Centro Escolar. Que los profesores manifiestan que su hijo sufre problemas de conducta y alteraciones de personalidad, pero que en un informe psicológico de la Seguridad Social no se aprecian estas conductas. Que han tenido que sacar al menor del centro por amenazas y represalias del profesor, y aporta parte de lesiones y parte de asistencia del Servicio Canario de Salud en el que se evidencia que el menor no muestra trastornos de conducta en el ámbito familiar, ya que los problemas que padece se vinculan al ámbito escolar, mostrando deficiencias en la lecto escritura, precisando apoyo psicopedagógico por el orientador escolar.

Solicitados informes al centro escolar, éste nos comunica que es totalmente falso que el profesor tutor del alumno citado lo haya agredido físicamente ni amenazado verbalmente para que abandonara el centro, ya que el día de la supuesta agresión el profesor no dio clase al alumno en todo el día. En la actualidad, el menor se encuentra escolarizado en otro centro a instancias y recomendaciones de la Inspección Educativa y de los servicios sociales municipales, ya que al existir desconfianza de la familia hacia el centro, el proceso de aprendizaje del alumno se veía entorpecido, así como su derecho a recibir una educación en un ambiente de estabilidad que le permita un desarrollo integral como persona. Al encontrarse el problema en vías de solución y desistir el reclamante de formular alegaciones, se procedió al archivo del expediente.

Expediente disciplinario incoado a una menor (Q 1075/05)

Los padres de una menor, alegan ante la Institución las infracciones cometidas en el expediente disciplinario incoado a una menor por el Consejo Disciplinario de un Centro Educativo. Al parecer, la alumna fue expulsada debido a que en un viaje de estudios a Inglaterra, sus compañeros de estudio, presuntamente, bajo la tutela de los profesores que les acompañaban pudieron acceder a páginas de contenido obsceno y violento en Internet. Solicitados informes al Centro, se remitió a esta Institución la resolución adoptada y notificada a los padres de la alumna, de donde se deriva que el comportamiento de la alumna ha sido reiteradamente contrario a las normas de Régimen interior y convivencia del Centro, pues con frecuencia no hacía las tareas, molestaba a los compañeros, hablaba en clase, no respetaba la propiedad ajena y faltaba al respeto a los profesores, lo que dio lugar a partes de incidencias disciplinarias y a quejas de padres de compañeros de clase. Debido a que el centro es de carácter privado no concertado, y que goza de autonomía para establecer su régimen interno y establecer las normas de convivencia, se decidió la expulsión de la menor. Los reclamantes, alegan defectos de forma en la tramitación del expediente, errores en el procedimiento sancionador y solicitan de la Institución la depuración de responsabilidades de directores y educadores, poniendo los hechos en conocimiento de la Fiscalía de Menores, para que se estudie la posible existencia de responsabilidad penal de los profesores.

Habida cuenta que el asunto deriva del incumplimiento del contrato de arrendamiento de servicios suscrito por los padres de los alumnos al matricular a sus hijos en el Colegio, por el cual se establece que aceptan cumplir sus condiciones y lo establecido en los Estatutos del Centro, en el Ideario o Carácter Propio y demás normas por las que se rige, entiende esta Institución que el problema planteado reviste carácter jurídico-privado y procede su archivo, previa comunicación a los reclamantes.

Absentismo escolar (EQ 1118/05)

Una reclamante se dirige a la institución buscando una intervención urgente a la *"desidiosa y desastrosa situación de desamparo que afecta a los derechos básicos y fundamentales de tres menores",* que tras un proceso de separación quedaron al cuidado del padre, y que arrastran una situación de absentismo escolar extremo desde hace dos años, denunciado ante los ayuntamientos respectivos y ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, sin que hasta el momento se haya hecho nada para arreglar esta situación.

Solicitamos informes a los organismos citados, a fin de que nos informaran sobre la intervención llevada a cabo. Desde el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se nos manifiesta que en el presente curso escolar no se ha intervenido con los menores expuestos, pero que en años anteriores si que se detectó la conflictividad existente entre ambos progenitores afectando al desarrollo integral de los menores, así como a la desmotivación y el absentismo escolar de los mismos.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, nos manifiesta que por vía judicial, se les ha participado la necesidad de seguimiento de la situación que vive la familia, y donde queda acreditado la instrumentación que los adultos han hecho de sus hijos en el conflicto. Habida cuenta, de que judicialmente se vigila la problemática que afecta a estos menores, se procede al archivo del expediente.

Expulsión de 30 menores de un Instituto (EQ 1162/05)

El reclamante pone de manifiesto que un Instituto de Enseñanza Secundaria de Gran Canaria, ha expulsado a su hijo y a otros 30 menores más de edades comprendidas entre 15 y 16 años, acogiéndose a que son niños con problemas en la enseñanza,

enviándolos hacia la educación de adultos, en la que se carece de infraestructura. Solicitamos que se nos informe sobre los hechos descritos y en concreto sobre las causas de expulsión de los menores citados.
El centro nos comunica, que no ha expulsado al alumno ni a otros 30 mas, sino que no podían seguir cursando estudios en el centro en aplicación de los criterios establecidos en la Orden de 1 de Octubre de 2003, por la que se establecen aquellos de la evaluación y promoción para la titulación del alumnado que curse Educación Secundaria Obligatoria. Por ello, los miembros de la Junta Directiva, y el Departamento de Orientación, no han hecho mas que aplicar la norma citada en el punto 2º con el asesoramiento y el visto bueno de la Inspección Educativa de Las Palmas. Trasladado el escrito al reclamante, declinó hacer alegaciones, procediéndose al archivo del expediente

Acoso escolar (EQ 1430/05)

El padre de una escolar denuncia ante el Diputado del Común, la inactividad respecto de las administraciones competentes en materia de educación, respecto al acoso escolar que sufre su hija, que en ningún momento se les ha informado si el centro adoptó medidas para prevenir el hostigamiento al que venía siendo sometida la menor, y que motivó el cambio de centro escolar.

Para aclarar los pormenores de dicho asunto, nos dirigimos a la Inspección General de Educación, para que nos aclare dichos extremos, quedando a la espera de recibir la documentación.

Acoso escolar (EQ 1627/05)

La madre de un menor de 8 años de edad, nos comenta que ha sufrido agresiones y amenazas por parte de sus compañeros de clase en un centro escolar, que se encuentra bajo tratamiento psicológico por este motivo y no puede asistir a clase. Que esta situación ha sido comunicada al Ministerio de Educación sin tener respuesta alguna, ya que el niño actualmente se encuentra sin escolarizar.
Solicitamos informes a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (Inspección General de Educación) adjuntando copia del escrito de reclamación, para que nos manifiesten los trámites otorgados a dicha petición.
Trasladamos a la reclamante el informe remitido desde la Inspección General Educativa, y hechas las averiguaciones oportunas, no se evidencian actuaciones de la profesora y de los alumnos en contra del menor, proponiendo las medidas que a continuación le relatamos:

1- La asistencia del menor al centro para ejercer su derecho a la educación.
2- Realizar un seguimiento desde el Centro escolar y programa de Absentismo del Excmo. Ayuntamiento de La Laguna sobre el historial de absentismo escolar del menor a fin de garantizar sus derechos.
3- Que su solicitud de cambio de centro escolar para su hijo sea considerada para el próximo curso escolar a fin de lesionar derechos en el proceso de aprendizaje.

Concedimos a la reclamante plazo para efectuar las alegaciones oportunas.

Acoso escolar (EQ 1736/05)

La madre de una menor se pone en contacto con la Institución para que se intervenga en la denuncia que la madre de otra compañera de colegio ha interpuesto, sin que hasta el momento las autoridades educativas hayan decidido tomar cartas en el asunto. Ante esta situación se solicitaron informes a la Directora del centro escolar sobre los hechos acaecidos, que nos remitió un informe con las siguientes apreciaciones:

- Que se recibieron en el centro varias quejas sobre las amenazas proferidas por la menor hacia otras compañeras de su clase.
- Que ante tal situación, hubo de intervenir la Orientadora del centro, que manifiesta que se están produciendo conductas impropias de niños de esta edad.
- Que se le convocó a usted junto con la Orientadora, el Jefe de estudios y la Dirección del centro para informar de las quejas recibidas.
- Que ante su negativa a la intervención de la Orientadora del Centro, ha intervenido una mediadora de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, que no ha llegado a buen término por la negativa de usted y su reiterada obstaculización a la intervención de distintos profesionales, ante lo cual, se acuerda, que:
- Busque intervención de profesionales ajenos al Centro, ya que ha rechazado los que se le han ofrecido, que se aleje del alumnado de la clase y la procedencia de un cambio de centro educativo de la menor.

Se concedió a la reclamante plazo para alegaciones

3.6 LA INFANCIA Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Exhibición de pornografía en Kioscos (EQ 92/2005)

Se ha planteado por un reclamante su preocupación ante esta Institución por la exposición de publicaciones de carácter pornográfico en Kioscos situados en la vía publica, y de fácil visualización por menores de edad. Expone el ciudadano que los padres y madres se encuentran a diario en las calles de la ciudad, la venta de material pornográfico en lugares de acceso público, tales como Kioscos o tiendas de revistas, haciéndonos creer que la pornografía es algo normal y que puede estar al alcance visual de los menores de edad en cualquier momento, considerando que este material debería venderse en tiendas especializadas de acceso restringido a menores de edad.
Preguntado el Ayuntamiento sobre la existencia de normativa en el aspecto expuesto, negó dicha regulación ante lo que se procedió a formular una Sugerencia del siguiente tenor:
(...) Dado que en el ámbito estatal se carece de legislación, constituye, mas bien la solución al problema, encontrar el límite al conflicto entre la libertad de expresión y el derecho de protección de la menor edad.
El artículo 34 de la Ley 1/1997 de 7 de febrero de Atención Integral a los menores literalmente expone que (...) *la Comunidad Canaria protegerá al menor de las publicaciones de contenido violento, pornográfico, de apología de la delincuencia o cualquier otro que sea perjudicial para el correcto desarrollo de su personalidad o contrario a los derechos reconocidos en la Constitución, los Tratados y Convenios Internacionales y el resto del ordenamiento jurídico "*
Por otro lado, nuestro sistema jurídico protege la infancia en cuanto a la venta o exhibición de material pornográfico entre menores de edad o incapaces, castigándose estas conductas en el artículo 186 del Código Penal.
Hay que mencionar que en materia de protección de la juventud y la infancia -en la que de una forma natural han de incardinarse las normas que venimos analizando-, la Constitución al enumerar los principios rectores de la política social y económica, hace mención en primer lugar a la obligación de los Poderes Públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y dentro de ésta, con carácter singular la de los menores, y de ahí que el artículo 11.2.d) de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero establece como principio rector de la actuación de los poderes públicos "la prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo"
Los Ayuntamientos pueden intervenir, indirectamente en la materia, mediante tres mecanismos:

a) a través del control de la licencia de apertura ya que únicamente pueden comercializar el material a que se refiere el Real Decreto 1189/1982, de 4 de

junio, aquellos establecimientos que cumplan las previsiones del citado Real Decreto;
b) mediante su intervención en materia de protección de consumidores y usuarios, en los términos del artículo 41 de la Ley 26/1984, de 4 de junio, General de los Consumidores y Usuarios, e;
c) interviniendo a través de ordenanzas -dada su competencia complementaria en materia de educación, en los términos del artículo 28 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local-, y en todo caso a través de Bandos como recordatorio del cumplimiento de las disposiciones en esta materia

Esta Institución se dirigió al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para comunicarnos que en la actualidad no existe en ese organismo normativa, bando u ordenanza municipal que regule específicamente la venta de material pornográfico en lugares de acceso público, si bien, se han dictado varios apercibimientos por el Servicio de Proyectos Urbanos, Infraestructura y Obras de esta Corporación, por venta de material pornográfico a los titulares de los Kioscos sitos en el término municipal en aplicación del régimen sancionador, por resultar las conductas *" contrarias al orden público, la moral y el respeto que merecen las personas "*

En atención a las anteriores consideraciones, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001 de 31 de julio, el Diputado del Común formuló la siguiente Sugerencia :

- Que en la medida de lo posible se dicte por ese Ayuntamiento bando u ordenanza que aconseje a los vendedores profesionales de prensa, que las publicaciones que puedan resultar perjudiciales para los niños, se coloquen en lugares de difícil visualización y acceso a los menores de edad, sin que en ningún momento se aprecie esta medida como censora , sino mas bien desde la buena voluntad y la colaboración voluntaria, para que desde estos establecimientos se contribuya a garantizar la protección de la infancia.
Quedamos a la espera de que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife emita su parecer.

Menores y medios de comunicación social (EQ 1229,1238,1240,1241,1247,1248 y 1262/05)

Varios reclamantes, se dirigen a esta institución, solicitando que tomemos las medidas legales oportunas contra el autor de un artículo de opinión publicado en un diario canario, teniendo en cuenta la ausencia de veracidad, el contenido degradante del mismo y la falta de respeto y el atentado hacia la dignidad de las personas, las ECAIS y las instituciones que están involucradas en todo el proceso de la adopción internacional en la República Popular China.

A todos ellos, se les contestó a través de una carta del siguiente tenor: *(...)En relación con la queja planteada sobre la publicación de un artículo de opinión, bajo el título "Se admite Chinita como animal de compañía", y en la que usted solicita de esta Institución que se conteste públicamente a ese artículo, ya que se siente personalmente afectada, hemos de manifestarle, que el artículo 20 de nuestra Constitución Española, reconoce y protege el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción, y que el ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.*

Este mismo artículo limita el derecho de expresión en el respeto, al derecho al honor, la intimidad y la propia imagen.

Como usted nos manifiesta en su escrito, se siente personalmente afectado, y al ser el honor un derecho personalísimo, la ley le concede la posibilidad de dirigirse en vía judicial para ser restituido, o en su caso acudir al derecho de réplica contra el medio de comunicación.
Le comunicamos que el ámbito de supervisión del Diputado del Común, se extiende únicamente a las administraciones públicas, sin que quepa el examen de las actividades o contenidos de los medios de comunicación social. Procederemos, asimismo, a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal, los hechos que usted nos manifiesta por si fueran constitutivos de ilícito penal.

Supuesto maltrato a un menor en un programa de la Cadena Cuatro (EQ 1714 y 1715/05)

Los reclamantes, nos plantean una queja, respecto al programa "El especialista" emitido en la cadena Cuatro el pasado jueves 8 de diciembre, donde se resolvía el caso de una madre que decía no dormir desde que hacía tres años nació su hijo. Para solucionar este problema se acude a un doctor especializado en terapias de sueño y aconseja a los padres sobre el procedimiento a seguir para que su hijo durmiera toda la noche de un tirón sin molestarles. El método consistía en entrenar a los padres a no escuchar ni ver a su hijo, mientras el programa seguía emitiendo imágenes del niño, sus llantos, sus gritos y su desesperación. Consideran los reclamantes que estas imágenes son testigos fieles del maltrato infantil retransmitido por primera vez en televisión, violando el articulado de la Declaración de Derechos del Niño.
Se procedió a remitir estas quejas al Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, por exceder el asunto planteado de nuestro ámbito competencial.

Emisión de la serie animada Shin Chan en Antena 3 (EQ 1739/05)

El reclamante, maestro y padre de dos menores, pone en nuestro conocimiento que su queja viene motivada por la inclusión en la programación de Antena 3 de la serie de dibujos animados SHIN CHAN, a las 13 horas de lunes a domingo, mostrando su enérgica repulsa y condena a la emisión de dichos dibujos en horario en el que niños y adolescentes puedan verlos, ya que promueven el trato irrespetuoso, grosero, banal de los niños hacia otros seres humanos, sean niños o adultos. Con la excusa de ser dibujos animados, de ser trasgresores y de ser un niño travieso muy simpático, se cuela la indecencia, el mal gusto, el leguaje soez, la violencia verbal y la no verbal. Manifiesta que en su clase ha sufrido como un alumno de 5 años le hizo el gesto típico del protagonista de la serie (darse la vuelta y enseñar el trasero)
Solicita la intervención del Diputado del Común, para que se elimine de la programación televisiva esta serie de dibujos animados. Quedamos a la espera de su ratificación por escrito.

3.7 MEDIDAS JUDICIALES Y SU CUMPLIMIENTO

Demoras en el abono de los gastos por traslado para visitas a menores (EQ 88/05)

La reclamante, madre de un menor ingresado en el centro de cumplimiento de medidas judiciales de Galdár en Gran Canaria, manifiesta que lleva desde el mes de noviembre de 2004 reclamando a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, el importe de los billetes y del traslado desde Lanzarote y solicita que se agilicen los trámites para su abono. Pedimos informes a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia a fin de que nos manifestaran los procedimientos que se siguen a la hora de abonar gastos a los familiares de los menores que cumplen medidas judiciales, la periodicidad de las visitas subvencionadas y los criterios que se siguen a la hora de seleccionar a las familias a las que se ayuda.

La entidad publica, nos manifiesta que la solicitud de abono de los gastos de desplazamiento junto con la documentación, se eleva a la Intervención delegada. Con anterioridad al mes de junio de 2005, todas las familias que lo solicitaban se les abonaba a través de una ayuda específica regulada en el articulo 4.4 del decreto 337/1997, de 19 de diciembre, por el que se establece el Régimen General de Ayudas y Subvenciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, ya que en su momento fue la única vía que se encontró para poder abonar gastos. La tramitación es la siguiente: El interesado tiene que presentar una solicitud aportando facturas o resguardo del billete, fotocopia del DNI, fotocopias del libro de familia compulsado y documento de alta a terceros cumplimentado en la Consejería de Economía, Hacienda y Comercio. Posteriormente, un Trabajador Social de la Dirección General tiene que preparar un pequeño informe social, para lo que tiene que ponerse en contacto con la familia. En base a ese informe social se preparaba una memoria-propuesta firmada por el Director General y se eleva a la Consejera para que emita orden de concesión de dicha ayuda. Una vez firmada y registrada dicha orden se le notifica al interesado y se le cita para que acepte dicha ayuda y finalmente se envía a fiscalización de la Intervención Delegada para dar instrucciones al banco para su abono. Todo este procedimiento hay que repetirlo por cada solicitud.

A partir del mes de junio de 2005 y hasta la fecha, ante lo engorroso del sistema que se venía utilizando y para que las familias no tuviesen que adelantar el dinero, se les hace entrega del billete a todas las familias que los soliciten y el procedimiento es que el familiar solicita hora de visita al centro, y una vez autorizada, el propio centro se encarga de solicitar el billete. Por este motivo se procura hacer coincidir a varias familias a la misma hora, de manera que desde el centro se envía un microbús al muelle o al aeropuerto a recoger a esos familiares, para su traslado al centro y una vez

Agresiones a un educador (EQ 346/05)

Un educador agredido por un menor ingresado en centro de medidas judiciales, se dirige a la institución, alegando un interés legitimo para la obtención de documentos que obren en nuestro poder relativos a la intervención administrativa sobre un menor de edad, a lo que manifestamos que en todos los informes que constan en el expediente relativo al menor, y del que por razones de confidencialidad hemos salvaguardado sus datos en nuestro informe anual, hemos de manifestar que no es posible trasladar copia al reclamante de los mismos sino en virtud de requerimiento judicial o administrativo del órgano ante el cual imponga su acción indemnizatoria, alegando que el Diputado del Común ha de salvaguardar los datos de los reclamantes, con especial celo, si se trata de menores de edad.

Ante la imposibilidad de continuar con el expediente de queja y a la vista del desistimiento del reclamante, se procedió al archivo de la queja.

Consumo de tabaco en los centros de medidas judiciales (EQ 398/05)

Una educadora de un centro de medidas judiciales, nos narra incidentes acaecidos mientras trabajó en dicho centro, hechos como violaciones, vejaciones verbales y continuos abusos de autoridad por parte del personal de seguridad, hacia los menores que cumplen medidas judiciales. Nos menciona asimismo que los seguritas fuman delante de los menores con el fin de provocarles y pasan tabaco a algunos, con los que tiene favoritismos. Que como presenció muchos de estos hechos que puso en conocimiento de la dirección del centro, fue despedida. Que es licenciada en Pedagogía con formación específica en intervención educativa con delincuentes y toxicómanos, y que en el centro están contratando a personas que carecen de todo tipo de titulación.

Procedimos a solicitar de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, informes sobre el consumo de tabaco de los educadores y de los vigilantes de seguridad delante de los menores y si les proporcionan tabaco a aquellos con los que tiene alguna relación de favor. Solicitamos asimismo que nos remitieran los datos sobre la movilidad laboral de los educadores en los centros de medidas judiciales de nuestra Comunidad Autónoma.

Con referencia al consumo de tabaco de los agentes educativos y vigilantes de seguridad dentro de los centros, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, informa lo siguiente:

(...) Sin ninguna duda, esta situación descrita ha sucedido dentro de los centros. Es cierto, que en el caso del personal fumador de nueva incorporación, tanto vigilantes como agentes educativos, en los primeros momentos de incorporación a su puesto de trabajo en los centros, podían incurrir en el consumo de tabaco en presencia de los jóvenes, no obstante, se contemplaba una prohibición expresa sobre esta conducta, existiendo mecanismo de control de este comportamiento, a través de la vigilancia del personal de centro y de técnicas de motivación para la concienciación de lo inadecuado, desde un punto de vista educativo, de este proceder.

Por otro lado, la cuestión del consumo de tabaco en general, suscitaba ciertos problemas en el personal fumador. Los profesionales de centro están situados dentro de los módulos, es decir, en un espacio compartido de manera constante con los jóvenes, durante toda su jornada laboral. El único espacio que con cierta intimidad para fumar eran los lavabos de las oficinas de los módulos, sin duda, en alguna ocasión, estos profesionales habían podido ser vistos por los jóvenes. No obstante, los centros de medida se enfrentaban a problemas similares con respecto a cualquier otro centro de trabajo.

Por último, podía ser que, ocasionalmente, los profesionales de seguridad, por un mal entendido gesto de simpatía pudieron haber cedido algún cigarrillo. En los casos conocidos siempre se apercibió al profesional e, incluso, se les trasladó fuera de los centros de medida.

Ahora bien, desde el 1 de enero de 2006, con la entrada en vigor de la nueva legislación sobre el tabaco, en ningún centro de cumplimiento de medidas judiciales se permite fumar, tanto a menores/jóvenes, como a trabajadores, dentro de los respectivos recintos.

En cuanto a los datos sobre la movilidad de los educadores en los centros de medidas judiciales, informaron lo siguiente:

(...) En lo que a movilidad funcional o geográfica se refiere, la Fundación Canaria de Juventud Ideo, entidad que gestiona los centros de ejecución de medidas judiciales, se ajusta a lo que el Estatuto de los Trabajadores especifica en sus artículos 39 y 40.

En el anexo al contrato laboral que el trabajador firma con la Fundación Canaria de Juventud Ideo, se recogen los siguientes apartados:

" 2.- El trabajador, de conformidad con el art. 39 del Estatuto de los Trabajadores, realizará las funciones pertenecientes a su categoría, pero si por razones técnicas u organizativas fuese necesaria la movilidad del personal, el trabajador realizará cualquier función dentro de su grupo o nivel profesional.

3.- El trabajador, de conformidad con el art. 40 del Estatuto de los Trabajadores, queda notificado de la peculiaridad propia del ejercicio de su categoría, aceptando, en función de las necesidades del trabajo, la posibilidad de movilidad geográfica entre los centros gestionados por la Fundación Canaria de Juventud Ideo para los que exista también convenio firmado con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. El trabajador acepta que dicha movilidad no afecta a la naturaleza de obra o servicio determinado del presente contrato."

Los tipos de movilidad que se han llevado a cabo en la Fundación Canaria de Juventud Ideo son los siguientes:

a) *Movilidad voluntaria*, los trabajadores de la Fundación Canaria de Juventud Ideo, mediante previa solicitud de cambio de centro y tras surgir la vacante en su mismo nivel y categoría.
b) *Movilidad por necesidad del servicio*, los trabajadores de la Fundación Canaria de Juventud Ideo, mediante notificación previa se les comunica el cambio de centro por necesidades del servicio, en su mismo nivel y categoría.
c) *Movilidad por promoción interna*, debido a la existencia de vacantes se realizan promociones internas, voluntariamente el trabajador lo acepta o no. Estas vacantes pueden ser en otra provincia que no sea la de su residencia habitual.

La cantidad de movilidades realizadas en el último cuatrimestre, por tipo, son las siguientes:
a) Movilidad voluntaria: 1
b) Movilidad por necesidad del servicio: 3
c) Movilidad por promoción interna: 3

Centros de cumplimiento de medidas judiciales (EQ 1014/05)

La madre de dos menores que cumplen medidas judiciales en los Centros de Hierbabuena y Mesa Ponte, ha tenido conocimiento de que en estos recintos, se usan cinturones de contención para inmovilizar a los menores, a los que atan de manos y pies durante horas, sin poder comer ni salir al cuarto de baño.
Asimismo manifiesta que a algunos menores del Centro Hierbabuena de Güimar, les hacen levantar a las cinco de la mañana para acudir a un taller al otro extremo de la isla, sin mas alimento diario que un bocadillo, un zumo y una pieza de fruta.
Que visita a sus hijos viajando desde Playa Blanca en Lanzarote, trayecto que efectúa en barco y que le supone un alto coste económico y físico. Que en ningún momento la Dirección General del Menor la informó de que tenía derecho como otras madres a recibir ayuda económica por estos viajes.
Asimismo, la reclamante ha puesto en nuestro conocimiento las graves lesiones que ha sufrido su hijo, como resultado de una pelea en el Centro de Menores de Gáldar, quejándose de que en ningún momento se le han dado explicaciones por parte del personal del centro sobre el motivo de lo ocurrido, ni sobre el autor de los hechos y mucho menos, porqué no había vigilancia y personal atendiendo a los menores cuando sucedieron los hechos, entendiendo que puede haber una responsabilidad por parte del centro al no actuar debidamente con lo ocurrido, queriendo saber quien va a responder por las lesiones graves de su hijo.
Sobre estos extremos se han solicitado informes a la entidad pública, que nos ha contestado en los siguientes términos :

1.- En cuanto a los cinturones de contención:
Por iniciativa de la Fundación IDEO, Entidad colaboradora para la gestión de los centros de internamiento y de la empresa Seguridad Integral Canaria, empresa de seguridad y vigilancia de centros de internamiento, se aplicaron los cinturones de contención psiquiátrica, como medida de contención. **El uso de dichos cinturones de contención se hizo sin el conocimiento de la Entidad Pública Responsable**.
Conforme al art. 59.2 de la L.O. 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (LORPM), sólo será posible la utilización de los medios de contención que se establezcan reglamentariamente. Asimismo, el art. 55 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la LORPM en vigor a los seis meses de su publicación en el BOE), establece que los medios de contención que se podrán emplear serán: La contención física personal, las defensas de goma, la sujeción mecánica y el aislamiento provisional.
Por lo anterior y previo Auto del Juzgado de Menores de fecha 30 de diciembre de 2004, los cinturones de seguridad fueron retirados de los centros de internamiento de menores infractores.

En todo caso, la utilización de las medidas de contención está prevista para evitar actos de violencia o lesiones de los menores, impedir actos de fuga y daños en las instalaciones del centro o ante la resistencia activa o pasiva a las instrucciones del personal del mismo en la ejercicio legítimo de su cargo.
La aplicación de las medidas de contención únicamente tiene lugar cuando no existe otra manera menos gravosa para conseguir la finalidad perseguida y por el tiempo estrictamente necesario. Finalmente, se informa que las medidas de contención son autorizadas previamente por el director del centro, salvo caso de urgencia que no permiten la autorización previa, poniéndolo en conocimiento del director con carácter inmediato. Además, la adopción y cese de cada medida de contención se comunica inmediatamente al juez de menores competente, indicando la hora de inicio y fin de la medida y los incidentes que motivaron su utilización.

2.- En cuanto al desplazamiento de jóvenes a recursos:
Cierto es que los jóvenes a veces tienen que desplazase a recursos que están alejados del centro porque es allí donde se les consigue una plaza para su formación. Dichos recursos no siempre se encuentran cercanos al centro, o bien carecen de plazas para la integración de nuestros menores/jóvenes.
Si bien es cierto que se llevan un tentempié basado en bocadillos, frutas y zumos, también lo es que se procura que desayunen antes de asistir a dicho recurso, reservándosele siempre el almuerzo a su regreso al centro.
Dicho menú está vigilado también en estos casos por el Departamento Médico del Centro, dando éste el visto bueno para su desarrollo.

3.- En cuanto a las ayudas para los traslados de las familias:
Este Servicio tiene por norma, cuando un menor/joven ingresa en nuestros centros, informar a la familia de que pueden visitar a sus hijos en el centro con cierta periodicidad. Y si quieren que estos gastos sean abonados por esta Dirección General, se le indica el proceso burocrático que en ese momento se inicia, solicitándosele la información y documentos necesarios
Caso que no se pueda contactar con este Servicio, siempre el Centro ha informado a los diferentes padres de este derecho al que tienen y cómo ejercerlo.
De todos estos datos, se trasladó informe a la reclamante, quedando a la espera de formular alegaciones.

Uso de correas de contención (EQ 1395/05)

El escrito del reclamante denuncia los siguientes hechos:
(...) Que estando, durante la primera quincena de diciembre del año 2004, en periodo de prueba laboral con la categoría de educador en el centro de menores "La Montañeta", dirigido y gestionado por la "Fundación Canaria de la Juventud Ideo", observé, al menos en una ocasión, la utilización de correas de contención con el objetivo de inmovilizar o paralizar al menor, empleándose esta medida durante la estancia de éste en las conocidas como habitaciones de "aislamiento".
Que varios meses después, el domingo 18 de septiembre del 2005, en el periódico "Canarias 7" de ese mismo día, aparece la noticia de que la fiscalía de Menores, en Tenerife, ha confiscado el uso de correas psiquiátricas para contener menores en los centros de Valle Tabares I y Mesa Ponte, de dicha isla, a tenor de la querella presentada por presuntas torturas por una madre contra la anterior responsable de la Dirección General del Menor
Que al leer la noticia mencionada, con los hechos relatados anteriormente, me veo en medio de estas ya dichas posibles actuaciones delictivas -por la posible similitud en el empleo de las mismas correas en el centro ya citado de la Montañeta, donde yo estuve-; y me siento engañado y degradado moralmente, ya que entro a trabajar en un sitio donde se practican estas actuaciones supuestamente delictivas, de la que yo no tenía constancia ni evidencia, al no imaginarme y desconocer que estas medidas y

protocolos de contención o seguridad para con el menor, en el uso de las mencionadas correas, son presuntamente ilegales o constitutivas de delito- aunque, insisto, evidentemente no sé si son las mismas que se utilizan en Tenerife, pero se puede sospechar que podrían coincidir en el uso del mismo tipo de correas por los centros de las dos islas, más teniendo en cuenta que son gestionados por la misma institución: la Fundación Ideo.
Por lo que, me dirijo a las dependencias del Diputado del Común, para que ustedes lleven a cabo las pertinentes actuaciones para la protección y defensa de la dignidad e integridad del menor o menores en estos centros, y que se depuren las pertinentes responsabilidades e imputaciones de las prácticas que pudieran ser constitutivas de delito."
Sobre tales hechos procedimos a solicitar informe a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, que a la fecha no ha sido contestado.

3.8. LOS MENORES Y LA SALUD

Imposibilidad de cuidados de hijo enfermo (EQ 210/05)

Manifiesta la reclamante, que tiene un hijo afectado de espina bífida, con una minusvalía acreditada del 85%, y acude al Colegio San Juan de Dios, resultando complicado su traslado debido al exceso de peso del menor y a la carencia de taxis para minusválidos.
Asimismo, manifiesta haber solicitado la guarda administrativa ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, por la imposibilidad que la reclamante tiene para cuidar a su hijo cuando acude a su trabajo, y que esta guarda le ha sido denegada.
Por todo ello, se solicitó informe al ayuntamiento respectivo y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, sobre la intervención administrativa realizada sobre la unidad familiar del menor. Las autoridades municipales nos informan que los aspectos denunciados por la reclamante ya han sido subsanados satisfactoriamente, ante lo que se procede al archivo de la queja.

Servicio de psiquiatría infantil (EQ 855/05)

Una reclamante manifiesta que desde el mes de noviembre acompañaba a su hijo menor a consulta en el servicio de Psiquiatría infantil del Hospitalito de Niños en Tenerife, centro dependiente del Servicio Canario de Salud, siendo remitido al mismo por el centro de Salud de Valverde, pero que desde hace unos meses le han puesto impedimentos para facilitarle los billetes hasta Tenerife, alegando que el servicio médico puede impartirse desde el servicio de psiquiatría que acude a la isla a pasar consulta. Que entiende que su hijo está sufriendo un grave perjuicio por vivir en una isla menor, privándosele de acudir a un servicio médico especializado.
Solicitamos informes a la Dirección del área de Salud de Valverde Servicio Canario de Salud (...) *En contestación a su escrito con referencia relativo a la reclamación interpuesta sobre denegación de los billetes de pasaje para el traslado de su hijo al Servicio de Psiquiatría Infantil del Hospital Dr. Guigou de Santa Cruz de Tenerife, tenemos a bien poner en su conocimiento que, dicha negativa, obedece a la efectiva existencia en la Gerencia de los Servicios Sanitarios de esta Área de Salud, de un Servicio de Psiquiatría, por lo cual, la posible patología puede ser tratada en dicho Servicio, no teniendo conocimiento en esta Dirección del Área de que los facultativos del mismo estimen procedente su traslado a otro Servicio de Psiquiatría."*
Del traslado a la reclamante no hemos recibido aún las alegaciones pertinentes.

4-TEMATICA DE ACTUACIÓN

4.1 Medidas judiciales y su cumplimiento

Según los reiterados informes del Observatorio Internacional de Justicia Juvenil, *(...) la Ley Orgánica 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad de los menores, es una ley que ha recibido múltiples críticas por parte de la sociedad. Quizás parte del problema se encuentre en que los distintos operadores que trabajamos en la aplicación de la ley no hemos sabido trasmitir o dar a conocer la misma a los sectores implicados. Lo cierto es que cuatro hechos protagonizados por menores de edad que tuvieron una gran repercusión social han dado origen a modificaciones importantes en la ley. Se dice que es una ley benévola para el menor, pero si nos remitimos al código penal de 1973, observamos, que aplicando dicha norma difícilmente un menor podía estar ocho años privado de libertad, cosa que si que ocurre con esta ley. Debemos ser conscientes de que es una ley positiva, una ley a imitar por otros países, como ha sido el cado de Portugal.*

De los incidentes acaecidos en los centros de cumplimiento de medidas judiciales a lo largo del año 2005, pueden dar buena cuenta los titulares de los periódicos regionales y nacionales: intentos reiterados de motines, fugas, agresiones, peleas con vigilantes de seguridad, incendios,...

La Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, relativa al ejercicio 2004, menciona que en la jurisdicción de menores ha de separarse necesariamente en dos áreas, de un lado la labor que desarrollan juzgados y tribunales y de otro las gestiones efectuadas por la comunidad autónoma en la ejecución de las sentencias dictadas por los órganos judiciales. El éxito de la ley 5/2000 pasa por la dotación de medios materiales y personales para la efectividad en el cumplimiento de las medidas.

Por otro lado, la ley 5/2000 es una ley social, que exige la implicación de todas las consejerías, los cabildos y los ayuntamientos.

Destaca la memoria, la falta de recursos en medio abierto, que dificulta la labor que desarrollan los juzgados. Faltan centros de día y faltan centros de internamiento terapéutico. Tampoco existen centros para tratar el problema del consumo de droga por los menores.

Hay que reconocer y valorar la labor desarrollada por los juzgados de menores ante el incremento significativo del volumen de asuntos, ya que los juzgados resuelven no solo los temas jurisdiccionales penales y civiles sino también las relativos a la labor inspectora de los centros y al régimen interno de los mismos.

Cabe mencionar por ejemplo el gran numero de medidas cautelares que son un claro indicador del fracaso en medio abierto, ya que los menores perciben una falta de control en los medios de la CCAA, lo que lleva a generar una sensación de impunidad en los menores que les lleva inexorablemente a la medida de internamiento.

Por otro lado la administración sigue sin tener un sistema de guardias que garantice la presencia de la entidad pública en la designación de centro.

Los centros siguen estando masificados y con carencias de espacio y habitabilidad, y resulta urgente la creación de recursos en las islas menores para evitar el desarraigo familiar, ya que en la actualidad se impide el adecuado y necesario contacto con los familiares.

Igualmente se vuelve a señalar la necesidad de que los centros cuenten con módulos que permitan separar a los menores por edades, para buscar el tratamiento individualizado. No hay convenios con educación que garanticen la escolarización efectiva de los menores de 16 años, en cumplimiento de un derecho fundamental recogido en el artículo 56.

Sigue muy alto el nivel de fugas y hay una grave carencia de talleres formativos y prelaborales.

El número de plazas existentes en los centros es claramente insuficiente en la actualidad y existen cerca de 45 menores en lista de espera para designación de

centros por la entidad ejecutante. En cuanto al personal de los centros, no están servidos por personal cualificado, y se ha podido apreciar el fracaso de la gestión indirecta por parte de las fundaciones o entidades sin animo de lucro. La llevanza de estos centros ha de ser realizada por funcionarios públicos sometidos a responsabilidad disciplinaria y con la garantía de selección que supone la función publica, debiendo caminar hacia la creación de un cuerpo especial de funcionarios.
Al menos el director del centro ha de ser un funcionario publico para revestirse de la autoridad que le habilite para ejercer la potestad sancionadora.
En la actualidad, con respecto al personal de los centros, hay que reseñar la cláusula decimoquinta del Convenio de colaboración firmado entre la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y la Fundación Canaria de Juventud IDEO, para la ejecución de medidas judiciales de internamiento adoptadas por los Jueces de menores en el Centro de Valle Tabares, se establece en su párrafo quinto que " el vínculo de la Fundación con el personal necesario para la ejecución del convenio será decidido libremente por aquella, sin que exista o pueda existir relación jurídica alguna entre el mencionado personal al servicio de la Fundación y la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

En cuanto a los menores extranjeros, sigue siendo preocupante el incremento de delitos cometidos por menores magrebies acogidos en centros de protección. La falta de control por parte de los responsables es habitual
Resulta conveniente ampliar la plantilla de los equipos técnicos de los juzgados de menores, para conseguir una potenciación de las labores de mediación y reparación extrajudiciales, que es una de las apuestas mas fuertes de la ley
Por otro lado, al contar en la solución extraprocesal con la intervención del perjudicado, se consigue la necesaria implicación de la sociedad y se consigue que el perjudicado quede satisfecho ante el arrepentimiento del menor por su acción desarrollada.
Otra de las reseñas claves del informe es la constatación de una tendencia en alza, como es la cantidad de menores que se ven inmersos en una espiral delictiva contra su familia, normalmente madres y abuelas. Es un fenómeno creciente que hay que atajar potenciando lo medios educativos y de asistencia psicológica.

El Defensor del Pueblo, en su Informe anual de 2004, analiza la situación de los centros de internamiento de menores en la Comunidad Autónoma de Canarias, con el siguiente resultado: (...) *La Comunidad Autónoma de Canarias ha sido la que mayor número de investigaciones de oficio ha recibido durante el año 2004. La primera de esas investigaciones se inició en el mes de marzo del citado año y su inicio se debió a las noticias aparecidas en diferentes medios de comunicación en las que se informaba que "24 menores de edad sentenciados está en la calle a la espera de plazas en los centros" se añadía que "....Los jueces de Las Palmas advierten que se trata de jóvenes condenados por delitos graves". También se informaba de que " una jueza, una secretaria y cinco funcionarios trabajan en el juzgado de menores con más trabajo del país ". Todas esas informaciones motivaron el inicio de una investigación de oficio con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el Consejo General del Poder Judicial y con la Fiscalía General del Estado.*
En el momento de elaborar este Informe el único recibido fue el solicitado al Fiscal General del Estado. En él se comunica que lo publicado en diferentes medios de comunicación es veraz en su contenido. En concreto se indica que en la fecha de elaborar el informe la "lista de espera" de menores que tenían que ingresar en centros de menores era de 35. Respecto a los internamientos terapéuticos se participa que en esa Comunidad no existe ninguna plaza para ese tipo de internamientos, realizándose los mismos en centros de la península. Los datos que se facilitan en cuanto a los

menores que se fugan de los centros son también elocuentes: en la isla de Gran Canaria de un total de 230 menores internados, se encontraban huidos 39.
Dado el contenido de ese informe, en el Defensor del Pueblo se está a la espera de que se reciban los otros dos informes solicitados con objeto de poder evaluar en su integridad la situación en la que se encuentran los centros de internamiento de menores y la jurisdicción de menores en la mencionada Comunidad autónoma .
Las otras dos investigaciones de oficio se iniciaron en el mes de noviembre, una de ellas se refería a la agresión que habían recibido en el interior de un centro un menor marroquí al que le prendieron fuego y le desfiguraron el rostro. También se informó en diferentes medios de comunicación que en el mismo centro, dos menores obligaron a otros dos a practicarles una felación. La otra investigación se inició por la muerte de un menor ocurrida en un centro de menores, el cual apareció asfixiado con una bolsa de plástico alrededor del cuello. En ambos casos se solicitó el correspondiente informe a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias y al Fiscal General del Estado. Dada la fecha en la que se interesaron los informes todavía no se han recibido los mismos.
Aunque no se trata de una investigación de oficio, debe dejarse constancia en este apartado de una queja procedente de una magistrado de un juzgado de menores de Canarias. En ella se comunicaba a esta Institución que se estaba vulnerando el derecho de los menores a ser internados en el centro más próximo a su domicilio, ya que los menores de Las Palmas de Gran Canaria estaban siendo internados en los centros de internamiento de la isla de Tenerife. Igualmente se daba traslado de la saturación de los centros, ya que concretamente en el centro "La Montañeta", una habitación prevista para dos personas era compartida por cinco chicos o por cuatro chicas, tres de ellas embarazadas, teniendo que dormir en colchones en el suelo.
De toda esa información se dio traslado a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias, para que emitiera el correspondiente informe que todavía no se ha recibido"

En una de las quejas **EQ 1233/2004,** la madre de un joven ingresado en el Valle Tabares formulaba diferentes preguntas que nos fueron contestadas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia:
- Respecto a los traslados de los menores realizados por las fuerzas y cuerpos de seguridad, estos se efectúan con el estricto cumplimiento de las normas contenidas en la legislación de menores sobre esta materia. Corresponde a estos la custodia del joven durante su traslado, por lo que es su competencia y responsabilidad adoptar las medidas de seguridad y control adecuadas e idóneas en cada caso y momento, proporcionando a los menores ingresados la alimentación prescrita por facultativos sin que haya inconveniente en dotar de ésta a los jóvenes en los traslados, siempre que opten a ello.
- En cuanto a los gastos de traslados de los familiares de los menores para visitarlos en centros ubicados en isla diferente a la de su residencia, y a los efectos de evitar posible desarraigo y desvinculación familiar, la DGPM y F, sufraga dichos gastos a través de las ayudas especificas reguladas en el artículo 4.4 del decreto 337/1997 de 19 de diciembre, por el que se establece el Régimen General de Ayudas y subvenciones de la administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para cuya concesión es necesario un informe social y la disponibilidad de crédito presupuestario. Los expedientes se inician con la presentación de la solicitud, desarrollándose los actos administrativos y sugiriendo a la persona interesada que mientras dure su tramitación siga aportando todas las facturas que vaya generando antes de cerrar el expediente por el importe total. Una vez finalizados los trámites administrativos en el servicio de ejecución de medidas judiciales, se da traslado del expediente al servicio de planificación, gestión y administración, encargado de efectuar el pago.

El pasado 12 de abril de 2005, se giró visita guiada a las nuevas instalaciones, que se están construyendo como anexo al antiguo centro de cumplimiento de medidas judiciales en Valle Tabares. En la visita se hallaban presentes la Consejera de Empleo y Asuntos Sociales, la Directora General de Protección del Menor y la Familia, la Jefe de Servicio de Medidas Judiciales, el Diputado del Común, el Gerente de Ideo, el Fiscal Coordinador de Menores de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, y representantes de la AA.VV. del Valle Tabares.

El recinto presenta una estructura arquitectónica de grandes dimensiones, cercana a la "estética penitenciaria". Las obras acometidas revisten la misma presentación de un centro carcelario y se están dotando de unas medidas de seguridad extremas : vallados perimetrales, multitud de cancelas prisionalizadas y cámaras de última generación que permiten conocer la actividad y vigilancia que se desarrolla en cada momento y lugar, estando los menores vigilados permanentemente. En la visita se pudieron observar las instalaciones destinadas a cocina, la zona de cámaras y lavandería, el módulo destinado a enfermería y el módulo de visitas. Las habitaciones están dotadas de retrete y ducha. Existen, además talleres para la enseñanza de actividades laborales como chapa y pintura.

El centro a día de la visita aún permanecía sin amueblar y sin dotación de medios para desarrollar las actividades escolares y profesionales, quedando pendiente la entrega de la obra a finales del mes de abril, según manifestaciones de la Consejera de Empleo y Asuntos Sociales.

En un momento de la visita, sobre las 11,30 de la mañana en los monitores que nos mostraban las actividades del centro, se pudo observar en una pantalla, un grupo de chicos sentados en uno de los patios, completamente inactivos. En el acto, se solicitó el horario de actividades del Centro programado para ese día y se efectuó una visita de reconocimiento de las instalaciones actuales para comprobar su adecuación. Según el horario que se aporta, los menores se dividen en cuatro grupos, desconociendo los criterios de agrupamiento.

Las actividades se desempeñan en cuatro horarios:

1º hora mañana: de 9,00 a 10,30
2ª hora mañana: de 11,00 a 12,30
3ª hora tarde: de 15,30 a 17,00
4ª hora tarde: de 17,30 a 19,00

No se mencionan las actividades de ocio y tiempo libre ni las actividades a realizar en tiempos muertos.

Se aprecia en general la escasez de enseñanza normalizada y de talleres pre-laborales.

Por ejemplo el grupo de menores A' **el lunes**, tiene las siguientes actividades: tai-chi, dietética, educación vial, y actividad lúdica, **el martes**: conocimiento del medio, manualidades, aerografía y artes plásticas, **el miércoles**: historia, inglés, formación en libertad y educación física, **el jueves :** matemáticas, educación física, educación moral y foro, y **el viernes,** serigrafía, orientación laboral y actividad lúdica.

La realidad que se pudo comprobar era completamente diferente de la que constaba en papel, un grupo de menores jugaban al futbolín con un educador, otro grupo pintaba figuras de escayola, otros permanecían en las habitaciones, donde fueron introducidos al llegar la inspección. Incluso se pudo observar como un vigilante de seguridad le decía a un menor *"te acabas de buscar un parte "*. La presencia de vigilantes de seguridad en el centro es absolutamente abrumadora, interfiriendo permanentemente en la vida normal del centro y en todas las actividades que en el mismo se generan.

Algunas habitaciones de menores constan de televisión y play-station (sufragado por los propios menores) y están decoradas con posters de chicas semi-desnudas y de telas que muestran la cultura de Bob Marley, Eminem y consumo de marihuana.

En el mes de diciembre, se giró nueva visita al centro, para comprobar como había comenzado su andadura. Se pudo apreciar en primer lugar el descenso notable de la presencia de guardas de seguridad en el interior del recinto, pero muchas de las deficiencias denunciadas en informes anteriores se mantienen, tales como la estancia de mujeres en el centro para las que no hay personal, ni lugar especifico, ni actividades propias. En el momento de la visita el centro solamente albergaba la estancia de una mujer. Si bien se comprobó la existencia de algunos talleres, también pudieron verse jóvenes inactivos en sus habitaciones, y otros entretenidos con la consabida marquetería y figuras de escayola. A la hora de la visita, en horario matinal, solamente un grupo de unos 10 menores asistían a enseñanza reglada. En ese horario algunos chicos pintaban las paredes de algún módulo y otros se encontraban limpiando las dependencias, otros en el gimnasio,...bajo la percepción de falta de planificación. El recinto se halla bastante deteriorado, pese al poco tiempo transcurrido desde su apertura. La mayoría de los cerrojos de las puertas han tenido que ser sustituidos, y las habitaciones han sufrido grandes deterioros: las paredes aparecen llenas de pintadas.
En definitiva, no puede apreciarse a la fecha de la visita un cambio sustancial en la vida diaria del centro Valle Tabares.

Conforme al Anuario Estadístico de Canarias, podemos relacionar el siguiente cuadro relativo al número de asuntos incoados y pendientes en la Jurisdicción de Menores, especificando provincias y los cinco últimos ejercicios.

Jurisdicción de Menores	2000	2001	2002	2003	2004
Número de Juzgados	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**
NUMERO DE ASUNTOS					
Pendientes al inicio	251	556	2.306	3.667	1.567
Registrados	1.120	3.575	3.147	1.520	2.058
Resueltos	815	1.937	1.786	2.506	1.990
Pendientes	556	2.306	3.667	1.567	1.619
RESOLUCIÓN DE ASUNTOS					
Sentencias	227	255	498	1.043	1.095
EJECUCIÓN DE SENTENCIAS					
Registradas	211	614	534	1.124	1.368
Resueltas	253	599	224	443	856
Pendientes finales	126	142	452	1.396	1914

LAS PALMAS

Jurisdicción de Menores	2000	2001	2002	2003	2004
Número de Juzgados	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
NUMERO DE ASUNTOS					
Pendientes al inicio	55	387	1.665	2.635	913
Registrados	597	2.727	2.337	916	1.039
Resueltos	265	1.560	1.367	1.455	1.142
Pendientes	387	1.665	2.635	913	806
RESOLUCIÓN DE ASUNTOS					
Sentencias	118	157	290	662	625

EJECUCIÓN DE SENTENCIAS					
Registradas	111	132	314	708	899
Resueltas	121	78	68	217	577
Pendientes finales	30	84	330	858	1.184

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Jurisdicción de Menores	2000	2001	2002	2003	2004
Número de Juzgados		**1**	**1**	**1**	**1**
NUMERO DE ASUNTOS					
Pendientes al inicio	196	169	641	1.032	654
Registrados	523	849	810	604	1.019
Resueltos	550	377	419	1.051	848
Pendientes	169	641	1.032	654	813
RESOLUCIÓN DE ASUNTOS					
Sentencias	109	98	208	381	470
EJECUCIÓN DE SENTENCIAS					
Registradas	100	482	220	416	469
Resueltas	132	521	156	226	279
Pendientes finales	96	58	122	538	730

Seguidamente, se especifican los listados de medidas judiciales por provincias a lo largo del año 2005, donde puede apreciarse el incremento de menores en un promedio de 20 por mes:

Menores que cumplen medidas judiciales a 14 de enero de 2005
TOTAL 780 menores

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
Centros :	Medio abierto :
- Nivaria 24	- Internamiento terapéutico 3 - Tratamiento ambulatorio 3
- Valle Tabares, 18	- Libertad Vigilada 178.
- Hierbabuena, 8	- Otras medidas 53
- Mesa Ponte, 6	- A Prisión 2 - Fugados 14
	- Libertad Vigilada La Palma 4
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 34.
TOTAL : 331	

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE LAS PALMAS	
Centros :	Medio abierto:
- La Montañeta 67	- Internamiento Terapéutico 4
- Nivaria 31	- Tratamiento Ambulatorio 7
- Valle Tabares 24	- Libertad Vigilada 155
- Hierbabuena 18	- Libertad Vigilada Lanzarote 26

- Mesa Ponte 18	- libertad vigilada Fuerteventura 20
	- Fugados 42
	- Prisión 1
	- otras medidas 44
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 35
TOTAL: 449	

Menores que cumplen medidas judiciales a 11 de abril de 2005
TOTAL 895 menores

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
Centros :	Medio abierto :
- Nivaria 23	- Internamiento terapéutico 4 - Tratamiento ambulatorio 2
- Valle Tabares, 19	- Libertad Vigilada 199.
- Hierbabuena, 11	- Otras medidas 66
- Mesa Ponte, 7	- A Prisión 8 - Fugados 8
	- Libertad Vigilada La Palma 8
	- Servicios en Beneficio de la Cdad 40.
TOTAL : 379	

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE LAS PALMAS	
Centros:	Medio abierto:
- La Montañeta 78 - Galdar 46	- Internamiento Terapéutico 4
- Nivaria 26	- Tratamiento Ambulatorio 7
- Tabares 24	- Libertad Vigilada Gran Canaria 163
- Hierbabuena 13	- Libertad Vigilada Lanzarote 34
- Mesa Ponte 14	- Libertad Vigilada Fuerteventura 20
	- Fugados 40
	- Prisión 1
	- otras medidas 49
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 38
TOTAL: 516	

Menores que cumplen medidas a 19 de septiembre de 2005
TOTAL 924 menores

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
Centros :	Medio abierto :
- Galdar 3	- Internamiento terapéutico 6 - Tratamiento ambulatorio 2
- Valle Tabares, 1	- Libertad Vigilada 234.
- Hierbabuena, 10	- Otras medidas 66
- Mesa Ponte, 6	- A Prisión 4 - Fugados 2
	- Libertad Vigilada La Palma 3
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 58.
TOTAL : 387	

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE LAS PALMAS	
Centros:	Medio abierto:
- La Montañeta 86	- Internamiento Terapéutico 4
- Galdar 39	- Tratamiento Ambulatorio 5
- Valle Tabares 41	- Libertad Vigilada Gran Canaria 186
- Hierbabuena 13	- Libertad Vigilada Lanzarote 20
- Mesa Ponte 18	- Libertad Vigilada Fuerteventura 32
	- Fugados 49 - Incumplimientos y/o quebrantamientos 16
	- Prisión 2
	- Otras medidas 37
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 56
TOTAL: 537	

Menores que cumplen medidas judiciales a 7 de octubre de 2005
TOTAL 935 menores

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
Centros :	Medio abierto :
- Galdar 3	- Internamiento terapéutico 7 - Tratamiento ambulatorio 2
	- Libertad Vigilada 232
- Hierbabuena 13	- Otras medidas 72
- Mesa Ponte 8	- A Prisión 5 - Fugados 2 - Incumplimientos y/o quebrantamientos 4
	- Libertad Vigilada La Palma 3
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 58
TOTAL : 398	

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE LAS PALMAS	
CENTROS:	MEDIO ABIERTO:
- La Montañeta 90	- Internamiento Terapéutico 4
- Galdar 39	- Tratamiento Ambulatorio 5
- Valle Tabares 42	- Libertad Vigilada Gran Canaria 179
- Hierbabuena 12	- Libertad Vigilada Lanzarote 31
- Mesa Ponte 17	- Libertad Vigilada Fuerteventura 15
	- Fugados 44 - Incumplimientos y/o quebrantamientos 17
	- Prisión 1
	- otras medidas 47
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 56
TOTAL: 537	

Menores que cumplen medidas judiciales a 10 de diciembre de 2005
TOTAL 1020 menores

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
Centros :	Medio abierto :
- Galdar 2	- Internamiento terapéutico 6 - Tratamiento ambulatorio 4
- Valle Tabares 42	- Libertad Vigilada 214

- Hierbabuena 13	- Otras medidas 78
- Mesa Ponte 9	- A Prisión 3 - Fugados 13 - Incumplimientos y/o quebrantamientos 2
	- Libertad Vigilada La Palma 7
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 66
TOTAL : 441	

MEDIDAS IMPUESTAS POR EL JUZGADO DE LAS PALMAS	
Centros:	Medio abierto:
- La Montañeta 86	- Internamiento Terapéutico 3
- Galdar 29	- Tratamiento Ambulatorio 6
- Valle Tabares 48	- Libertad Vigilada Gran Canaria 214
- Hierbabuena 12	- Libertad Vigilada Lanzarote 39
- Mesa Ponte 16	- Libertad Vigilada Fuerteventura 13
	- Fugados 57 - Incumplimientos y/o quebrantamientos 15
	- Prisión 1
	- otras medidas 51
	- Servicios en Beneficio de la Comunidad 62
TOTAL: 579	

El informe anual 2005 del Consejo Económico y Social, menciona que (...) el mayor esfuerzo presupuestario realizado por la Comunidad Autónoma en el 2004, en relación con la política de atención social, se centró en los servicios, centros y prestaciones precisos para el cumplimiento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. La necesidad de adaptar las dotaciones presupuestarias a las necesidades reales de gasto significó un incremento de recursos del 122% ciento respecto del ejercicio 2003, destinado dicho incremento a la ampliación de la cobertura de plazas en centros de régimen cerrado, semiabierto y abierto, a la vez que al mantenimiento y ampliación de la cartera de servicios de este tipo de centros"

De este modo, en el Boletín Oficial de Canarias, de 28 de marzo de 2005 se publicó un anuncio, por el que se convocaba concurso, por procedimiento abierto y tramitación de urgencia, para la contratación del servicio de seguridad y vigilancia para los centros de menores en ejecución de medidas judiciales. Siendo la entidad adjudicadora, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y siendo el objeto del contrato la realización de un servicio de seguridad y vigilancia en los centros de menores en ejecución de medidas judiciales, con el fin de mantener el control, vigilancia y seguridad en los mismos, al objeto de favorecer unas condiciones que permitan desarrollar el programa educativo y reinserción de los menores. El presupuesto base de licitación ascendía a un importe total de 5.093.386,80 euros, dividido en los siguientes lotes:

Lote I, Centro Tabares-Mesa Ponte: 2.032.905,60.

Lote II, Centro Nivaria:1.129.819,80.

Lote III, Centro Hierbabuena: 328.978,20.

Lote IV, Centro La Montañeta: 1.601.683,20.

Asimismo, por Anuncio de 19 de diciembre de 2005, publicado en el BOCA, se hacen públicas las razones que concurren en el expediente de adquisición a título oneroso de

un terreno y edificaciones, sitos en Valle Tabares, en el término municipal de La Laguna (Tenerife), para un Centro de ejecución de medidas de internamiento terapéutico de menores o jóvenes infractores dictadas por los Juzgados de Menores, mediante el sistema de contratación por adjudicación directa. Se manifiesta que el motivo determinante de la contratación directa radica en la extrema urgencia de la adquisición, la singularidad de la necesidad a satisfacer, y las limitaciones del mercado inmobiliario en la zona, evidenciada por tratarse de terrenos y edificaciones colindantes al Centro de Menores de Valle Tabares, lo que supondría una economía para esta Comunidad Autónoma, toda vez que los menores que se ubiquen en dicho Centro podrían beneficiarse de los servicios ya creados y dotados en el citado Centro de Menores de Valle Tabares, prescindiéndose del concurso público conforme dispone el artículo 30.3 y 4 de la Ley 8/1987, de 28 de abril, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4.3 Foro Canario de la Infancia

Desde principios del pasado año, se convocó al Diputado del Común al comité organizador de la preparación del Foro de la Infancia, que se celebró en Gran Canaria, los pasados días 18 y 19 de Noviembre de 2004, con motivo del Día Internacional de los Derechos de Niño.

Este año, en el Puerto de la Cruz nos enfrentamos de nuevo al reto de unir a niños y niñas de todas las islas para debatir sobre sus derechos y deberes, en un tema de tanta trascendencia como los medios de comunicación.

La televisión, internet, y las nuevas tecnologías suponen un campo infinito de posibilidades educativas para nuestros menores, pero estos también han de ser conscientes de los peligros que entraña su utilización o uso incorrecto.

Pero los niños y niñas también son objeto de la información y en este sentido, hemos de concienciar a los medios de comunicación y los profesionales de la información para que traten de ofrecer las noticias relativas a los menores y jóvenes, desde el conocimiento de la legislación que los ampara, y con la mayor veracidad posible, presentando modelos de comunicación social que ayuden a la creación de opiniones públicas favorables y sensibilizadas con un problema que a todos nos afecta. Representa para la Institución del Diputado del Común un honor participar en este proyecto que en definitiva pretende profundizar en el conocimiento de los derechos de los niños y niñas en su entorno mas cercano.

El Diputado del Común, como garante de los derechos de las personas que viven en Canarias, muestra especial preocupación por el respeto de los derechos de la infancia, y en este sentido es importante que niños y niñas conozcan a fondo los derechos que les asisten, para poder reclamar a su entorno familiar, educativo e institucional el respeto de su ejercicio, y así poder denunciar cualquier situación injusta.

Acogemos con agrado, la principal pretensión de este Foro, que es la creación de un espacio o red, donde se pueda acercar a los docentes y a los alumnos, el compromiso diario con los valores democráticos y los derechos humanos, y básicamente los de la infancia.

La aportación personal de este Diputado del Común, en el Foro de Noviembre se hará efectiva mediante la presentación de un folleto titulado *¿ conoces tus derechos ?* en el que hemos tratado de resumir los principales derechos de los niños y niñas, a través de la difusión de las actividades del Diputado del Común, como garante de sus derechos en la comunidad canaria.

En definitiva, se trata de asegurar que los niños y niñas conozcan sus derechos, se responsabilicen de ellos y sean protagonistas de los mismos, de divulgar los contenidos de la Convención sobre los Derechos del niño y en ultima instancia, de sensibilizar a los profesionales que trabajan directa e indirectamente con los niños y

niñas sobre los derechos de los menores para facilitar su colaboración en pleno desarrollo de los derechos de los niños.

4.3 La Administración de Justicia y los menores

Se recogen, a continuación, las conclusiones adoptadas en el seno de las XX Jornadas de coordinación de Defensores y Defensoras del Pueblo, celebradas en Alicante del 17 al 19 de octubre de 2005, bajo el tema *" La respuesta de las administraciones públicas ante diferentes fenómenos y problemas que afectan a la infancia y a la juventud ",* cuyo extracto ha sido remitido a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, por considerarlo de su interés, y con el fin de que nos emitan su parecer al respecto.
(...) La Constitución española recoge dentro de los principios rectores de la política social y económica (Capítulo III, Título I) la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, con especial referencia a los menores.
Nuestro ordenamiento jurídico, atendiendo al mandato constitucional y los Tratados Internacionales ratificados por España, principalmente la Convención de Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989, ratificada por España el 30 de noviembre de 1990, establece, como principio inspirador de todas las actuaciones relacionadas con los menores, tanto administrativas como judiciales, el interés superior del menor.
El concepto *"interés superior del menor"*, constituye un término abstracto que la sociedad actual y el desarrollo legislativo postconstitucional ha venido redefiniendo mediante el reconocimiento pleno de la titularidad de derechos en los menores de edad y de su capacidad progresiva para ejercerlos.

Posicionamiento de los defensores
Precisamente, los Defensores del Pueblo, como garantes del respeto a los derechos y libertades constitucionales, tienen especialmente encomendada la defensa de aquellos sectores de población más desprotegidos.
A este respecto es fundamental el papel que deben jugar las administraciones públicas a la hora de ofrecer un sistema de protección adecuado a los menores. La prevención es sin duda la mejor medida a adoptar.
No obstante, la realidad nos muestra como el ámbito de protección, que constituye uno de los pilares de la atención a los menores y jóvenes adolescentes, sufre importantes carencias. Es necesario revisar este ámbito de actuación y abordar la necesaria dotación de adecuados y suficientes medios, ya que una mayor eficacia del sistema de protección contribuiría sin duda a reducir la intervención en el ámbito de la reforma de los menores.
Partiendo de esta premisa, los comisionados parlamentarios consideran imprescindible recordar como la relación de los menores con la Administración de Justicia debe estar basada en su carácter distinto y diferenciado de la Justicia de adultos, así como exigir, en todo caso, la especialización de todos los operadores intervinientes en materia de menores.
Aunque la relación de los menores y jóvenes adolescentes con la Administración de Justicia ofrece diversas vertientes, no cabe duda que uno de los aspectos más significativos se produce cuando se trata de determinar la responsabilidad penal del menor de edad y, en su caso, de ejecutar la medida acordada.
La Justicia de menores, en este aspecto, se inspira en principios diferenciales que conviene destacar: debe ofrecer una respuesta adecuada a cada menor mediante la correspondiente individualización de la medida acordada, debe intentar responsabilizar al menor por su conducta, dando una orientación educativa a las medidas que puedan

aplicarse, y ser flexible en cuanto a la aplicación de las mismas, ya que las medidas deben estar sujetas a revisión de manera continuada.

Los menores infractores

El marco normativo vigente para la exigencia de responsabilidad a los jóvenes infractores que no hayan alcanzado la mayoría de edad penal, lo constituye la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (en adelante LRPM).

La Ley constituye un buen marco jurídico desde el punto de vista del respeto a los derechos del menor. Así, proclama como principio básico el interés superior del mismo, destaca la orientación educativa de las medidas a aplicar, y consecuentemente y al mismo tiempo, ofrece una amplia gama de medidas alternativas al internamiento frente al sistema tradicional basado prácticamente en la pena privativa de libertad.

La reciente entrada en vigor del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la LRPM, viene a contemplar algunas novedades, incidiendo en tres aspectos básicos de la Ley Orgánica 5/2000, a saber: la concreción de funciones del equipo técnico y policía judicial, la determinación de las reglas de ejecución de las medidas cautelares y definitivas, y el régimen disciplinario.

Su aprobación se debe en parte a las reiteraciones efectuadas por el Defensor del Pueblo y por las comunidades autónomas, que han venido participando activamente en la elaboración del texto legal, a través de la Comisión Interautonómica de Directores Generales de Infancia, manteniendo en el Reglamento, el compromiso expreso de su evaluación, transcurrido un año desde su entrada en vigor.

La aprobación del Reglamento de la LRPM, no debe agotar el desarrollo normativo de ésta, sino que las comunidades autónomas deben adaptar su legislación con la finalidad de conseguir una adecuada ejecución de todas y cada una de las funciones que les encomienda la Ley.

Cada entidad autonómica debe establecer las bases para *"la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en esta Ley"*, conforme a lo dispuesto en su artículo 45.

Juzgados y Fiscalías de Menores

La LRPM reconoce a los Jueces de Menores la competencia para enjuiciar los hechos cometidos por las personas mayores de catorce años y menores de dieciocho, así como para ejecutar sus sentencias, sin perjuicio de las facultades atribuidas a las comunidades autónomas en materia de protección y reforma de menores.

Pese al trabajo desarrollado por estos juzgados, en muchas comunidades se detecta una insuficiente dotación de órganos judiciales para atender el volumen de trabajo que el creciente número de menores infractores genera.

De otro lado, no hay que olvidar que la agilidad que exige esta Jurisdicción como consecuencia del espíritu que inspiró la promulgación de la Ley Orgánica 5/2000, precisa una adecuada provisión, tanto en cuanto a infraestructuras y medios materiales necesarios para su aplicación, como en cuanto personal, evitando la tardanza en cubrir las vacantes que se producen por enfermedad o traslado, especialmente significativas en determinadas comunidades autónomas, y que tanto perjudican a la buena marcha de las oficinas judiciales.

Las dilaciones que se vienen produciendo ocasionan un doble efecto: por un lado, inseguridad jurídica y ciudadana, y por otro, la quiebra de la finalidad educativa de la medida.

Al mismo tiempo, la lentitud de los procesos, desde su inicio hasta la adopción de la medida definitiva, ha desembocado en un incremento de los internamientos cautelares.

Esta situación justifica y recomienda la implantación de los juicios rápidos en el ámbito de la Justicia de menores para aquellos casos de infracciones leves o situaciones

menos complejas, sin que ello suponga su asimilación con el procedimiento de adultos, ya que operarían en el mismo los principios inspiradores de la Justicia de menores: posibilidad de valorar la continuación del procedimiento e individualización de la respuesta adecuada en cada caso.
Por lo que se refiere a la ubicación de los juzgados de menores y dependencias policiales destinadas a detención, las dependencias asignadas deben resultar adecuadas para garantizar la privacidad y atención a los menores, cuestión pendiente en alguna de las actuales oficinas judiciales.
De otro lado, y tras la experiencia acumulada desde la entrada en vigor de la Ley, se plantea la necesidad de simplificar sus trámites como medio para lograr la agilidad que la actuación sobre los menores exige. En concreto, se siguen planteando problemas en la tramitación de las piezas de responsabilidad civil, tramitación que se ha demostrado poco eficaz para la resolución efectiva de la responsabilidad civil derivada del delito, cuando además las resoluciones que dictan los jueces de menores carecen del carácter de cosa juzgada.
Al mismo tiempo, la modificación del artículo 25 de la LRPM, llevada a cabo en virtud de la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, admite la posibilidad de personarse en el procedimiento incoado a un menor, a las personas directamente ofendidas por el delito, sus padres, herederos o sus representantes legales si fueren menores de edad o incapaces, con las facultades y derechos que derivan de ser parte en el procedimiento.
No obstante la ventaja que supone el permitir la entrada en el procedimiento a las víctimas y familiares de hechos violentos y graves, y dado que dicha posibilidad legal se establece sin ningún tipo de limitación, indudablemente acarreará una mayor duración de la tramitación de unos procedimientos en los que la rapidez es fundamental a la hora de conseguir el objetivo educativo que persigue la medida que se imponga, afectando asimismo al fin primordial de la Ley, cual es el interés superior del menor, al dar entrada en el procedimiento al interés del perjudicado.
En definitiva, la carencia de medios y el excesivo procedimentalismo, denunciado desde los propios estamentos judiciales, de la LRPM están dificultando en gran medida una respuesta rápida a las infracciones sometidas a dicha norma lo que determina que en muchas ocasiones las medidas impuestas carezcan de eficacia y por ende consigan la resocialización de los jóvenes delincuentes.

El equipo técnico en su desarrollo por el nuevo Reglamento
La regulación contenida en el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se desarrolla reglamentariamente la LRPM, concede una especial relevancia al equipo técnico, el cual, amén de asistir, en las materias propias de sus disciplinas profesionales, a los jueces de menores y al Ministerio Fiscal y ofrecer su apoyo profesional al menor desde el momento de su detención, ostenta funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado.

Precisamente, el Reglamento regula de manera pormenorizada el procedimiento de resolución extrajudicial de los conflictos y mediación. Este procedimiento será igualmente de aplicación a la mediación prevista en el artículo 51.2 de la LRPM, durante la ejecución de la medida que haya podido ser impuesta.

Dichos equipos, que estarán formados por psicólogos, educadores y trabajadores sociales, podrán integrarse asimismo por otros profesionales cuando las necesidades planteadas así lo requieran y sea acordado por el órgano competente.
En todo caso, corresponde a la Administración con competencias asumidas en materia de Justicia, o al Ministerio de Justicia en el resto de los casos, determinar su número, composición y plantilla, *garantizando que cada fiscal instructor cuente con los medios personales adecuados y suficientes para la emisión de los informes determinados por la ley y en los plazos establecidos.*

En consecuencia, resulta trascendental el papel a jugar por la Administración autonómica con competencias asumidas en materia de Justicia, a la hora de dotar de efectividad al mandato legal, ya que a la misma corresponde la adecuada dotación presupuestaria para atender las necesidades de personal que, a este respecto y para desarrollar dicho cometido, existen.

En la actualidad se demanda un incremento de la plantilla del equipo técnico en muchos de los Juzgados y Fiscalías de menores, ya que el mismo resulta de todo punto insuficiente para desarrollar la labor que tiene encomendada, a tenor del elevado número de dictámenes que ha de evacuar. A ello se añade el problema de su intervención durante los actuales servicios de guardia, los cuales deben ser reconocidos y remunerados adecuadamente.

Una solución deseable pasaría por la existencia de un equipo técnico completo por Fiscal, integrado por las figuras profesionales de un psicólogo, un trabajador social y un educador, además de un profesional, con formación adecuada en cuanto al método y técnicas de mediación, actuando específicamente como mediador.

Dicho personal debería ser estable al constituir una figura de referencia en la intervención con el menor.

Una suficiente dotación de los equipos técnicos permitiría, de este modo, potenciar su función de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado, en cumplimiento de las previsiones contenidas en el artículo 19 de la Ley. Con ello se conseguiría evitar la judicialización en aquellos casos de delitos menos graves o faltas, revistiendo, los compromisos que se adquieran, mayores ventajas tanto para el menor como para el propio perjudicado, contribuyéndose con ello, al mismo tiempo, a paliar la actual saturación de los órganos judiciales.

Convendría potenciar la posibilidad de mediación, arbitrando igualmente mecanismos de mediación próximos al menor, en el seno de la propia Administración local, sometidos a la supervisión del Ministerio Fiscal, reconduciendo la posible intervención al ámbito de protección, siempre que ello sea posible, y restringiendo al máximo la intervención penal.

Ejecución de medidas judiciales

Uno de los aspectos más llamativos de la normativa reguladora de la responsabilidad de los jóvenes infractores, ha sido la trasferencia de competencias realizada del Estado a las comunidades autónomas en materia de ejecución de las medidas impuestas con arreglo a dicha legislación.

La LRPM establece el marco jurídico del cumplimiento de las medidas judiciales dictadas por los jueces de menores, estableciendo, en su artículo 45, la competencia de las comunidades autónomas para llevar a cabo, de acuerdo con sus respectivas normas de organización, la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en la Ley.

Para llevar a efecto dichas competencias, el apartado tercero de este mismo artículo contempla la posibilidad de establecer los convenios o acuerdos de colaboración necesarios con otras entidades, bien sean públicas, de la Administración del Estado, local o de otras comunidades autónomas, o privadas sin ánimo de lucro, para la ejecución de dichas medidas, bajo su directa supervisión, sin que ello suponga en ningún caso la cesión de la titularidad y responsabilidad derivada de dicha ejecución.

En respuesta a dicha previsión, y dada la inexistencia de una normativa estatal de bases, las distintas comunidades autónomas han procedido a la regulación de diferentes aspectos relativos a las competencias asumidas. No obstante, tras la aprobación del Reglamento que desarrolla la LRPM, las administraciones autonómicas deberán actualizar y adecuar, a las directrices ahora en vigor, las disposiciones dictadas.

Departamento encargado de la gestión en la ejecución de las medidas

Viene siendo habitual que las competencias autonómicas en materia de reforma de menores se articulen, dentro de cada Comunidad, en el seno de las consejerías encargadas de asuntos sociales, las cuales asumen la ejecución de medidas judiciales. La competencia relativa al personal al servicio de Juzgados y Fiscalías de Menores, equipo técnico y dependencias judiciales, en aquellas comunidades autónomas con competencias asumidas en materia de Justicia, se ejercen a través de un departamento distinto, el cual generalmente aglutina el ejercicio de las competencias que se atribuyen a la Administración autonómica en materia de Justicia.

Al igual que ya ocurre en algunas comunidades autónomas, y dada la necesaria coordinación administrativa en la gestión de los recursos, sería deseable la creación de un departamento específico, que se inserte preferiblemente en el ámbito de Justicia y que resulte competente en todo lo relacionado con la reforma de menores.

Con independencia de los acuerdos que a este respecto pudiesen ser adoptados por las distintas administraciones autonómicas, lo bien cierto es que resulta imprescindible arbitrar mecanismos que permitan una adecuada coordinación y colaboración entre los distintos departamentos relacionados con la Justicia de menores, evitando los compartimentos estancos y facilitando la consecución de criterios y objetivos compartidos.

Resulta necesaria, al mismo tiempo, una mayor coordinación entre el ámbito de protección de menores y el ámbito de reforma, para cuya efectividad resulta imprescindible el traspaso de expedientes de los chicos y chicas que hubiesen estado sometidos al sistema de protección, y respecto a los que se hubiese acordado algún tipo de medida judicial.

Recursos disponibles

Constituye una opinión generalizada el hecho de que a pesar de la *vacatio legis* de la LRPM, su implantación se produjo en un momento en el que era patente la escasez de recursos para la ejecución de medidas en todas las comunidades autónomas.

En buena parte, el éxito de la nueva Ley iba a depender de la correcta puesta en funcionamiento de las medidas establecidas, siendo las comunidades autónomas a las que correspondía realizar el esfuerzo de inversión necesario para el desarrollo efectivo del texto legal.

Pese al trabajo realizado por las autonomías, la realidad nos muestra, especialmente en aquellas comunidades en las que se detecta un incremento del número de jóvenes involucrados en hechos delictivos, una insuficiencia de recursos para atender las previsiones de la Ley.

Resulta especialmente preocupante y digna de mención la situación que afecta a la Comunidad Autónoma de Canarias donde, dado el insuficiente número de plazas existentes en el archipiélago para cubrir las necesidades reales, se ha instaurado un sistema de listas de espera para la ejecución de las sentencias dictadas por los jueces de menores. Se estima la existencia de unos cien menores y jóvenes que, aún estando sentenciados, carecen de plaza en centros cerrados o semiabiertos, provocando incluso nuevas detenciones. En algunas ocasiones la ejecución de una medida de ingreso llegó a prolongarse durante un año, pese a los múltiples requerimientos judiciales para la designación de un centro.

Los centros como último recurso

Se detecta una excesiva utilización de las medidas judiciales de internamiento en detrimento de otras medidas en régimen abierto.

La privación de libertad de un menor debería decidirse siempre como último recurso y por el período mínimo necesario. A este respecto se hace necesario potenciar los medios y recursos abiertos a través de una adecuada inversión por las comunidades autónomas.

Resulta muy conveniente potenciar los recursos en el ámbito de los servicios sociales cercanos al domicilio de los jóvenes infractores, involucrando así a los propios ayuntamientos.
De igual manera, los equipos de base de los ayuntamientos deben compatibilizar y coordinar la atención a las familias durante el cumplimiento de la medida acordada por parte del menor, dada la necesaria actuación en paralelo de los servicios sociales del ayuntamiento con la ejecución de las medidas en medio abierto.

Problemática detectada en la gestión de los centros
En ocasiones existe una imposibilidad efectiva para conseguir la deseada individualización de la medida impuesta, a pesar de que dicho objetivo constituye una de los pilares de la Ley que regula la responsabilidad penal de los menores, debido a la carencia de medios personales y materiales.
En muchos de los centros, especialmente en determinadas comunidades con un creciente número de menores con medidas judiciales, sigue existiendo hacinamiento, lo que dificulta gravemente la necesaria separación por edades e impide una adecuada atención a los jóvenes con problemas conductuales o toxicomanías.
Resulta indispensable, también, la existencia de una adecuada comunicación y sintonía entre la red de intervención en el ámbito de protección y la intervención en el de reforma.

La lejanía de los centros respecto del domicilio familiar es otra de las cuestiones que se plantea, lo que obliga a los menores a trasladarse fuera de su arraigo familiar, con el coste económico y emocional que ello implica para las familias.
Dado que la gestión de muchos de los centros se ha cedido a entidades privadas o fundaciones, sin que conste una adecuada inspección de recursos personales y materiales, dicha circunstancia se presta a que cada uno de los recintos utilice diferente metodología para la restricción de derechos. A este respecto debe existir un adecuado control por parte de la administración competente a través de criterios uniformes.
En cuanto al personal de los centros, éste adolece en muchos casos de la debida preparación y formación para atender las finalidades de la Ley, a saber, la inserción de los menores y su reeducación y resocialización. La falta de preparación curricular de los educadores y sobre todo la gran movilidad de los efectivos personales, alteran gravemente el sistema educacional, ya que los menores carecen de referentes adultos estables.
Es imprescindible la especialización de los profesionales en materia de menores. Para ello se hace necesario determinar qué profesionales y con qué titulación pueden desarrollar funciones educativas en estos centros, al tiempo que debe reforzarse el estatuto jurídico que corresponde a los mismos, para que cualquier agresión que sufran en el desempeño de su cometido pueda ser sancionada adecuadamente.
La ausencia de respuestas laborales eficaces y talleres de empleo impide la consecución de otro de los principios inspiradores de la Ley: la reinserción y rehabilitación social.
En cualquier caso, dada la disparidad de las estadísticas publicadas por distintos organismos implicados en la aplicación de la LRPM, resulta del mayor interés analizar los datos que éstas arrojan así como el sistema de trabajo empleado en su elaboración por las distintas administraciones u organismos, al objeto de adoptar criterios compartidos y homogéneos que pudiesen ofrecer una base empírica de la experiencia acumulada de cara a posteriores actuaciones.

Régimen cerrado
A tenor de artículo 7.1 a*)* de la LRPM*, "Las personas sometidas a esta medida residirán en el centro y desarrollarán en el mismo las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio."* Al mismo tiempo, entre los derechos de los menores

internados, el artículo 56.2 f) reconoce a éstos el "*derecho a la asistencia sanitaria gratuita, a recibir la enseñanza básica obligatoria que corresponda a su edad, cualquiera que sea su situación en el centro, y a recibir una formación educativa o profesional adecuada a sus circunstancias."* Dichos preceptos han sido desarrollados por los artículos 37 y 38 del nuevo Reglamento.

Se hace imprescindible el desarrollo de vías de colaboración, a través de pactos entre administraciones, entre la entidad pública competente en materia de reforma de menores y los organismos públicos encargados de dichos servicios para dotar de recursos y efectividad los derechos que ostentan los menores internados a una atención sanitaria adecuada y a la formación educativa o profesional.

En materia educativa es necesario prestar una especial atención a la situación de escolarización de los menores, adoptando la pedagogía adecuada a sus características en cada caso, cuestión pendiente en muchos de los centros.

De igual manera, la coordinación con el educador que haya de asumir el seguimiento del menor una vez cumplida la medida de internamiento, facilitará la integración de los jóvenes en el sistema educativo normalizado.

Cuestión pendiente, asimismo, es la adecuada accesibilidad de las chicas y chicos que se encuentran en régimen cerrado a los programas de integración laboral.

En cuanto a la estructura de los centros, se recomiendan aquellos con un número reducido de plazas, alejándose de la estética penitenciaria. La actual construcción, en algunas comunidades, de verdaderos macrocentros, resulta desaconsejable desde el punto de vista socioeducativo. Tanto la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa, adoptada en 1987, como las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, recomiendan los centros de pequeñas dimensiones a fin de que el tratamiento puede ser de carácter individual.

Resulta asimismo necesario evitar la prisionalización de los centros adaptándolos a los objetivos de la ley, así como que los centros semiabiertos se conviertan en centros cerrados, dotándolos de los mínimos de seguridad, de forma que se encuentren previstos posibles riesgos de incendio o accidentes para las personas y con una provisión adecuada de medios acordes a la función que realizan.

Otro de los problemas que requiere urgente solución, junto al hacinamiento que registran algunos de los centros y la creación de éstos en lugares próximos a los domicilios de los menores, es la dotación de medios en determinadas zonas carentes de cualquier tipo de recurso como ocurre en las islas de Fuerteventura y Lanzarote.

Régimen abierto

El artículo 7.1 c) de la LRPM establece que *"Las personas sometidas a esta medida llevarán a cabo todas las actividades del proyecto educativo en los servicios normalizados del entorno, residiendo en el centro como domicilio habitual, con sujeción al programa y régimen interno del mismo."*

Dada la especial flexibilidad que otorga esta medida, conviene vigilar que no se convierta de hecho en un régimen cerrado, ni se cumpla en las mismas dependencias que éste, garantizándose, en todo momento, las actividades formativas, educativas y laborales en el exterior.

No hay que olvidar que los centros en régimen abierto, en aquellas comunidades donde existen, deben constituir una medida de tránsito entre el centro y la vida en libertad.

Su ubicación en zonas urbanas y la dotación de habitaciones individuales siempre que el interés del menor no lo desaconseje, son objetivos pendientes en muchos de los actuales centros.

La atribución de competencias a las comunidades autónomas en materia de ejecución de medidas judiciales y la consecución de los fines educativos y resocializadores que propugna la Ley 5/2000, hace absolutamente necesario que las administraciones analicen de forma exhaustiva, no sólo la actual situación de los centros de

cumplimiento en régimen cerrado o semiabierto, sino también el resto de medidas que propone la ley penal del menor.
Como ya se ha señalado, se hace necesario potenciar las medidas de medio abierto. A tal efecto, la Administración competente deberá poner a disposición de los Jueces de Menores los recursos humanos y materiales que posibiliten un mayor uso de estas medidas.
Las llamadas medidas en medio abierto, como son las libertades vigiladas o los trabajos en beneficio de la comunidad, ante la carencia de equipos especializados y recursos operativos, no pueden llegar a cumplirse de forma efectiva.
Respecto a las libertades vigiladas, la insuficiencia del personal técnico necesario, hace que se superen en bastantes casos las ratios aconsejables, resultando imposible una atención individualizada al menor. Todo ello dificulta, cuando no impide, la consecución de los resultados deseados. A ello se añade la ausencia de otros profesionales que puedan continuar la intervención una vez cumplida la medida.
En lo que se refiere a la medida de prestaciones en beneficio de la comunidad, la ausencia de convenios suscritos con entidades públicas es palpable.

Internamientos terapéuticos
En los centros de esta naturaleza, según el artículo 7.1 d) de la LRPM, *se realizará una atención educativa especializada o tratamiento específico dirigido a personas que padezcan anomalías o alteraciones psíquicas, un estado de dependencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que determinen una alteración grave de la conciencia de la realidad.* El internamiento terapéutico ha sido objeto de desarrollo a través del artículo 27 del Reglamento. Se elaborará un programa de tratamiento por los especialistas o facultativos correspondientes, que formará parte del programa individualizado de ejecución de la medida que elabore la entidad pública.
Dada la distinta tipología de las situaciones que pueden determinar el internamiento terapéutico, habrá que diferenciar aquellas que lo sean por dependencia a sustancias tóxicas de las que lo sean por alteraciones psíquicas.
No obstante, salvo aquellas situaciones más graves, y siempre que ello sea posible, resultaría más apropiado el internamiento en centros normalizados con un proyecto educativo adecuado o cercano al problema de salud mental o dependencia que pudiese afectar al joven infractor.
En todo caso, la actuación debería ser personalizada. Será necesario asimismo que se reduzca, en la medida de lo posible, las medicaciones excesivas y, en todo caso, disponer de centros y profesionales especializados.
Algunas regiones, como la Comunidad Autónoma de Canarias, cuya especial situación merece nuevamente ser destacada, carecen de cualquier tipo de centro adecuado a los tratamientos terapéuticos que prevé la ley, resultando inoperantes, según denuncia la propia Fiscalía de Menores, las respuestas ofrecidas por las unidades de salud mental.
Dicha carencia de establecimientos terapéuticos específicos para jóvenes que acusan graves alteraciones de conducta o con problemas de adicción a sustancias tóxicas, está provocando, según ha denunciado el Diputado del Común, tratamientos farmacológicos prolongados suministrados por los facultativos que giran visitas médicas externas.
La Administración debe ser consciente de su obligación en orden a proveer de los medios adecuados para la atención o intervención terapéutica necesaria.

Cumplimiento de medidas fuera del domicilio
El artículo 56 de la LRPM reconoce el derecho de los menores internados a estar en el centro más cercano a su domicilio, de acuerdo a su régimen de internamiento, y a no ser trasladados fuera de su Comunidad Autónoma excepto en los casos y con los requisitos previstos en la Ley y sus normas de desarrollo.

A este respecto, debemos dejar constancia de la preocupación de los Defensores ante la entrada en vigor del artículo 35.1b) del Reglamento que desarrolla dicha norma. Dicho precepto admite, en los casos y con los requisitos previstos, el traslado de los menores internados a una Comunidad Autónoma diferente a la del Juzgado de Menores que haya dictado la resolución de internamiento.
La Administración autonómica debe asumir su responsabilidad en este tema, facilitando el derecho del menor, el cual debe prevalecer, no sólo en el caso de que el traslado se produzca fuera de su Comunidad Autónoma, sino también dentro de la misma, cuando el cumplimiento tenga lugar en un centro alejado de su domicilio.
Junto al desarraigo familiar que dicha situación conlleva, el contacto del menor con el educador de su zona, que deberá efectuar el seguimiento del menor una vez cumplida la medida, resulta primordial.
Asimismo, en los casos contemplados en la Ley Orgánica 7/2000, de 22 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2000 en relación con los delitos de terrorismo, cuyo conocimiento corresponde al Juzgado Central de Menores de la Audiencia Nacional, o a la Sala correspondiente de la propia Audiencia Nacional, debería prevalecer el interés del menor y su derecho a cumplir en un centro próximo a su domicilio. A tal efecto, sería conveniente suscribir los correspondientes convenios para la ejecución de las medidas que se acuerden, entre el Ministerio de Justicia y las administraciones autonómicas.

Grupos de separación interior
Tanto la Ley Orgánica 5/2000 (artículo 54.3), como el Reglamento que desarrolla la misma (artículo 33) establecen que *"Los centros estarán divididos en módulos adecuados a la edad, madurez, necesidades y habilidades sociales de los menores internados y se regirán por una normativa de funcionamiento interno cuyo cumplimiento tendrá como finalidad la consecución de una convivencia ordenada, que permita la ejecución de los diferentes programas de intervención educativa y las funciones de custodia de los menores internados."*
Para el cumplimiento de dicho objetivo y la efectividad de la norma establecida, se hace necesario que la infraestructura de los centros permita la adecuada división en módulos y garantice mínimamente la separación por edades.
Las características diferenciales que afectan a la Comunidad Autónoma de Canarias hacen necesaria una nueva referencia al hacinamiento que se detecta en los centros canarios de ejecución de medidas judiciales, lo cual impide la adecuada separación entre edades, así como de aquellos menores con dificultades conductuales o toxicomanías. Este problema ha sido denunciado tanto por Tribunal Superior de Justicia de Canarias como por las Fiscalías de Menores.
Especial mención merecen, asimismo, las menores con hijos que se encuentran cumpliendo medidas judiciales. En estos casos, resulta desaconsejable el régimen cerrado, dado que el interés del niño recomienda el internamiento en régimen abierto o semiabierto, según criterio técnico, siendo precisa, en todos los supuestos, la especial individualización de cada caso.

Adolescentes con mayores dificultades de integración. Los Menores extranjeros no acompañados.
Aunque la Ley no establece discriminación alguna al respecto, la realidad nos muestra como los menores extranjeros no acompañados difícilmente cumplen medidas en medio abierto al carecer de arraigo en el exterior a pesar de su dependencia de la entidad pública que asume su protección. Sufren así una discriminación previa al aplicárseles en la mayoría de los casos medidas de internamiento.
Se detectan dificultades para lograr una atención bajo el principio de normalización.
La convivencia en los centros de cumplimiento, a los que se ven abocados en muchos casos al fallar las medidas de protección que en un primer momento corresponden a la

Administración competente, se caracteriza por dificultades de integración: fugas frecuentes, conflictos relacionales y de convivencia, y dificultad para aceptar normas.
De otro lado, la inactividad de la Administración para documentar a los menores, especialmente de la entidad pública de protección, condiciona el resto de su proceso de reinserción, ya que, aunque adquieran una formación profesional, se encuentran sin posibilidades de integrarse a la vida laboral al no estar debidamente documentados.
A este respecto, resulta imprescindible la colaboración entre las distintas administraciones implicadas, de un lado las administraciones autonómicas, y de otro la Administración central, a través de las Delegaciones del Gobierno, a la que corresponde realizar gestiones de manera activa para documentar a estos menores.

Comunicaciones, visitas y salidas al exterior
La competencia establecida a favor de las distintas comunidades autónomas en materia de ejecución de medidas judiciales, y el hecho de que la gestión de los centros se encuentre encomendada en ocasiones a entidades privadas o fundaciones, favorece en cierta medida, la utilización de criterios distintos a la hora de la concesión de comunicaciones y visitas a los menores, no existiendo protocolos unificados de actuación a este respecto.
La reciente entrada en vigor del Reglamento que desarrolla la LRPM, ha supuesto una regulación detallada del régimen de comunicaciones y visitas, los permisos de salida ordinarios, salidas de fin de semana, permisos extraordinarios y salidas programadas, atendiendo a la remisión que se efectuaba desde la Ley Orgánica a una posterior determinación reglamentaria
En estos momentos se da la circunstancia de que determinadas regulaciones autonómicas resultan, en ciertos aspectos, más restrictivas que la contenida en el nuevo Reglamento, por lo que se hace necesario el establecimiento de protocolos con criterios unánimes, vinculantes para todos los centros de cumplimiento, adaptados a la nueva normativa.

Medidas de vigilancia y seguridad
La referencia que la Ley penal del menor efectuaba en su artículo 59 a las medidas de vigilancia y seguridad interior en los centros, han sido objeto de desarrollo a través del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba su Reglamento.
Las funciones de vigilancia y seguridad interior de los centros se atribuyen a sus trabajadores, con arreglo a los cometidos propios de cada uno y a la distribución de servicios que el director del centro o la entidad pública haya acordado en su interior.
No obstante, en los centros donde las necesidades de seguridad lo requieran, la entidad pública podrá autorizar el servicio de personal especializado en funciones de vigilancia y de apoyo a las actuaciones de los trabajadores del centro previstas en el Reglamento. En caso de riesgo inminente de alteraciones del orden, con peligro para la vida o la integridad física de las personas, se podrá solicitar, por la entidad pública o el director del centro, la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en cada territorio.
En la actualidad, la figura del cuidador resulta inexistente en determinados centros de cumplimiento donde únicamente se contratan educadores, cuyas funciones exceden en la práctica del abordaje del proyecto educativo individual.
Se ha observado reiteradamente, especialmente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, como los vigilantes de seguridad desempeñan sus funciones en el interior de los recintos, participando de las actividades educativas y de ocio de los menores residentes. La relación frecuente entre vigilantes y menores, a menudo produce contradicciones educativas, ya que se pierde el referente de autoridad que ha de mostrarse en determinadas ocasiones de posible riesgo. En estos centros, frecuentemente se han venido produciendo, altercados y denuncias contra dicho

personal, en algún caso por falta de cualificación profesional y en los más, por rigor innecesario en la aplicación de medios coercitivos.
Desgraciadamente han sido frecuentes los incidentes acaecidos en los centros de menores de Canarias, de los que se han hecho eco los medios de comunicación, referentes a denuncias por malos tratos, administración abusiva de sedantes, castigos físicos, utilización de correas de contención psiquiátrica...
Precisamente, por lo que a los medios de contención se refiere, han sido objeto asimismo de desarrollo reglamentario, pudiendo utilizarse únicamente los previstos en el apartado 2 del artículo 55 del Reglamento y por los motivos que el propio precepto recoge.
En cualquier caso, la estructura de las edificaciones y los medios de control utilizados, deben evitar la prisionalización de los centros.

Inspecciones y visitas a centros por los defensores autonómicos
Con motivo de determinadas quejas formuladas ante los Defensores del Pueblo, en otros casos de oficio, o ante una propuesta de estudio, se han venido realizando visitas a los centros de cumplimiento de medidas judiciales por parte de distintos comisionados parlamentarios. A través de las mismas se percibe la realidad de la situación de los menores en cuanto al cumplimiento de las medidas impuestas.
En la actualidad dicha posibilidad viene recogida asimismo en el artículo 58 del Reglamento que desarrolla la LRPM, tanto a favor del Defensor de Pueblo, como de aquellas instituciones análogas de las comunidades autónomas.
Aunque la acogida ante dichas visitas es en general satisfactoria, se detecta la conveniencia de efectuarlas con regularidad al objeto de mantener un contacto directo con los menores, preferiblemente manteniendo la privacidad de las entrevistas que se mantengan.
En cuanto al acceso a los expedientes personales de los menores, en los que deben recogerse todos los informes, resoluciones y documentación relativos a la ejecución de la medida impuesta, algunos Defensores han encontrado serias dificultades para su conocimiento, a pesar de que legalmente se reconoce su posible acceso a los mismos (artículo 48.2 de la LRPM).
A este respecto, asimismo, se debe ofrecer a los distintos comisionados la posibilidad de revisar los registros del centro visitado, especialmente en materia de sanciones, al objeto de analizar si tras la aplicación de las mismas se consigue el resultado pretendido, especialmente en supuestos de reincidencia.
En todo caso, es firme el compromiso de los distintos Defensores, tanto a nivel nacional como autonómico, de divulgación de sus respectivas instituciones entre los menores que se encuentran cumpliendo medidas judiciales, facilitando a los mismos los oportunos mecanismos de queja.
Asimismo, los Defensores del Pueblo estiman necesaria la celebración de reuniones conjuntas y periódicas, sobre temas concretos, con los directores de los centros y responsables de las administraciones competentes.

Tratamiento de los menores que cumplen medidas judiciales por parte de los medios de comunicación
Como ya se ha mencionado, la problemática que afecta a los menores infractores, y los frecuentes incidentes que se registran en determinados centros de cumplimiento de medidas judiciales, se incluyen periódicamente en las páginas de sucesos y son objeto de noticia por parte de los medios de comunicación.
Se ofrece así una realidad, en ocasiones causa de alarma social, que puede dar lugar a una imagen deformada sobre la aplicación práctica de la Ley y su eficacia.
Ante dicha situación, y al igual que se ha efectuado desde distintos estamentos judiciales y entidades públicas que recientemente han analizado la Ley penal del menor, corresponde hacer un llamamiento a los medios de comunicación para que trasladen a la opinión pública “la realidad de la Ley, sin deformaciones”, así como a los

poderes públicos para que informen a los padres, educadores, menores y a la sociedad en general del modo en que aborda las responsabilidades exigibles a cada uno.
La elaboración de un dossier o protocolo de comunicación, así como el posible acceso de los medios de comunicación a los centros, contribuirían a una mayor trasparencia de la gestión y permitiría ofrecer una imagen integral de la Ley, a través de una lógica positiva.
Se recomienda, al mismo tiempo, la progresiva especialización de los profesionales de la comunicación en aquellas cuestiones relacionadas con la protección y reforma de menores.

Los menores víctimas

Inspirada en el principio básico del interés superior del menor, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, pretendió *"agilizar y clarificar los trámites de los procedimientos administrativos y judiciales que afectan al menor, con la finalidad de que éste no quede indefenso o desprotegido en ningún momento."*
Su Capítulo II, relativo a los derechos del menor, establece el derecho a ser oído (artículo 9.1) *"tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo o judicial en que esté directamente implicado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social.*
En los procedimientos judiciales, las comparecencias del menor se realizarán de forma adecuada a su situación y al desarrollo evolutivo de éste, cuidando de preservar su intimidad."
La que se ha venido denominando *"segunda victimización",* se refleja especialmente en el ámbito de los niños y jóvenes menores de edad, bien en supuestos en los que los menores son víctimas de un delito, bien en el caso de hijos de matrimonios que se encuentran en proceso de separación o divorcio, o como consecuencia de la lentitud de los procesos judiciales.

Segunda Victimización en el ámbito penal
La Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio, de modificación del Código Penal de 1995, en materia de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, dentro de la reforma de ésta ultima, introdujo aspectos novedosos de carácter procesal al objeto de minorar las consecuencias que sobre la propia víctima o sobre los testigos menores de edad puede llevar aparejados el desarrollo del proceso.
Según recoge su exposición de motivos *"En este sentido, se introduce la cobertura legal necesaria para que no se produzca confrontación visual entre aquellos y el procesado; la forma de llevarse a cabo podrá consistir en la utilización de medios audiovisuales. Por congruencia con este principio, la práctica de careos cuando los testigos sean menores de edad, pasa a tener carácter excepcional".*
No obstante, la adopción de medidas alternativas respecto a la intervención de los menores en el proceso, tiene un carácter potestativo para el juzgador, por lo que el ordenamiento jurídico debería perfeccionarse en este aspecto al objeto de hacer compatibles los dos principios en juego: el principio de contradicción y el derecho del menor.
En este sentido, sería recomendable que la Fiscalía inste la ejecución de las previsiones legales en orden al reconocimiento de los derechos de los menores, con la finalidad de evitar la reiterada intervención de los mismos ante los órganos judiciales.
Convendría, asimismo, establecer protocolos interinstitucionales para que las medidas a adoptar sean claras para todos los actores intervinientes. Dichos protocolos, o conjunto de buenas prácticas que afectarían a una diversidad de profesionales, deberán ser vigilados en su cumplimiento, promocionándolos y dándolos a conocer.

En definitiva, nunca la Administración debería contribuir a un daño añadido al que sufre el menor como consecuencia de haber sido víctima de un delito. La Administración de Justicia debe plantearse si su intervención puede suponer un perjuicio para el menor y arbitrar las formas de intervenir o, en su caso, no intervenir, en el supuesto concreto. El objetivo, en aquellos casos en que sea precisa la intervención, es tender a minimizar la misma.

Hijas e hijos inmersos en separaciones matrimoniales o divorcios
A tenor de la regulación contenida en el Código Civil, las medidas judiciales que se dicten sobre el cuidado y educación de los hijos, serán adoptadas en beneficio de los mismos, oyéndoles si tuvieran suficiente juicio, y siempre a los mayores de doce años.
Los mayores, cuando deciden por los menores, deben conocer como sienten y piensan éstos, y a tal objeto, deben ser oídos a través de aquellos medios que se establezcan, que deberán ser adecuados a la situación y circunstancias de los niños y adolescentes.
En las separaciones contenciosas, resulta fundamental la orientación hacia la mediación, siempre que ello sea posible, y, en todo caso, se deberían evitar los informes periciales de parte, ante el daño añadido que éstos suponen para los menores afectados, a favor de un solo informe del equipo técnico.
De otro lado, en los supuestos de separaciones o divorcios con causas penales pendientes en que resulten afectados menores (abusos sexuales a menores de los que acusa una de las partes en la separación o divorcio) se debe abordar con urgencia la adopción de aquellas medidas de protección necesarias respecto a los mismos, medidas que puede acordar el propio Juez de Instrucción de acuerdo con la legislación vigente.

Lentitud en la tramitación de los procedimientos judiciales
La dilación en la tramitación o resolución de expedientes judiciales resulta especialmente perjudicial cuando intervienen menores, a cuyo interés habrá que atender con carácter prioritario.
En estos supuestos, corresponde establecer una prioridad absoluta en la tramitación de los procedimientos, con acortamiento de los plazos, que deberán ser cerrados.
Dicha preferencia absoluta debe operar asimismo en el caso de apelaciones, siendo recomendable que el Ministerio Fiscal inste dicha medida de las audiencias, de tal forma que el procedimiento alcance su resolución en las dos instancias en un plazo máximo de dos meses.
En todo caso, la celeridad y el acortamiento de los plazos debe estar en sintonía con las actuaciones que correspondan a la Administración competente, que se deben llevar a cabo, igualmente, en el menor plazo posible.
Con dicho objetivo resulta necesario priorizar la dotación de los medios suficientes para el cumplimiento de los plazos establecidos.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS
Partiendo del interés superior del menor, como principio inspirador de todas las actuaciones, tanto administrativas como judiciales, relacionadas con los niños-as y adolescentes, la relación de éstos con la Administración de Justicia, a juicio de los comisionados parlamentarios, debe estar basada en su carácter distinto y diferenciado de la Justicia de adultos y exige la especialización de todos los operadores intervinientes.

Los menores infractores
La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, y el Reglamento aprobado en desarrollo de la misma, ofrecen un adecuado marco jurídico de actuación respecto a los menores infractores, habida

cuenta la orientación educativa de las medidas que prevé y la amplia gama de medidas alternativas al internamiento.
La agilidad que exige la Jurisdicción penal de menores precisa una adecuada provisión tanto en cuanto a infraestructuras y medios materiales necesarios para su aplicación, como en cuanto a personal, cuestión especialmente pendiente en determinadas comunidades autónomas con un creciente número de jóvenes infractores.
Las dilaciones que se producen como consecuencia de la carencia de medios y de la entrada en el procedimiento del interés del perjudicado, ocasionan una serie de efectos negativos: inseguridad jurídica y ciudadana, quiebra de la finalidad educativa de la medida que se imponga e incremento de los internamientos cautelares.

Ante esta situación se propone:
- Una adecuada dotación de las plantillas de los Juzgados y Fiscalías de Menores
- Evitar la tardanza que se produce en cubrir las vacantes que se producen por enfermedad o traslado.
- Agilizar la tramitación mediante la implantación de los juicios rápidos en el ámbito de la justicia de menores para aquellos casos de infracciones leves o situaciones menos complejas, manteniendo los principios inspiradores de la LRPM.
- Adecuar la ubicación de los juzgados y fiscalías de menores, así como de las dependencias destinadas a detención, de forma que se garantice la privacidad y atención a los menores.
Dada la especial relevancia del equipo técnico**,** tanto en su misión de asesoramiento a jueces y fiscales, como en las funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado, resulta necesario:
- Una adecuada dotación de las plantillas, siendo deseable la existencia de un equipo técnico completo por Fiscal integrado por un psicólogo, un trabajador social y un educador.
- Integrar en los equipos un profesional con preparación específica en materia de mediación.
- Estabilidad del personal, al constituir una figura de referencia en la intervención con el menor.
- Potenciar la posibilidad de mediación (conciliación-reparación), restringiendo al máximo la intervención penal.
Las competencias encomendadas a las comunidades autónomas en materia de ejecución de medidas exige de las administraciones autonómicas, tras la reciente entrada en vigor del Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, actualizar y adecuar a las directrices ahora en vigor, las disposiciones dictadas a nivel autonómico en ejecución de dichas competencias.
Dada la existencia, en la mayoría de las comunidades autónomas, de distintos departamentos administrativos relacionados con la Justicia de menores, y aún siendo deseable, en aquellas comunidades donde no exista, la creación de un organismo específico que aglutine dichas competencias, resulta imprescindible:
- Arbitrar mecanismos de coordinación entre los distintos departamentos relacionados con la reforma de menores, facilitando la consecución de criterios y objetivos compartidos.
- Mayor coordinación entre el ámbito de protección y el ámbito de reforma, entre otras vías, a través del traslado del expediente del menor sujeto a protección.
En atención a la insuficiencia de recursos detectada para atender las previsiones de la LRPM en cuanto a la ejecución de las medidas acordadas, corresponde a las comunidades autónomas:
-Un adecuado esfuerzo inversor que permita la correcta puesta en funcionamiento y la dotación de medios suficientes para el desarrollo efectivo de todas y cada una de las medidas que la norma prevé.

-Adecuada dotación de personal técnico por parte de la Administración competente en materia de ejecución de medidas, de forma que se respeten las ratios (menores/profesional) recomendables.
-Potenciar los medios y recursos abiertos, siendo deseable restringir al máximo las medidas privativas de libertad y durante el tiempo mínimo necesario.
-Dotar a los recursos en medio abierto de equipos especializados y suficientes recursos operativos para su efectividad.
-En el caso de adolescentes menores con hijos resulta aconsejable el internamiento en régimen abierto a semiabierto, atendiendo a la especial individualización de cada caso.
-Suscribir convenios entre entidades públicas para la efectividad de la medida de prestaciones en beneficio de la comunidad.
-Potenciar asimismo los recursos en el propio territorio, involucrando a los servicios sociales de los ayuntamientos.
-Actuación en paralelo de los servicios sociales del Ayuntamiento, coordinando la atención a las familias con la ejecución de las medidas en medio abierto.

Dadas las diversas disfunciones detectadas en la gestión de los centros de cumplimiento de medidas, se hace preciso:
-Una adecuada dotación de infraestructuras y medios personales y materiales que contribuyan a solucionar el problema de hacinamiento que afecta a determinados centros de cumplimiento.
-Conseguir la efectiva individualización de la medida acordada respecto a cada joven infractor.
-Adecuada comunicación con la red de intervención en el ámbito de protección.
-Desarrollar la colaboración entre la entidad pública competente en materia de reforma y los organismos públicos encargados de la gestión educativa y sanitaria, a través de pactos entre administraciones, para garantizar el derecho de los menores a una atención sanitaria adecuada y a la formación educativa o profesional.
-Prestar especial atención a la escolarización de los menores, en colaboración con el educador de base en el exterior.
-Plena accesibilidad de los chicos y chicas a los programas de integración laboral.
-En materia de comunicaciones, visitas y salidas al exterior, establecer protocolos con criterios uniformes, vinculantes para todos los centros de cumplimiento, adaptados al nuevo Reglamento de la LRPM.
-Velar por que las funciones de vigilancia y seguridad en el interior de los centros se realicen por los propios trabajadores del centro.
-Limitar los medios de contención a los previstos y en los casos establecidos reglamentariamente, evitando la prisionalización de los centros.
-Formación especializada y continua de los profesionales de los centros de cumplimiento, regulando adecuadamente el estatuto jurídico que corresponde a los mismos.
-Reducir en todo lo posible la movilidad del personal, ante la necesidad de referentes estables para los menores.
-Control efectivo de la gestión de los centros, por parte de la Administración autonómica competente, a través de criterios uniformes.
-Facilitar a los distintos comisionados parlamentarios el acceso a los registros del centro, así como a los expedientes personales de los menores.

En aquellos casos en los que se acuerde el internamiento terapéutico de los-as adolescentes, la Administración debe ejercer su responsabilidad en orden a proveer los medios adecuados para la atención o intervención terapéutica necesaria:
-Mediante una intervención personalizada, a través de centros y profesionales especializados.

-Siempre que ello fuera posible, resultaría más apropiado el internamiento en centros normalizados con un proyecto educativo adecuado al problema de salud mental o dependencia que afecte al menor.

En el caso de los menores extranjeros no acompañados:
-Revisar la efectividad y potenciar los instrumentos de la red de intervención en el ámbito de protección.
-Abordar una más ágil colaboración entre la Administración autonómica y la Administración central, a través de las Delegaciones del Gobierno, para gestionar de manera activa la documentación de estos menores.

Sobre la estructura de los centros:
-Evitar la prisionalización, alejándose de la estética penitenciaria.
-Resultan recomendables los centros de pequeñas dimensiones, a fin de que el tratamiento pueda ser de carácter individual.
-Evitar que los centros semiabiertos se conviertan en centros cerrados.
-Ubicación de los centros en zonas urbanas.
-Dotar a los centros de una infraestructura que permita la adecuada división en módulos y garantice la separación por edades.
-Dotar a los centros preferentemente de habitaciones individuales.

En cuanto a la ubicación de los centros:
-La Administración autonómica, competente en esta materia, debe facilitar el derecho del menor internado a que éste se produzca en el centro más cercano a su domicilio, de acuerdo con el régimen de internamiento.
-El internamiento se debe producir no sólo en la propia Comunidad Autónoma, sino también, dentro de la misma, en el centro más cercano al domicilio del menor, evitando el desarraigo familiar y facilitando el contacto del menor con el educador de su zona, el cual deberá efectuar el seguimiento del menor una vez cumplida la medida.
-Suscribir con el Ministerio de Justicia los correspondientes convenios para la ejecución de las medidas acordadas por el Juzgado Central de Menores de la Audiencia Nacional.

En cuanto al tratamiento de los menores que cumplen medidas judiciales por parte de los medios de comunicación, y dada la imagen sesgada que en ocasiones se ofrece sobre la aplicación práctica de la LRPM y su eficacia, se propone:
-La elaboración de un dossier o protocolo de comunicación.
-El acceso de los medios de comunicación a los centros.
-La progresiva especialización de los profesionales de la comunicación en aquellas cuestiones relacionadas con la protección y reforma de menores.
-Ofrecer una imagen normalizada de la infancia a la sociedad.

Los menores víctimas
La intervención de los menores en un procedimiento judicial, bien en su calidad de víctimas de un delito, o en el caso de hijos o hijas de matrimonios que se encuentran en proceso de separación o divorcio, nunca debe suponer un daño añadido para el menor. A este respecto es necesario:

-Reducir al máximo la posible intervención de los menores en el procedimiento judicial.
-Tender a minimizar dicha intervención, en el caso de que sea precisa, haciendo compatibles los dos principios en juego: el principio de contradicción y el derecho del menor.
-Sería recomendable que el Ministerio Fiscal instase, en defensa del interés superior del menor, la ejecución de las previsiones que, sobre la confrontación visual con el

agresor y práctica de careos, recoge la Ley de Enjuiciamiento Criminal tras su modificación por Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio.
-Establecer protocolos interinstitucionales, para todos los profesionales intervinientes, sobre la protección de los menores en el proceso penal.
-En el caso de procedimientos matrimoniales, los menores deben ser oídos a través de los medios adecuados a su situación y circunstancias, evitando los informes periciales de parte.
-En estos mismos procedimientos, cuando existan causas penales pendientes que afecten a los menores, se deben abordar con urgencia las medidas de protección que, de acuerdo con la normativa vigente, resulten necesarias respecto a los mismos.
-En todo caso, se deberá establecer una prioridad absoluta en la tramitación y resolución de los expedientes judiciales en los que resulten implicados menores, priorizando, asimismo, la dotación de medios suficientes para el cumplimiento de los plazos establecidos.

4.4 Los menores y las nuevas tecnologías: nuevas realidades tecnológicas y mediáticas

Se recogen, a continuación, las conclusiones adoptadas en el seno de las XX Jornadas de coordinación de Defensores y Defensoras del Pueblo, celebradas en Alicante del 17 al 19 de octubre de 2005, bajo el tema *" La respuesta de las administraciones públicas ante diferentes fenómenos y problemas que afectan a la infancia y a la juventud ",* cuyo extracto ha sido remitido al Ente Público Radiotelevisión Canaria y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, por considerarlo de su interés, y con el fin de que nos emitan su parecer al respecto.

Introducción
La aparición y desarrollo en las dos últimas décadas de un conjunto de nuevas tecnologías aplicadas a la información y la comunicación han supuesto una revolución, no sólo en la forma de comunicarse o relacionarse las personas, sino que incluso podríamos hablar de una auténtica revolución social.
La potencialidad de las nuevas tecnologías como instrumento para la formación y el desarrollo de las personas y de los pueblos es innegable, del mismo modo que no se discute su virtualidad como elemento para conseguir una mayor democratización en el acceso al mundo del conocimiento y la información. Podríamos decir, sin caer en la exageración, que la universalización progresiva de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación está llamada a marcar un hito histórico en la evolución del ser humano, al modificar y ampliar su percepción y comprensión sobre la realidad que le rodea y sobre el mundo en el que vive.
Pero esta revolución social inducida por las nuevas tecnologías no afecta por igual a todos los pueblos o a todas las personas. La denominada "brecha tecnológica", que separa a las personas por su capacidad de acceso a los nuevos soportes de la información y el conocimiento, no deja de crecer entre los países en función de su nivel de desarrollo, del mismo modo que marca la diferencia en las sociedades desarrolladas entre el mundo de los adultos y la realidad que viven las nuevas generaciones. Y es precisamente el generalizado desconocimiento que existe entre los adultos, como consecuencia de esta "brecha tecnológica", acerca de los riesgos que están asumiendo los menores por un uso inadecuado de las nuevas tecnologías, la que concita la preocupación y el interés de quienes, como Defensores del Pueblo, asumen entre sus funciones esenciales la de velar por los intereses y derechos de aquellos que aun no han alcanzado la mayoría de edad y están llamados a conformar la futura sociedad de la información.
Existen ya algunos estudios que sitúan a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y muy particularmente a la televisión, como factores primordiales en la

formación del carácter y la personalidad de las nuevas generaciones, superando en influencia a actores tradicionales de este proceso formativo como son la familia o la escuela. Una influencia que se acrecienta exponencialmente conforme los avances técnicos –televisión interactiva, internet, móviles de tercera generación, etc.- incrementan la capacidad de estos medios para estar presentes en todos los momentos y facetas de la vida de nuestros niños y jóvenes, sustituyendo, con su omnipresencia, la progresiva ausencia de unas familias cada vez más centradas en su esfuerzo laboral y el creciente desprestigio de una escuela incapaz de competir con sus métodos tradicionales de enseñanza frente al deslumbrante mundo de las nuevas tecnologías.

Pero esta nueva realidad, que los estudios e investigaciones van desvelando, no parece estar viéndose acompañada de la aparición en la sociedad de una nueva conciencia que postule la conveniencia y la necesidad de regular y controlar a ese nuevo e influyente actor social que son las nuevas tecnologías aplicadas a la información, el conocimiento y el ocio. Los principios de libertad de expresión, de libertad de información y de libertad de empresa, que fueron elementos claves para la aparición y el desarrollo de estas nuevas tecnologías, se han ido sacralizando hasta el punto de conformarse en una barrera psicológica que coarta cualquier iniciativa de los poderes públicos tendente a regular y controlar, en aras del interés general, el desarrollo de este factor esencial en la conformación de nuestro modelo de sociedad.

Pero esta situación está empezando a cambiar. Recientes Recomendaciones del Parlamento Europeo y diversas Resoluciones de la ONU, ponen de manifiesto una creciente conciencia internacional sobre la necesidad de fijar límites y establecer normas que posibiliten que las potencialidades y virtualidades de las nuevas tecnologías sirvan realmente para la formación y el desarrollo del ser humano y no para el menoscabo de sus valores personales y sociales.

Y nuestro país no puede permanecer ajeno a esta nueva conciencia internacional que pone el acento en la necesidad de proteger a la sociedad en general, y a los menores en particular, de los efectos nocivos que se derivan de la creciente presencia en los medios de comunicación, en Internet y en los formatos de ocio interactivo de una serie de contenidos que están demostrándose altamente perjudiciales para su desarrollo y su formación.

Frente a quienes presentan la libertad de expresión, la libertad de información y la libertad de empresa como barreras infranqueables que impiden cualquier regulación de las nuevas tecnologías, nosotros postulamos la defensa y la protección del interés superior de los menores y la salvaguarda del interés general, como principios esenciales a partir de los cuales construir un nuevo marco de relaciones entre la sociedad y las nuevas herramientas de la información y el conocimiento. Un marco de relaciones que debe regularse normativamente y cuyo objetivo debe ser la salvaguarda de todas las libertades y la protección de todos los derechos.

Y es con este objetivo con el que abordamos un análisis de la relación entre los menores y las nuevas realidades tecnológicas y mediáticas. Un análisis, que se va a centrar en tres de las principales manifestaciones de esta nueva sociedad de la información que consideramos tienen una relación más directa con los menores de edad.

En primer lugar, analizaremos el fenómeno de Internet, paradigma de las nuevas realidades tecnológicas y mediáticas y, según los expertos, el entorno que predominará en el futuro tras aglutinar y fusionar al resto de tecnologías de la información y la comunicación. En segundo lugar, nos detendremos en el análisis del medio de comunicación de masas por antonomasia: la televisión, posiblemente uno de los factores con más influencia en la conformación de la personalidad de nuestros menores. Por último, nos adentraremos en el mundo del ocio cibernético de nuestros menores a través del estudio de los videojuegos y los juegos de ordenador.

Internet

Internet como instrumento de acceso al mundo del conocimiento y la información ha supuesto un avance innegable para toda la sociedad y muy particularmente para los menores, a los que reporta evidentes ventajas y beneficios en su proceso educativo y formativo, a la vez que posibilita la superación de las desigualdades en el acceso a la información propiciadas por el lugar de residencia o por la existencia de algún tipo de discapacidad. Es, además, un instrumento inigualable para fomentar las relaciones con personas de otros países y culturas, y amplía hasta el infinito las posibilidades de los menores de acceder a un ocio creativo.

Pero si las ventajas de Internet son indiscutibles, también lo son los riesgos que para los menores se derivan de la proliferación en este medio de contenidos perjudiciales, inadecuados o peligrosos para su formación o de la utilización de esta herramienta para la comisión de actividades ilícitas o delictivas que ponen en grave riesgo la vida, la salud o la integridad personal de los menores.

Un estudio de Mayo de 2003 revela que un 41% de los niños europeos consultados habían accedido, sin buscarlos, a contenidos nocivos y perjudiciales en la red. Un informe del mismo año sobre pornografía infantil en Internet desvela la existencia de mas de cuatro millones de sitios web en los que aparece material de sexo con menores y denuncia que cada día se crean 500 nuevos sitios de pornografía infantil. Pero no sólo la pornografía infantil está presente en la red y al alcance de nuestros menores, también abundan las páginas con contenidos violentos, racistas o xenófobos, las que incitan a la drogadicción o la comisión de actos delictivos, las que fomentan la incorporación a sectas destructivas o hacen apología de la bulimia y la anorexia.

Y a todos estos contenidos acceden nuestros menores sin especiales dificultades o limitaciones, sirviéndose de ordenadores ubicados en sus propios domicilios o en dependencias públicas o privadas -tales como bibliotecas públicas, centros docentes o cibercentros- carentes del más elemental programa de filtrado de contenidos y sin contar con la presencia y el control por parte de padres o de otros adultos.

Por otro lado, los riesgos de Internet no se limitan a las consecuencias derivadas del acceso de menores a páginas con contenidos inadecuados o perjudiciales. La falta de información de los menores sobre el uso adecuado de Internet les lleva con frecuencia a participar en *foros* y *chats* de temática abiertamente sexual, donde son frecuentemente objeto de acoso sexual y propuestas inadecuadas por parte de adultos. Pero quizás el mayor riesgo lo afrontan aquellos menores que, llevados de su inocencia y del desconocimiento sobre las medidas básicas de seguridad en Internet, facilitan a sus interlocutores en los *chats* datos personales, como su teléfono o su dirección, o conciertan citas con desconocidos que en un elevado porcentaje resultan ser adultos con pretensiones de entablar relaciones sexuales.

También merece ser destacado el dato del creciente número de menores que han sido objeto de denuncias por la comisión de delitos utilizando esta herramienta tecnológica, ya se trate de delitos relacionados con la propiedad intelectual –copias ilegales de películas o música- o de menores denunciados por calumniar, injuriar o amenazar a otras personas a través de *foros* o por colocar imágenes en la red que atentan contra el derecho al honor o a la intimidad de terceros. En muchos de estos casos, los menores denunciados desconocían totalmente que estaban cometiendo un delito y podían ser perseguidos penalmente.

Todos los estudios realizados sobre las relaciones entre Internet y los menores coinciden en denunciar que en la red existe un elevado número de sitios que albergan contenidos ilícitos o delictivos que atentan contra los derechos de los menores y en solicitar que estas actividades sean perseguidas policialmente y sancionadas penalmente. Asimismo, estos estudios alertan que, junto a estos contenidos ilícitos o delictivos, la red alberga una ingente cantidad de sitios con contenidos que pueden ser calificados de perjudiciales o inadecuados para los menores, pero no para los adultos, circunstancia ésta que impide que puedan ser objeto de persecución legal o penal.

Tomando en consideración todo lo expuesto, y dado que el objetivo de estas reflexiones no es otro que plantear alternativas que impidan que las potencialidades y virtualidades que Internet tiene como herramienta para la formación, la educación y el ocio de los menores, queden desvirtuadas por los riesgos que la misma presenta actualmente, es por lo que se formulan las siguientes propuestas :

- que desde los poderes públicos se incentive la elaboración de contenidos que resulten adecuados para la formación y educación de los menores y para el ocio creativo de los mismos y se fomente la agrupación de este tipo de contenidos en portales temáticos de fácil acceso para los menores.

- que desde los poderes públicos, y utilizando los medios de comunicación, se realicen campañas de información y concienciación de la ciudadanía orientadas a promover un uso informado, seguro y responsable de Internet por parte de los menores.

- que se incluyan en los planes de estudio contenidos didácticos específicos destinados a formar a los menores en un uso informado, responsable y seguro de Internet.

- que se realice un estudio de los delitos contra los derechos de los menores que se cometen utilizando Internet, con el fin de adecuar la regulación penal vigente a las nuevas modalidades delictivas propiciadas por esta herramienta tecnológica, incluyendo la tipificación de aquellos contenidos que supongan la inducción a la comisión de delitos contra los derechos de los menores o la apología de los mismos.

- que se establezcan canales efectivos de presentación y derivación de denuncias sobre contenidos ilícitos o delictivos en Internet, se difunda la existencia de estos canales entre la ciudadanía y se facilite el acceso y la utilización de los mismos por los ciudadanos.

- que se promueva la creación de mecanismos internacionales de cooperación destinados a la armonización de las legislaciones penales y la persecución de los contenidos ilícitos o delictivos en Internet que atenten contra los derechos de los menores.

- que se refuercen de inmediato los medios personales y materiales puestos a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para la detección y persecución de los delitos contra los derechos de los menores cometidos a través de Internet o utilizando esta herramienta tecnológica.

- que desde los poderes públicos se promueva la elaboración a nivel europeo e internacional de una regulación orientada a establecer una adecuada catalogación y etiquetado de los contenidos de Internet que se estimen inadecuados o perjudiciales para los menores, de forma que se posibilite su identificación por medio de los programas de filtrado y selección de contenidos.

- que desde los poderes públicos se promuevan acuerdos de autorregulación con los proveedores de servicios en Internet a fin de que los mismos requieran de sus clientes la adopción de sistemas de catalogación y etiquetado de contenidos inadecuados o perjudiciales para los menores y se responsabilicen del cumplimiento de las normas que en este sentido se puedan aprobar.

- que desde los poderes públicos se incentive la elaboración de programas de filtrado para la limitación del acceso de menores a contenidos inadecuados o perjudiciales que resulten eficaces y sean de fácil utilización.

- que desde los poderes públicos se promueva la elaboración de una reglamentación que obligue a los proveedores de servicios de acceso a Internet a facilitar a sus clientes programas de filtrado de contenidos que resulten eficaces y sean de fácil utilización.

- que desde los poderes públicos se realicen campañas orientadas a concienciar a las familias acerca de la necesidad de instalar programas de filtrado de contenidos en aquellos ordenadores que utilicen los menores para acceder a Internet.

- que se regule el acceso de menores a Internet en dependencias públicas o en locales privados, estableciendo la obligatoriedad de que los mismos únicamente puedan utilizar ordenadores con programas activados de filtrado de contenidos.

- que se regule la obligación de los titulares de dependencias públicas o locales privados que permitan el acceso de menores a Internet de facilitar a los mismos información sobre las reglas básicas para un uso seguro y responsable de esta herramienta tecnológica.

- que desde los poderes públicos se promueva la creación de organismos independientes de ámbito estatal y autonómico destinados al estudio, la supervisión y el control de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento, con capacidad para presentar propuestas para la regulación de dichas tecnologías y para sancionar los incumplimientos de las normas que las regulan.

Medios de comunicación. Televisión

Los medios de comunicación en general, y la televisión en particular, presentan una potencialidad innegable como instrumentos para el desarrollo cultural y educativo de los menores. La televisión es actualmente el medio más eficaz, dinámico y ágil para la trasmisión del conocimiento, lo que, unido a su capacidad de influencia social y a la permeabilidad de los menores ante los mensajes provenientes de este medio, la convierten en una herramienta inmejorable para contribuir positivamente al proceso de desarrollo personal y formativo de los menores.

No obstante, estas potencialidades del medio televisivo en relación con los menores, cuando no se desarrollan a través de contenidos que fomenten valores adecuados y positivos para los mismos y que resulten coincidentes con los que reciben desde el ámbito familiar o escolar, pueden convertir a este medio de comunicación en un agente especialmente nocivo para el desarrollo personal de los menores y contribuir a desvirtuar y cuestionar los valores que desde estos ámbitos tratan de inculcárseles.

A este respecto, debemos señalar que diversos estudios realizados sobre las consecuencias del consumo excesivo de televisión por parte de los menores desvelan una relación negativa entre este hábito pasivo y el desarrollo de otras actividades que propician el desarrollo intelectual y la sociabilidad, tales como el juego y la lectura. Asimismo, estos estudios permiten concluir que los menores dedican un excesivo número de horas al día a ver televisión, incrementándose esta actividad pasiva durante los fines de semana y creciendo el consumo de televisión en paralelo al aumento en la edad de los menores. Además, la mayoría de los menores ven la

televisión solos, sin control parental, y en muchas ocasiones a través de un receptor instalado en su cuarto, que les permite total autonomía para decidir lo que ven.

Respecto a la programación infantil que se ofrece en televisión, los estudios existentes ponen de relieve que los programas específicos destinados al público infantil pierden peso gradualmente en las parrillas. Además, la programación infantil tiende a mezclar en programas "contenedores" espacios muy variados destinados a públicos de muy distintas edades, sin que esta circunstancia se advierta a los espectadores, abundando los contenidos de escasa calidad y el recurso generalizado a series de animación que trasmiten valores poco recomendables para la formación de la personalidad de los menores, en particular por lo que se refiere a la identificación de la violencia como un fenómeno normal y como una forma aceptable de relacionarse socialmente y de solucionar los conflictos. Apenas existen programas educativos, ni contenidos que presenten una conexión lúdica y didáctica con el mundo de la escuela.

Por otro lado, la relación entre los contenidos de la programación infantil y la publicidad que se emite durante la misma parece avocar a los menores a una socialización en el consumo y no a una formación en valores ciudadanos. Además, los estudios realizados advierten de un progresivo desplazamiento de la audiencia infantil y juvenil hacia horarios y programas que no se corresponde con su edad, lo que podría estar incidiendo negativamente en los mismos, por incitar dichos programas a la violencia como forma de solucionar conflictos, presentar un elevado contenido de violencia y sexo, fomentar el uso de un lenguaje soez e inapropiado y propiciar modelos de relaciones personales y familiares inadecuados y perjudiciales para los menores al estar basados en personajes que asumen roles sexistas, hedonistas, insolidarios o que incitan a alguna forma de discriminación.

Especialmente preocupante es la situación del sector de las televisiones locales por la falta de control real de las autoridades audiovisuales sobre el mismo, lo cual ha propiciado que muchas de estas televisiones emitan, a veces de forma ininterrumpida, programas de contenido pornográfico o dedicados al esoterismo o la videncia, o celebren concursos o juegos destinados a fomentar la participación de menores a través de líneas telefónicas de alto coste, incumpliendo la legislación vigente y en bastantes ocasiones claramente fraudulentos.

Por lo que se refiere a la publicidad emitida durante la programación infantil, los datos existentes muestran que los anuncios emitidos durante la programación para menores y los destinados a este público se encuentran orientados mayoritariamente en función del sexo. Asimismo, la mayoría de los juegos anunciados se caracterizan por no favorecer en absoluto el ingenio, ni compaginar el aspecto didáctico con lo lúdico, debiendo destacar la proliferación de anuncios destinados a promocionar el consumo de dulces, bollería industrial, comida rápida y bebidas no alimenticias. Productos, todos ellos, con gran incidencia en los elevados índices de obesidad infantil existentes en España.

Todas estas circunstancias están propiciando que las potencialidades de la televisión como herramienta formativa y educativa para los menores estén viéndose progresivamente desvirtuadas por la creciente presencia en este medio de una programación infantil y juvenil de escasa calidad y poco atractiva, y basada en unos contenidos que en muchas ocasiones resultan inadecuados o perjudiciales para el desarrollo de la personalidad de los menores.

La creciente influencia de la televisión en la conformación de los valores sociales y en la configuración del modelo de sociedad, es una realidad tan notoria que no puede seguir siendo ignorada por los poderes públicos. La protección del interés general y, muy particularmente, la salvaguarda de los derechos de los menores, deben constituirse como límites efectivos para el ejercicio de los derechos de libertad de expresión y libertad de información, y deben ser la base a partir de la cual articular un nuevo marco regulador del espacio televisivo en el que el respeto a la libertad de empresa no impida ni coarte la ineludible defensa de los intereses generales de la sociedad.

A tal fin, se elevan las siguientes propuestas:

- que desde los poderes públicos se incentive la elaboración de contenidos televisivos específicamente destinados a los menores y en los que la calidad, la trasmisión de valores adecuados y el sentido didáctico se compaginen con el carácter lúdico y la necesidad de resultar atractivos para sus destinatarios.

- que se regule la obligación de las empresas televisivas de destinar un tiempo mínimo de su programación a la emisión de contenidos específicos destinados al público menor de edad.

- que en las normas que regulan los medios de comunicación audiovisual se incluyan disposiciones destinadas a proteger a los menores frente a la presencia de contenidos inadecuados o perjudiciales en los espacios dirigidos específicamente a los mismos.

- que se extienda a las CC.AA. el Acuerdo Nacional sobre regulación del horario infantil y protección de menores y se amplíe el mismo para que incluya a las televisiones locales y a los nuevos formatos televisivos (televisiones de pago, servicios en línea o interactivos, etc.).

- que se cree un Consejo Audiovisual del Estado y Consejos Audiovisuales en las CC.AA., como órganos independientes dotados de una potestad sancionadora eficaz.

- que se realicen campañas formativas y de concienciación, dirigidas a las familias y los menores, y orientadas a fomentar un uso responsable y adecuado de la televisión.

- que se incluyan en los planes de estudios contenidos didácticos destinados a la formación de los alumnos en un uso responsable, crítico e informado del medio televisivo.

- que se incluyan en las legislaciones sectoriales destinadas a regular los medios de comunicación y en las legislaciones de protección de menores normas destinadas a la protección de los menores frente a los contenidos inadecuados o peligrosos para su formación o desarrollo personal.

- que por los poderes públicos se fomente el desarrollo de sistemas técnicos de filtrado y limitación de los contenidos televisivos que faciliten el ejercicio por las familias del denominado “control parental” y se difunda el conocimiento y uso de dichos sistemas por las familias.

- que se exija el cumplimiento de las normas sobre limitación y control de emisiones publicitarias en horarios infantiles o en programas destinados a menores incluidas en el Acuerdo Nacional sobre regulación del horario infantil y protección de menores y se extienda dicho acuerdo al resto de televisiones de ámbito territorial no nacional y a los nuevos formatos televisivos.

- que se fomente la existencia de Códigos de Autorregulación que impidan la emisión de publicidad en medios audiovisuales que fomente el consumo por menores de productos alimenticios poco saludables o que propicien malos hábitos alimenticios y extender dichos Códigos a todos los ámbitos territoriales del Estado que cuenten con medios de comunicación audiovisuales propios.

Videojuegos y juegos de ordenador

La aplicación de las nuevas tecnologías al campo del ocio ha venido experimentando un fuerte desarrollo desde que surgieran los primeros juegos interactivos hacia 1970. Este crecimiento exponencial en el consumo de productos de ocio interactivo parece venir motivado, por un lado, por la incorporación de los adultos a un sector que inicialmente solo iba dirigido a los menores y, por otro lado, por el continuo aumento en el número de menores que utilizan este recurso lúdico y por el incremento en el número de productos de ocio interactivo adquirido por los mismos. Se trata además de un sector en continuo auge y cuyas previsiones de crecimiento superan con creces a las de cualquier otro sector vinculado al ocio.

La principal conclusión que cabe extraer de estos datos es que los juegos interactivos están desplazando paulatinamente a otras formas tradicionales de ocio entre los menores, convirtiéndose en uno de los factores que mayor incidencia tienen en el proceso educativo y formativo de las nuevas generaciones dado que el juego es una de las principales herramientas de socialización y formación de la personalidad de los menores.

Los videojuegos y los juegos de ordenador pueden ser instrumentos educativos de primer orden ya que posibilitan a los menores la adquisición de habilidades psicomotrices, mejoran los procesos de búsqueda, retención y asimilación de información y permiten el desarrollo de las habilidades organizativas y analíticas. Ahora bien, las potencialidades y virtualidades que presenta el ocio interactivo para el desarrollo de los menores quedan en gran medida desvirtuadas cuando analizamos el contenido concreto que presentan la mayoría de los videojuegos y juegos de ordenador que se encuentran en el mercado y utilizan habitualmente los menores.

Así, las investigaciones realizadas sobre estos entretenimientos electrónicos ponen de manifiesto que los mismos tienden a reproducir en sus contenidos una serie de valores negativos cada vez más presentes en nuestra sociedad, tales como la violencia, el sexismo, el consumismo, la competitividad extrema o la agresividad. De hecho, los estudios realizados muestran que los videojuegos de mayor éxito entre los adolescentes ofrecen una visión alternativa a los valores democráticos que la familia, la sociedad y la escuela tratan de inculcarles.

Tres informes de Amnistía Internacional, fechados en 2000, 2002 y 2004, denuncian la presencia en el mercado de videojuegos y juegos de ordenador en los que se hace apología de la tortura, el racismo o la xenofobia, o inducen a la discriminación hacia las mujeres y la consideración de las mismas como meros objetos sexuales. Un reciente informe del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, tras analizar 100 videojuegos y juegos de ordenador de uso frecuente por menores, concluye que en los mismos existe una alta presencia de violencia y agresividad y que la misma es tratada de forma positiva y humorística, banalizándose el sufrimiento de las víctimas y asociando su uso a los personajes positivos del juego. Asimismo, se denuncia la alta presencia en estos juegos de contenidos sexuales, implícitos y explícitos.

Desde el año 2000 existe en España un código de autorregulación sobre etiquetado y publicidad de videojuegos cuya finalidad es que los consumidores tengan información suficiente sobre los contenidos y edades recomendadas para su utilización. El problema que presentan estos códigos de autorregulación es que los mismos únicamente determinan la obligación de clasificar estos productos con arreglo a su contenido y en relación a la edad recomendada para su uso y a etiquetar los mismos para su conocimiento por parte de los consumidores, pero no implican ninguna prohibición o limitación en su adquisición y venta por parte de los menores, de tal forma que cualquier menor puede adquirir videojuegos no recomendados para su edad sin que se le pueda poner ninguna traba por parte de los establecimientos de venta. Teniendo en cuenta que la mayoría de estos juegos son adquiridos directamente por los menores sin supervisión parental, es evidente que la eficacia de este código queda muy limitada.

Por otro lado, es evidente que la clasificación y etiquetado de contenidos no tendrá verdadera eficacia hasta que no se consiga concienciar a la sociedad y a las familias en particular sobre la necesidad de ejercer un mínimo control y supervisión sobre los contenidos de ocio interactivo que adquieren y usan los menores. A este respecto, los estudios realizados sobre los hábitos de consumo de los menores en relación con videojuegos y juegos de ordenador ponen de manifiesto que una inmensa mayoría de los padres desconocen totalmente el contenido de los productos de ocio interactivo que poseen y utilizan sus hijos y nunca han jugado con ellos.
Por todo ello, y con el fin de evitar que las potencialidades y virtualidades que el ocio interactivo presenta como herramienta formativa y educativa para los menores, queden desvirtuadas por la presencia en los mismos de contenidos inadecuados o perjudiciales para los mismos, es por lo que presentamos las siguientes propuestas :

- que por los poderes públicos se incentive la elaboración de videojuegos y juegos de ordenador destinados a los menores con contenidos formativos o educativos y se fomente su utilización por los centros docentes como herramienta pedagógica.

- que la Comisión de Seguimiento del Código de Autorregulación incremente sus funciones de control y supervisión, particularmente en relación a las recomendaciones por edad.

- que se profundice en la adopción de criterios comunes para conseguir una concurrencia en la clasificación de los contenidos de los distintos soportes de software interactivo.

- que se promueva la adopción de acuerdos con los proveedores de información en Internet para la clasificación de contenidos en materia de videojuegos *on line* y con las empresas de telefonía móvil para la clasificación de juegos para móviles.

- que se apruebe una regulación que impida la distribución y venta de productos de ocio interactivo que no cuenten con una adecuada clasificación de contenidos y estén debidamente etiquetados con recomendaciones por edades, estableciendo sanciones para quienes incumplan estas normas.

- que se apruebe una regulación que establezca la prohibición de la venta y adquisición por menores de productos de software para ocio interactivo en función de las edades recomendadas en el etiquetado de los mismos y sancione los incumplimientos de dicha prohibición.

- que se apruebe una regulación que determine las condiciones para la exhibición y publicidad de productos de software para ocio interactivo con el objetivo de impedir que los menores tengan acceso a contenidos que no sean recomendables para su edad y establezca sanciones para quienes incumplan estas normas.

- que por los poderes públicos se realicen campañas de concienciación dirigidas a las familias para conseguir que las mismas se responsabilicen de que los menores hagan un uso adecuado y seguro de los productos de ocio interactivo.

- que por los poderes públicos se fomente la educación y formación de los menores en un uso responsable y seguro de los productos de ocio interactivo.

4.5 Los menores y la salud

Se recogen, a continuación, las conclusiones adoptadas en el seno de las XX Jornadas de Coordinación de Defensores y Defensoras del Pueblo, celebradas en Alicante del 17 al 19 de octubre de 2005, bajo el tema *" La respuesta de las administraciones públicas ante diferentes fenómenos y problemas que afectan a la infancia y a la juventud ",* cuyo extracto ha sido remitido a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, a la Dirección General de Juventud, a la Dirección General de Drogodependencias y a la FECAM (Federación de Municipios Canarios), por considerarlo de su interés, y con el fin de que nos emitan su parecer al respecto.

(...) El bienestar, la seguridad y la salud de la población joven son aspiraciones prevalentes en nuestra sociedad. Pero entre este grupo de edad, que aleatoriamente hemos acotado entre los 12 y los 24 años, se constata la creciente aparición de nuevos problemas relacionados con la salud mental y con conductas de riesgo que ponen en peligro su salud.
Para abordar estos temas consideramos preciso partir de una premisa básica: por un lado, que la mayor parte de la población joven observa conductas saludables y, por otro, que en el tratamiento de estas cuestiones deben involucrarse tanto los propios jóvenes, como las familias y las instituciones.
Siendo diversos los aspectos propuestos para el tratamiento en este taller (consumos adictivos, trastornos alimentarios, embarazos no deseados, enfermedades de transmisión sexual), consideramos adecuado acotar el tema de debate y propuestas al primero de ellos – consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias adictivas -, sin que ello obste a dejar constancia de la importancia del resto de los mencionados.
Así, hemos de resaltar la necesidad de una respuesta adecuada a los problemas de salud que plantean los trastornos alimentarios, destacando la conveniencia de adecuar los recursos necesarios, especialmente los destinados a la atención mental de la infancia y la adolescencia, insistiendo en la elaboración y efectiva aplicación de programas de prevención y detección precoz.
Respecto a los datos y conocimiento sobre el consumo de drogas, la Encuesta sobre Drogas en la población Escolar correspondiente a 2004, realizada por la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, refleja que el patrón de consumo de drogas dominante entre los adolescentes viene siendo "el vinculado con el ocio y el fin de semana". Entre las sustancias más consumidas están el alcohol y el tabaco, que siguen siendo las de mayor presencia, seguidas del cánnabis.
Con relación al alcohol, se observa un consumo experimental e iniciático en poblaciones muy jóvenes que sigue siendo muy elevado en fines de semana y sobre todo en determinadas franjas de edad: el 90% de los jóvenes de 14 a 18 años declara haber consumido alcohol alguna vez; un 89% lo había hecho en el último año y un 79,9% en los treinta días previos. El alcohol es, sin lugar a dudas, la sustancia de mayor uso en la sociedad española, variando los patrones de consumo que, en ocasiones, son de abuso, con lo que supone de riesgo para la salud.
En cuanto al tabaco ha disminuido su consumo entre los escolares, si bien se observa un aumento del consumo entre las adolescentes. El 35,8% de los encuestados declaran ser fumadores, siendo la edad de inicio la menor de todas las sustancias analizadas, a los 12,8 años, seguida del alcohol a los 13,2 años Entre las sustancias que sufren mayor incremento, se encuentra a la cabeza el cánnabis, que es la droga ilegal más consumida; un 50,2% declaró haber consumido esta sustancia en el último año. Con relación a los psicoestimulantes y alucinógenos se observa una disminución en el consumo de éxtasis. Otra de las sustancias de mayor presencia e incremento es la cocaína, existiendo además un fuerte consumo oculto que impide conocer su total extensión entre los jóvenes. La prevalencia de consumo de la heroína está en un 0,4%.

La Encuesta muestra asimismo diferencias en el consumo por sexo, relacionados con estilos de vida diferentes.
Por su parte, los datos de la evaluación de la Estrategia Nacional sobre Drogas del periodo 2000-2004, que fueron hechos públicos por el Ministerio de Sanidad y Consumo tras la reunión de la Conferencia Sectorial celebrada en marzo del presente año, confirman que, a pesar del esfuerzo realizado por las administraciones públicas y las diversas entidades sociales que traban en el marco del Plan Nacional, la situación en dicho periodo no ha tenido una evaluación favorable.
De hecho, la Encuesta domiciliaria sobre abuso de drogas en España revela un aumento entre 1999 y 2003 del número de personas entre 15 y 64 años que consumen alcohol, hipnosedantes sin receta médica, cocaína y cánnabis, y el mantenimiento en proporciones similares a las de 1999 del consumo de éxtasis, anfetaminas, alucinógenos e inhalables volátiles. Tan sólo se constata una disminución en el número de consumidores de heroína, sobretodo en el número de los que lo hacen por vía inyectada.
En cuanto a la población más joven, la Encuesta sobre Uso de Drogas en Enseñanzas Secundarias, es decir, entre jóvenes de 14 a 18 años, muestra un incremento muy importante del consumo de cánnabis y cocaína entre 1998 y 2004, y que no ha variado sustancialmente la edad de inicio de consumo de alcohol.
En este sentido, se destaca que uno de los principales objetivos de la Estrategia, que era precisamente lograr un aumento de la edad de inicio al consumo, no se ha conseguido; incluso ha descendido la edad de inicio al consumo de cánnabis, que en el año 2004 está por debajo de los 15 años.
Igualmente, ha disminuido la percepción del riesgo del consumo de drogas, sobretodo del alcohol y el cánnabis, mientras que ha aumentado la percepción de la accesibilidad a las drogas por parte de los adolescentes y jóvenes.
Se ha constatado también que aumenta el número de personas que acude a centros de tratamiento por consumo de cocaína y cánnabis, descendiendo el de los que lo hacen por consumo de heroína, y que han aumentado en los últimos años los ingresos hospitalarios por psicosis alcohólica, por síndrome de dependencia al alcohol y por psicosis causadas por otras drogas.
Finalmente, se afirma que, según estimaciones del Observatorio Español sobre Drogas y del Instituto de Información Sanitaria, en España el consumo de drogas y el consumo excesivo de alcohol ocasionan más de 20.000 muertes prematuras al año.

Prevención: Actualmente se ha producido un gran avance de la investigación en esta materia lográndose un mejor conocimiento de las variables y procesos que explican el consumo de drogas. Todo ello ha permitido el diseño de programas preventivos cada vez más eficaces y ha subrayado la necesidad de que las intervenciones tengan la máxima amplitud posible.
Si bien es cierto que las sustancias psicoactivas cuyo consumo se pretende prevenir incluyen tanto las drogas legales como ilegales, debemos señalar que en los últimos años los esfuerzos preventivos, especialmente los dirigidos a niños y jóvenes, se centran básicamente en la prevención del consumo de tabaco y alcohol, siendo que son las drogas más consumidas por el conjunto de la población y aunque generan menor alarma social tienen graves consecuencias sanitarias, económicas y sociales. En cualquier caso, las intervenciones no deben centrarse sólo en las sustancias ilegales.
Los núcleos familiares son imprescindibles en la prevención de las drogodependencias. Actualmente las administraciones públicas no siempre ofrecen a estos la ayuda necesaria para que puedan desarrollar la educación de sus hijos, limitándose a ofrecer actuaciones puntuales, sin continuidad y escasa profundidad.
En la mayoría de las comunidades autónomas existen los programas de educación para la salud, con contenido especifico sobre la prevención de las drogodependencias y otros trastornos adictivos y se llevan a cabo medidas de formación del profesorado,

de distribución de materiales para trabajar en el aula, de intervenciones de apoyo a escolares. Estos programas son voluntarios, no forman parte del currículo educativo de los centros ni se incorporan en la práctica de forma transversal. En cualquier caso, se hace necesario un mayor impulso de estos programas pues generalmente no llegan a todos los centros.

Existen numerosas iniciativas de las administraciones que desarrollan actuaciones de prevención específica e inespecífica a través de programas de "ocio alternativo". Estas medidas no abarcan a toda la población, programándose de forma puntual, asistemática y sin continuidad.

Se constata que los adolescentes utilizan con frecuencia diversas vías para obtener información sobre las drogas, basando preferentemente su conocimiento en los medios de comunicación y en los amigos, pasando a desempeñar otro tipo de papel los padres y docentes.
Formación e investigación : Algunos Planes son en este punto bastante ambiciosos, disponiendo cursos de formación continuada de carácter interdisciplinar dirigidos a profesionales de centros o servicios de atención y/o prevención de la drogodependencia, doctorados, formación de especialistas, cursos específicos por parte de los colegios profesionales afectados o dirigidos a asociaciones, sindicatos y empresarios.
En ocasiones se observan carencias formativas del personal docente, social y sanitario en el campo de las drogodependencias y en las estrategias y procedimientos para su prevención y asistencia, por lo que se debería mejorar la oferta académica en esta materia en aquellas titulaciones relacionadas con la intervención social, la salud y la conducta.

Desde nuestras respectivas instituciones somos conscientes de que, en ocasiones, los medios de que disponen las administraciones locales resultan limitados, e incluso insuficientes, para exigir el cumplimiento de las disposiciones que regulan el consumo de sustancias adictivas por parte de los jóvenes. Sin embargo, no podemos eludir el deber que nos compete, como comisionados parlamentarios, de recordar a las autoridades y funcionarios responsables de la vigilancia de dichas normas, la obligación que tienen de someterse en todo momento al principio de legalidad, haciendo cumplir las normas vigentes.
Sin perjuicio de lo anterior, en numerosas ocasiones ha podido detectarse que la proliferación de disposiciones de dudosa eficacia así como la falta de aceptación social de algunos de sus contenidos, han provocado en la práctica efectos indeseados, cuando no opuestos a lo pretendido por el legislador. Ello ha dado lugar, en algunos casos, a que se hayan producido situaciones conflictivas, e incluso violentas, cuando las autoridades policiales han tratado de evitar el consumo de alcohol en la vía pública. En otras ocasiones, por el contrario, las autoridades responsables han evitado actuar al no considerar esta cuestión como de su competencia, a pesar de tratarse de una materia de orden público y de protección de derechos fundamentales. Por ello, parecería conveniente que las Administraciones implicadas, a partir de las propias experiencias que han venido detectando en el cumplimiento de sus funciones, llevasen a cabo una valoración del verdadero alcance y eficacia de las medidas normativas vigentes, con el fin de ajustarlas al interés jurídico que requiere mayor protección, que no es otro que evitar que los jóvenes consuman sustancias nocivas a edades cada vez más tempranas.

Atención Integral : Respecto a las infraestructuras sanitarias y el circuito de actuación, básicamente existen dos líneas de actuación: la reducción de daños y la atención a las personas en sus problemas derivados del consumo de drogas, que se realiza a dos niveles: la atención primaria y especializada.

En la fase asistencial destacar las unidades residenciales, que en régimen de internamiento realizan tratamientos de apoyo en los procesos de recuperación y los centros de día que desarrollan idéntica labor en régimen de estancia diurna, promoviendo la participación activa de las personas en su proceso de incorporación social. En algunas comunidades existen también unidades de valoración y apoyo en drogodependencias, servicios de asesoramiento y viviendas tuteladas.
Hemos de significar que estos recursos por lo general están diseñados de tal forma que no facilitan el acceso a los adolescentes y jóvenes de menor edad.
La coordinación entre los recursos sanitarios y sociales junto con la mejora de los recursos asistenciales ambulatorios, hospitalarios, espacios residenciales así como la insuficiencia de medios son rasgos comunes en todas las comunidades autónomas. No se han constituido todas las unidades residenciales y de estancias diurnas previstas en las normativas, existiendo además retrasos en la asignación de las plazas. También se constata la necesidad de flexibilizar las políticas de fomento del empleo para estas personas.
Por otra parte, se constata la necesidad de mejorar los sistemas de evaluación de todas las actuaciones y el impacto real de las nuevas normativas. A tales efectos, se elevan las siguientes propuestas:

Con carácter general
Teniendo en cuenta que son varios los factores que pueden incidir en el problema, es imprescindible la existencia de planes de ámbito territorial limitado, actualizados de manera permanente y dirigidos a los diversos colectivos de jóvenes y adolescentes.
Es obvio que las drogodependencias y otras adicciones son un problema de salud pública. Por ello es necesario recurrir a todas las técnicas e instrumentos que se vienen utilizando en salud comunitaria y, por supuesto, se debe buscar una implicación muy activa de la comunidad en todas las fases del proceso.
No parece haber duda en que los ámbitos a los que tienen que llegar esas líneas de actuación son varios: la comunidad, la escuela, la familia, zonas de riesgo, espacios de ocio, y también el asistencial, donde junto con las actuaciones de promoción se han de consolidar y completar unos recursos que se muestra insuficientes.

Competencias e intervención integral
Deben definirse con precisión las competencias de las distintas administraciones públicas que están llamadas a intervenir en la materia, pues sólo desde la exigencia de responsabilidad en el cumplimiento de esas competencias se puede abordar la problemática inherente.
Precisar asimismo las medidas de coordinación necesarias entre las distintas administraciones públicas para conseguir la atención integral al problema desde las distintas ópticas y vertientes, dado el carácter transversal de la cuestión.
Ha de realizarse un tratamiento conjunto de Planes contra el consumo perjudicial de sustancias adictivas, incluyendo drogas, alcohol, tabaco, etc, pues, en definitiva, el consumo de esas sustancias tiene similares características.

Planificación
Definir normativamente los aspectos básicos de los Planes sobre drogodependencias:
- Sistematizar y homogeneizar los estudios que deben hacerse sobre la materia así como las medidas que se deban adoptar para alcanzar soluciones, garantizando de esta forma el seguimiento regular del problema, el conocimiento de su evolución y la eficacia real de los planes y actuaciones que desde la Administración se llevan a cabo.
- Definir los objetivos de calidad (reducción de daños asociados, retraso de edad en el inicio del consumo, disminución del mismo, generación de conciencia social, resultados de alternativas de ocio, etc) y los modos de evaluación continua, no limitándose a ejecutar múltiples iniciativas sin valoración alguna sobre su utilidad. Este aspecto es la gran asignatura pendiente de la Administración.

- Dotar los planes de la suficiente financiación. Siendo evidente que buena parte de los programas contra los usos de la droga son desarrollados por los Ayuntamientos pero con financiación de las CCAA, procede revisar las fórmulas de financiación de tales actuaciones para que se asegure su ejecución real.
En definitiva, profundizar en la consideración de los Planes de Drogas como un instrumento de impulso, programación y evaluación de un conjunto integrado de servicios, programas y medidas que actúen de forma intensiva y coordinada, con el objetivo común de controlar la oferta y reducir la demanda.

Prevención
Deberían intensificarse todas las estrategias de intervención, principalmente de prevención y control –como ya se viene haciendo por ejemplo en el consumo de tabaco-, con el objetivo de crear un clima social favorable a la adquisición de hábitos de consumo saludables, de tal suerte que, sin caer en la estigmatización, el consumo de drogas, legales e ilegales, sea percibido por la población como un factor perjudicial para la salud que debe rechazarse y no como un valor aceptado socialmente.
Para ello sugerimos canalizar las actuaciones de prevención a través de los sistemas normalizados (educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deportes, medios de comunicación, etc.), de forma que puedan mantenerse en el tiempo y llegar a un mayor número de personas.

Familia
Apoyo a las familias como reconocimiento del hecho indiscutible de que la mejor prevención se produce en el ámbito familiar. El ordenamiento jurídico y las administraciones públicas deben prestar mayor apoyo a los progenitores para que puedan conciliar la vida laboral con la familiar, para que tengan recursos y asesoramiento suficientes y puedan educar a sus hijos. Hasta la fecha las medidas establecidas al efecto resultan sumamente insuficientes.
No hay que olvidar que los padres son los principales responsables de la educación y comportamiento de sus hijos, lo cual obliga a que siempre que se produzca un conflicto en que intervengan menores o una situación de riesgo derivada del consumo de sustancias, se debe dar inmediata participación a los progenitores para que asuman su papel, con independencia de que los hechos ocurran en un ámbito público o privado, en la vía pública o en un centro escolar.

Escuela
La educación en el consumo alimentario y de sustancias adictivas se debe incluir en los planes de estudio de la ESO, FP y bachillerato, al ser absolutamente necesario dotar a los jóvenes de conocimientos que les permitan desarrollar comportamientos saludables. Dicha inclusión debe reconocerse expresamente (educación para la salud) en el conjunto del currículo, de manera transversal en todas las materias implicadas y en el plan de acción tutorial, de manera que se imparta con regularidad junto los demás contenidos del currículo *Comunidad*
Se debe profundizar en la prevención en el ámbito comunitario para lograr la implicación de todos los agentes e Instituciones afectados, tanto públicos como privados.
En este aspecto las administraciones públicas tienen que contar con profesionales relacionados con la educación y la intervención social especializados para actuar eficazmente en este ámbito y promover alternativas de ocio con los niños y jóvenes.
Las administraciones públicas deben exigir a las empresas y medios de comunicación social que establezcan códigos de autorregulación y cumplan de manera activa la normativa vigente en materia de publicidad.

Ocio

Si bien los programas de prevención dirigidos a los jóvenes en el ámbito del ocio y el tiempo libre han registrado un aumento muy notable de su cobertura en los últimos años, aún no son totalmente accesibles al conjunto de este colectivo.

Se recomienda el cumplimiento efectivo de la normativa publicitaria sobre bebidas alcohólicas y tabaco. Algunas medidas concretas pueden dirigirse hacia la creación a nivel local de mesas por la prevención del consumo abusivo de alcohol en la que participen hosteleros, distribuidores de bebidas, medios de comunicación y representantes municipales.

Se promoverá la coordinación entre las administraciones públicas y las empresas de hostelería para garantizar que no se dispensen a los menores productos adictivos, lo que supondrá incrementar las medidas de inspección de establecimientos y espectáculos públicos, la formación de los empleados para que colaboren en la prevención y eviten la distribución fácil de sustancias así como una firme aplicación del régimen sancionador en caso de vulneración de la ley.

También sugerimos que la Administración estudie la incidencia de la regulación horaria de los establecimientos de hostelería en el consumo abusivo de todo tipo de sustancias perjudiciales.

Atención integral

Conviene resaltar de nuevo la importancia de la información y sensibilización para el reconocimiento de los problemas que conlleva el abuso a las drogas (principalmente las de mayor consumo: alcohol y cánnabis), a la vez que se normaliza la imagen social de los drogodependientes y de los servicios de atención.

Por todo ello, sugerimos la adopción de estrategias de información dirigidas tanto a la población general como a los grupos donde se concentran los mayores consumos, respecto a los síntomas o criterios indicativos de la existencia de un problema de abuso o dependencia a las drogas, enfatizando su posible solución y la mejora sustancial del pronóstico cuanto más temprana es la intervención; también en relación a los principales contenidos de las diferentes modalidades terapéuticas con las que se abordan este tipo de problemas, destacando que los centros de tratamiento atienden todo tipo de dependencia a las drogas.

En este sentido, debería avanzarse en la integración de los servicios y programas existentes en los sistemas normalizados de salud y servicios sociales, de tal forma que los ciudadanos perciban que la atención que reciben es una prestación más de dichos sistemas y que tienen reconocidos por la legislación vigente los mismos derechos y deberes que el resto de usuarios, garantizándose en todo momento su asistencia inmediata, sin que deba ser la familia la que busque los servicios más apropiados.

Asimismo, deberían flexibilizarse la diferentes estrategias terapéuticas de forma que puedan atender a los chicos y chicas adolescentes, garantizándose la detección precoz y el apoyo terapéutico a sus familias.

Régimen sancionador

Desde nuestro punto de vista, los mayores daños son los efectos sanitarios y sociales que el uso y abuso de alcohol produce en nuestros jóvenes en los tiempos y espacios de ocio. Resulta obvio que un objetivo debe ser el retraso en la edad de inicio en el consumo, ya que ello puede ayudar a que los consumidores se encuentren menos vulnerables e indefensos ante la oferta del alcohol y de otras sustancias. Así, en este ámbito sugerimos a las distintas administraciones las siguientes actuaciones:

- Con el fin de reducir la disponibilidad del tabaco así como el consumo indebido y abusivo de bebidas alcohólicas en el entorno social, lograr que todos los municipios aprueben una Ordenanza reguladora de esta materia.
- Debe garantizarse el cumplimiento del régimen sancionador de las infracciones por distribución y venta de alcohol y tabaco a menores y garantizar el cumplimiento efectivo de las normas que prohíben el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas en

diferentes espacios y centros de uso público, intensificando los mecanismos de inspección y sancionadores.
- Facilitar a todos los establecimientos donde se vendan bebidas alcohólicas y/o tabaco los carteles de advertencia de las limitaciones a dicha actividad.
En cualquier caso, estamos convencidos que es un problema que afecta a todas las administraciones y a todos.

5-ESCRITOS Y ACTUACIONES QUE NO HAN PROVOCADO APERTURA DE QUEJA

5.1 Intervención terapéutica con menores

Se tuvo conocimiento por las publicaciones oficiales, del anuncio de 8 de abril de 2005, de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, por el que se hacía pública la adjudicación de los servicios de un gabinete de atención psicológica a menores, en las islas de Tenerife, Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura, con destino a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, siendo el objeto, la realización de tratamientos psicológicos a menores en situación de acogimiento familiar, menores bajo medidas judiciales y/o conflicto social, abordándose igualmente el tratamiento, cuando fuera necesario, de las familias acogentes, así como de las familias biológicas susceptibles de intervención terapéutica. El importe total del servicio asciende a 574.080,00 euros, distribuidos de la siguiente forma: "Intervención Psicopedagógica Integral Tamayada, Sociedad Cooperativa", por importe de 299.520,00 euros, y "Orientación Psicológica Ansite, Sociedad Cooperativa en Constitución", por importe de 274.560,00 euros.

Procedimos a solicitar a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia la remisión de los convenios firmados con dichas entidades con el fin de conocer en profundidad la intervención terapéutica que se quiere llevar a cabo.
Los informes remitidos manifiestan que el ámbito de ejecución afecta a Tenerife, Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura, que está destinado a los menores bajo medida de acogimiento familiar, en conflicto social y en ejecución de medidas judiciales de medio abierto y sus familias acogentes y biológicas respectivas, se imparte en las dependencias que el gabinete contratado tenga a tal efecto en la zona que corresponda en función del domicilio del menor.
Para menores bajo medidas judiciales de internamiento, el tratamiento se impartirá en los centros de internamiento existentes actualmente en Tenerife y Gran Canaria.
Los trastornos susceptibles de tratamiento en la presente contratación, son los que a continuación se relacionan:
-Trastornos del desarrollo por déficit ambientales.
-Trastornos del comportamiento y de la emociones en la infancia y la adolescencia.
-Trastornos del lenguaje especifico
-Trastornos de la afectividad.
-Trastornos conductuales y de adaptación.
-Dificultades de adaptación ambiental, social y familiar y sus repercusiones en el ámbito escolar, comunitario y familiar.
-Dificultades de adaptación de la normativa social.
-Trastornos de la personalidad.
-Trastornos psicóticos.
-Trastornos de la personalidad, la memoria y los trastornos psicóticos.
El promedio aproximado de menores en tratamiento mensual en la isla de Tenerife asciende a 60 (40 en situación de acogimiento y 20 en situación de medida judicial)
En la Isla de Gran Canaria, el promedio asciende a 57 menores (35 en situación de acogimiento y 20 en situación de medida judicial)

5.2 –Convenio del Cabildo de La Palma con la entidad PROMEPAL.

Habiendo tenido conocimiento por los medios de comunicación de la firma de un convenio entre el Cabildo de La Palma y la Asociación Promepal (entidad colaboradora de atención integral a los menores) para ejercer medidas inherentes a la guarda de los menores acogidos bajo medidas de amparo en los hogares gestionados por esa entidad insular, es por lo que solicitamos copia del mencionado convenio con el fin de conocer en profundidad la intervención que se quiere llevar a efecto.

Remitido el Convenio, este se firmó en el mes de abril de 2005, y figura en el mismo que el Cabildo Insular de La Palma, según Decreto 159/1997 de 11 de julio de transferencias de competencias de la Administración Publica de la Comunidad Autónoma de Canarias, a los Cabildos Insulares les corresponden entre otras, las competencias relativas a la ejecución de las medidas de amparo que se establecen en la ley 1/1997 de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores y desarrolladas en el Decreto 54/1998 de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo a los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo el Cabildo Insular de La Palma ostenta la titularidad y gestiona los hogares destinados al acogimiento residencial de aquellos menores, cuya tutela o guarda ha sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia .

La asociación PROMEPAL, está habilitada como entidad colaboradora de atención integral a menores para ejercer actividades de aplicación de las medidas inherentes a la guarda de los menores, cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Entidad Pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objeto de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar, para sus establecimientos abiertos en la isla de La Palma. El Cabildo Insular de La Palma firmó un Convenio de colaboración con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias para la atención de menores inmigrantes, con fecha 30 de septiembre de 2002, que tiene por objeto establecer y regular las condiciones de colaboración entre ambas Administraciones para la atención compartida de menores extranjeros en los diferentes centros del cabildo Insular. Este debido a la falta de centros especializados en la isla de La Palma y la falta de plazas existentes en otras islas para menores bajo medidas de amparo con problemas de conducta ha tenido que proporcionar unos recursos extraordinarios con el fin de atender a dichos menores.

Por medio de dicho convenio, la asociación PROMEPAL se compromete a llevar a cabo la gestión de los centros públicos de menores dependientes del Cabildo Insular de La Palma, ofrecerá a los menores una atención y educación integral en un marco de convivencia adecuado durante su periodo de estancia en los hogares, fomentando su autonomía personal y su integración en el ámbito comunitario a través de programas adecuados que posibiliten el desarrollo de sus capacidades, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar. Esta entidad se hará cargo de la contratación del personal, recibiendo la cantidad de 50 euros en concepto de dieta niño/día por el total de 26 plazas, estén o no cubiertas, y 51 euros en concepto de dieta de niño menor inmigrante no acompañado

Asimismo el Cabildo abonará la cantidad de 6000 euros con carácter mensual a esta asociación con el fin de que se mantenga un recurso especializado para los menores bajo medidas de amparo con problemas de conducta, siempre que no se cree en la isla de La Palma un recurso especializado, o estos menores obtengan plaza en un recurso adecuado de otra isla. En cuanto al organigrama y al funcionamiento interno de la entidad colaboradora, esta deberá contar con el siguiente personal:

- Director/guardador.

- Coordinador pedagógico
- Educadores.
- Cuidadores.
- Personal auxiliar.
- Personal de servicios no educativos (restauración, limpieza, auxiliar administrativo)

Asimismo, se recogen en el convenio de forma detallada en su anexo, el Protocolo de comunicación entre la Asociación Promepal y el Cabildo de la Palma y el Proyecto socioeducativo de los centros gestionados por la entidad colaboradora.

5.3- Mutilaciones genitales infantiles.

Un reclamante a través de internet nos pone de manifiesto que *(...) dado el incremento alarmante de mutilaciones genitales infantiles, suscitado por la irrupción de culturas para las que la tradición está por encima de los Derechos Humanos a la integridad física o a la libertad de conciencia, me gustaría saber cual ha sido hasta ahora la actuación de la Institución para proteger y garantizar tales derechos, en concreto en lo que se refiere a las circuncisiones religiosas o no terapéuticas de niños y cuales son sus previsiones de intervención para el futuro.*

Procedidos a contestar al reclamante en los siguientes términos: (...) Con respecto al problema que usted nos manifiesta, ponemos en su conocimiento que esta Institución no ha recibido hasta el momento ninguna queja sobre mutilaciones genitales infantiles. Como usted bien sabe, esta modalidad de maltrato físico suele ser detectado por los pediatras que atienden habitualmente a los menores, quienes están obligados por ley a denunciar tales prácticas ante los órganos judiciales y las entidades públicas protectoras de menores. Asimismo, estas mutilaciones están castigadas en nuestro Código Penal, y en el caso de tener conocimiento de alguno de estos hechos, procederíamos conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, ...*cuando en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una conducta presumiblemente delictiva, lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal.*

Asimismo, pusimos en su conocimiento que la Comisión de Justicia del Congreso se encuentra tramitando una proposición de ley para perseguir la ablación que se practica fuera de España, con la finalidad de combatir que los inmigrantes procedentes de algunos países africanos, aprovechen los viajes de vacaciones para mutilar genitalmente a las niñas.

5.4 – Noticias sobre menores publicadas en prensa

La Directora de una asociación de reinserción social de menores, nos remite sendos escritos que acompaña de noticias publicadas en prensa escrita, posible causante de una vulneración de los derechos de una menor de edad. A este respecto, el Diputado del Común, le contestó en los siguientes términos : (...) *hemos de manifestar, que con frecuencia el Diputado del Común advierte a los medios de comunicación social sobre la necesidad de respeto a la intimidad de los menores en la divulgación de información, alegando que la intimidad personal y familiar constituye un derecho fundamental de la persona, que recoge el artículo 18 de nuestro texto constitucional, y que tiene como límite el derecho a la libertad de expresión y la libertad de información que establece el artículo 20 de la citada norma Encontrar el equilibrio entre ambos*

derechos fundamentales es difícil, pero resulta imprescindible para el correcto funcionamiento de una sociedad democrática.

Sería aconsejable evitar injerencias innecesarias en la vida privada de los menores de edad que vulneren su derecho a la intimidad, ya sea a través de la publicación o difusión de su imagen o de datos pertenecientes a su vida privada, excediendo en la función social informadora inherente en los medios de comunicación social. Ningún niño ha de ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, tal y como establece el artículo 16 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, de 20 de Noviembre de 1989. La actividad informativa de los medios de comunicación ha de respetar siempre el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores, teniendo en cuenta su especial vulnerabilidad.

Se considera intromisión ilegítima, la difusión de información o la utilización de imágenes o nombre de los menores en los medios de comunicación que puedan implicar el menoscabo de su honra o reputación o que sea contraria a sus intereses, incluso si consta el consentimiento del menor o sus representantes legales, según estipula el artículo 4 de la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor.

Dentro de los supuestos que podrían implicar una lesión a la intimidad, se encuentran las informaciones que pudiera dar lugar a la identificación de un menor sujeto a medidas judiciales, la divulgación de datos relativos a su salud, al consumo de sustancias estupefacientes, o a la identificación de menores tutelados por la Administración Pública e ingresados en centros de protección.

En todos estos casos, los periodistas, omitiendo detalles escabrosos han de demostrar una especial sensibilidad en el tratamiento del suceso, cuya difusión provoque una nueva lesión a los menores o a su memoria. Si bien estas manifestaciones se hacen de forma constante a los medios de comunicación, esta Institución, no está facultada para sancionar posibles conductas lesivas de derechos de los niños, por lo que le recomendamos se dirija a la Dirección General de Protección del menor y la Familia, donde recientemente se ha legislado en esta materia dotando de organismos vigilantes de los derechos de los niños y niñas, con la imposición de sanciones administrativas en su caso.

5.5 Vinculación institucional con un estudio sobre el trastorno del déficit de atención/hiperactividad (TDAH)

Se ha puesto de manifiesto ante esta Institución el Proyecto *"Estudio sobre la prevalencia del Trastorno por Déficit de Atención/hiperactividad (TDAH) y su cormobilidad con las dificultades de aprendizaje en la Comunidad Autónoma de Canarias",* en el Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de La Laguna, solicitando de la misma la vinculación, como entidad pública con interés en los resultados del proyecto, sin que dicha participación suponga ningún tipo de ayuda directa.

El estudio incluye un muestreo entre alumnos escolarizados en centros ordinarios, así como en aquellos que cumplen medidas judiciales y en aquellos institucionalizados por motivos de riesgo o desamparo.

Las pretensiones del proyecto nos parecen muy acertadas en cuanto que el Trastorno por Déficit de Atención es uno de los trastornos con mayor incidencia en la infancia y que conlleva amplias repercusiones sociales y educativas, y con su estudio se pretende no sólo la búsqueda de indicadores fiables de detección temprana, sino el análisis de las necesidades educativas específicas.

Examinada en profundidad la documentación que se aporta, se desprende que el objetivo de contribuir a la mejora de las condiciones de vida escolar y familiar de los

menores que sufren el trastorno citado, interviniendo en las situaciones de exclusión social que provoca en los menores que viven en nuestra comunidad autónoma, constituye uno de los superiores propósitos del proyecto.
Apreciamos muy acertada la inclusión de los marcos institucionales en los cuales se puede generar la intervención, así como los indicadores y posibles protocolos de actuación.
Desde esta Institución del Diputado del Común, y en aras de fomentar estas iniciativas desde el ámbito universitario, siempre se ha recomendado la necesidad perentoria de analizar la situación desde el estudio de campo para la consecución acertada de modelos de evaluación e intervención adecuados.
Felicitamos desde este organismo a los promotores del proyecto y a los profesores que componen el equipo interdisciplinario, animándolos en la difícil, pero hermosa tarea de contribuir al bienestar de nuestros menores y jóvenes. Asimismo mostramos interés en los resultados del proyecto sin que quepa por ello ninguna vinculación de tipo económico.

5.6 – Entidades colaboradoras de atención integral a menores

El pasado mes de marzo de 2005, recibimos comunicación de la Dirección General de Protección del menor y la Familia, sobre las entidades colaboradoras de Atención Integral a menores que habían sido habilitadas a lo largo del año 2003

DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
TAGOROR INFANTIL	Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar .	ESCUELA INFANTIL
FUNDACIÓN PROYECTO DON BOSCO	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
PROMEPAL (Centro para la Protección , Ayuda y Asistencia al Menor)	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
CESICA (Centro de la Solidaridad de las Islas Canarias)	PARA TODO	PARA TODO
NUEVO FUTURO (Las Palmas)	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o	HOGARES Y CENTROS

	guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	
ADAMUS (Asociación de Ayudas a Mujeres)	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
CEAR (Centro de Ayuda al Refugiado)	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
CRUZ ROJA ESPAÑOLA (Gran Canaria)	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
MOVIMIENTO POR LA PAZ Y EL DESARME Y LA LIBERTAD EN CANARIAS	Centros Hogares de Prevención y Las actividades de promoción dirigidas a obtener la participación e integración social de los menores, la prevención frente a grupos nocivos, la educación y cultura y de los menores y el adecuado aprovechamiento del ocio y de los recursos naturales.	PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y CENTROS Y HOGARES
ASOCIACIÓN BARRIO	Promoción y la ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitadotas con menores sujetos a las medidas judiciales y con sus familias.	PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUDICIALES
FOREM (Fundación Formación de Empleo)	Promoción y la ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitadotas con menores sujetos a las medidas judiciales y con sus familias.	PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUCIALES
CICERÓN SIGLO XXI	La ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitador con menores sujetos a las medidas judiciales y con sus familias.	MEDIDAS JUDICIALES
PADRE LARAÑA	Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar .	SERVICIOS DE DÍA, EEII, FAMILIAS MONOPARENTALES, ESCUELAS DE PADRES

NUEVO FUTURO, (Asociación para niños privados del medio ambiente familiar)	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
CÁRITAS DIOCESANA	PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUDICIALES	PREVENCIÓN PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUDICIALES
AINDECHER (Asociación y Ayuda Independiente a los niños de desastre de Chernobyl)	Las actividades de promoción dirigidas a obtener la participación e integración social de los menores, la prevención frente a grupos nocivos, la ecuación y cultura de los menores y el adecuado aprovechamiento del ocio y de los recursos naturales.	SERVICIOS Y PROGRAMAS DE TIEMPO LIBRE, CAMPAÑAS, JORNADAS
MENSAJEROS DE LA PAZ	PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUDICIALES	PREVENCIÓN PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUDICIALES
COMPAÑÍA RELIGIOSA HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VIECNETE DE PAUL	PREVENCIÓN, CENTROS Y HOGARES	PREVENCIÓN HOGARES Y CENTROS
NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO Y SAN ANTONIO ABAD	Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar .	ESCUELA INFANTIL
CENTRO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA	PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN
ASOCIACIÓN GHANDI (Atención a la Drogodependencia en Gran Canaria)	La ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitadoras con menores sujetos a las medidas judiciales y con sus familias.	MEDIDAS JUDICIALES
RADIO ECCA FUNDACIÓN CANARIA	Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de	HOGARES Y CENTROS

	menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar .	
ASOCIACIÓN GARA	Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar .	PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y CENTROS Y HOGARES
IDEO (Fundación Canaria de Juventud)	PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUDICIALES Actividades de información, captación y preparación de personas o familias para la constitución de acogimientos familiares y en su caso, de adopción, salvo las internacionales. La prestación a las personas o familias acogedoras de la colaboración y apoyo técnico que requieran.	SERVICIOS DE DÍA, EEII, FAMILIAS MONOPARENTALES, ESCUELAS DE PADRES
PROAFAM	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	PROMOCIÓN Y MEDIDAS JUCIALES
FUNDACIÓN CANARIAS ACTIVA	La ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitadoras con menores sujetos a las medidas judiciales y con sus familias.	MEDIDAS JUDICIALES
CENTRO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR DE CANARIAS	Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar .	SERVICIOS DE DÍA, EEII, FAMILIAS MONOPARENTALES, ESCUELAS DE PADRES
ASOCIACIÓN SOLIDARIDAD Y COOPERACIÓN	ACOGIMIENTO DE FAMILIAS MONOPARENTALES	HOGARES Y CENTROS
CRUZ ROJA ESPAñOLA (Tenerife)	PARA TODO	TODO
	La aplicación de medidas inherentes a la	HOGARES,

O´BELEN	guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar. Y la ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitador con menores.	CENTROS Y MEDIDAS JUDICIALES
COLETIVO DESMARCATE	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
ASOCIACIÓN SAJORIN	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
ASOCIACIÓN CAMINO ABIERTO	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
FUNDACIÓN CANARIA SOCIO-SANOTARIA	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
ASOCIACIÓN TARABILLA	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
PADRE LARAÑA	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
CIUDAD SAN JUAN DE DIOS	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los	HOGARES Y CENTROS

	que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	
ALDEAS INFANTILES	PARA TODO	PARA TODO
MENSAJEROS DE LA PAZ	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	HOGARES Y CENTROS
ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA	La aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros u hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.	MEDIDAS JUDICIALES Y RIESGO

Estas actividades establecidas en el artículo 6 del Decreto 130/1999, de 17 de junio, por el que se regula la habilitación de entidades colaboradoras de atención integral a menores (B.O.C. nº 87 de 7 de julio de 1999), son las que a continuación se exponen:

-Las actividades de promoción dirigidas a obtener la participación e integración social de los menores, la prevención frente a grupos nocivos, la educación y cultura de los menores, y el adecuado aprovechamiento del ocio y de los recursos naturales.
- Las actividades de prevención encaminadas a evitar las posibles situaciones de desprotección social de menores y a eliminar o reducir los factores de riesgo, así como las actividades de apoyo familiar que habrán de favorecer el mantenimiento del menor en su familia de origen satisfaciendo sus necesidades básicas y mejorando su medio familiar y su entorno social.
- La ejecución de medidas educativas y de asistencia acordadas en los procedimientos de declaración de las situaciones de riesgo.
- Para la aplicación de las medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en los centros y hogares de los que sean titulares, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración socio-familiar.
- La ejecución de medidas educativas y de carácter rehabilitador con menores sujetos a medidas judiciales y con sus familias.
- Las actividades de información, captación y preparación de personas o familias para la constitución de acogimientos familiares y, en su caso, de adopciones, salvo las internacionales.
- La prestación a las personas o familias acogedoras de la colaboración y apoyo técnico que requieran y sea necesario para la efectividad de los objetivos del acogimiento, así como el seguimiento de los acogimientos formalizados.

5.7- Condiciones del Centro de Protección “La Portada “

(...) El Centro estaba ubicado en Santa Cruz de La Palma y desde el 22 de diciembre de 2003 dicho centro había sido destinado para acoger menores en situación de desamparo o de guarda voluntaria hasta la fecha de su cierre el 1 de febrero de 2005.

El Centro contaba con las condiciones físico estructurales adecuadas para prestar el servicio de protección de menores, avaladas por las diferentes inspecciones realizadas por el servicio de Inspección de la Viceconsejería de Asuntos Sociales. Durante el segundo semestre del año 2004, el número de menores acogidos en centros, osciló entre 7 y 8, tan sólo durante los meses de julio y agosto y como medida provisional, el centro albergó los 10 menores establecidos como capacidad máxima por el artículo 18 del Decreto 40/2000, de 15 de marzo del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria. El centro ha albergado tanto menores de nacionalidad española como menores extranjeros no acompañados durante el citado período, ya que desde ese Cabildo se busca un modelo de integración de menores extranjeros, diferenciado con respecto al resto de las islas.

El personal del centro estaba compuesto por 4 educadores y 3 cuidadores repartidos en turnos de mañana, tarde, noche y fines de semana. La titulación mínima requerida para los educadores es de bachillerato o FP II y para cuidador es de Graduado Escolar. También se contaba con el apoyo de una limpiadora, una cocinera, una auxiliar administrativo, una coordinadora pedagógica y un director guardador a tiempo parcial. Se contaba asimismo con la intervención técnica y asesoramiento del equipo especializado de centros y familia del Cabildo Insular constituido por un Psicólogo, un Educador Familiar y una Trabajadora Social.

La Asociación para la protección, Ayuda y asistencia del menor PROMEPAL es la entidad colaboradora que gestiona los Centros de Protección de La Palma desde Septiembre del año 2000 hasta la actualidad. Con resolución de 13 de septiembre de 2000 se habilita a la Asociación PROMEPAL, como entidad colaboradora de atención integral a menores para ejercer actividades de aplicación de medidas inherentes a la guarda de los menores cuya tutela o guarda haya sido asumida por la entidad pública, en sus establecimientos abiertos en la Isla de La Palma.

En cuanto a las quejas recibidas del vecindario respecto a la conflictividad presentada por los menores del hogar, hay que manifestar que con anterioridad a la apertura del Centro ya existía una actitud de rechazo motivada por una recogida de firmas promovidas por el propietario de otro inmueble. Todos los menores residentes en el Centro de protección tiene asignado un educador tutor que realiza un seguimiento individualizado y lleva a cabo un plan de trabajo con unos objetivos específicos con cada menor. Aquellos menores que lo requieren por sus problemas de conducta, se les proporciona una atención psiquiátrica, psicológica y neurológica especificas. Por tanto la conflictividad inherente a los menores que por haber sufrido algún tipo de maltrato se ha requerido su atención residencial, recibe en los centros de protección una atención adecuada. En ultima instancia se procedió al cierre del centro y el traslado de los menores como medida que terminara de forma definitiva con la situación conflictiva producida por el perjuicio que tales circunstancias estaban generando en los niños/as ”

5.8. Comunicado de los Trabajadores de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

Pasamos a reproducir literalmente, el comunicado que nos fue remitido por parte del colectivo de trabajadores de dicha entidad:
(...) Los trabajadores y trabajadoras de la D.G.P.M y F. quieren manifestar ante todos los empleados públicos y la ciudadanía, la situación en la que desarrollamos nuestro trabajo desde hace muchos años y que, en reiteradas ocasiones hemos venido denunciando. Se han reclamado actuaciones globales en cuanto a las Políticas Sociales en general y a las de menores en particular, llegando incluso los profesionales a acudir a una huelga en mayo de 2003 (se adjunta documento

entregado a instituciones, partidos políticos, Diputado del Común, medios de comunicación y ciudadanos/as), demandando medidas que iban desde el diseño de una Política Global de Infancia y Familia hasta el establecimiento de procedimientos, procesos y reglas de relación operativas, en materia de situaciones de riesgo, amparo y ejecución de medidas judiciales.
Las propuestas teóricas, metodológicas e instrumentales realizadas por los técnicos de los distintos servicios a lo largo de la vida de esta Dirección General, incluso con auditorías externas y autoevaluación dirigida por la Inspección General de Servicios dependiente de la Consejería de Presidencia y Justicia (modelo EFQM – años 1999/2000), ha quedado como material de estanterías en no sabemos que despachos sin que los hayan tenido en cuenta para el funcionamiento de los recursos de menores y familias, depositándose siempre la confianza en agentes externos a la Dirección General. Como ejemplo más cercano de este que decimos está la previsible transferencia a Presidencia y Justicia del Servicio de Medidas Judiciales.

Desde la creación en 1991 de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, la inestabilidad política y directiva que ha experimentado el Gobierno de Canarias en esta área, nos ha afectado de manera sustancial, imposibilitando la ejecución de las Leyes competentes en la materia, del Plan Integral de Atención al Menor en Canarias (1998-2008) y mermando la calidad de los servicios que ofrecemos, además de frustrar las iniciativas profesionales y técnicas de los que desarrollamos nuestra labor en este Centro Directivo. En definitiva no se puede hablar de procesos de continuidad y evaluación de programas y proyectos realizados tanto desde nuestra gestión directa como de otras Administraciones Públicas a las que se han transferido competencias, incluidas las que ponemos en manos de Entidades Colaboradoras de la iniciativa social.
Entendemos que si los responsables políticos de las Instituciones (Empleo, Sanidad, Educación, Administración Local) competentes en la Atención Integral del Menor y la Familia no son capaces de llevar a cabo de forma coordinada una red de Programas de actuación real, coherente, eficaz y temporalizada y dotar adecuadamente a los servicios de los profesionales adecuados y necesarios a las necesidades existentes, la negligencia resultante no va a ser secundada por los trabajadores ni estamos dispuestos a ser cómplices del maltrato institucional que se está generando.

Que aún con los sucesos graves acaecidos en los últimos años, incluso con el fallecimiento de menores bajo la responsabilidad pública, no se den respuestas que afronten de verdad las causas que provocan esta realidad sino que se busque como salida el traslado de competencias a otros Departamentos nos lleva a preguntarnos cuestiones como:
¿Es así como se resuelven los problemas sin haber obtenido por parte de nuestros responsables respuesta alguna a las demandas presentadas por los trabajadores implicados?
¿Qué es lo que tendría que suceder a las familias y los menores en Canarias para que todos los responsables políticos e institucionales tomen conciencia de la situación real y por tanto arbitren soluciones también reales a los mismos?

Todo lo expuesto anteriormente nos lleva a pedir al Presidente del Gobierno de Canarias, en su condición de máximo responsable de los distintos departamentos con competencias en Infancia y Familia que a la mayor urgencia posible se actúe en conformidad con la gravedad de la situación arbitrando todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios y desde un conocimiento riguroso de la problemática que afecta a la Infancia (prevención, promoción, riesgo, amparo, menores extranjeros no acompañados y medidas judiciales) y tomando como referencia la evaluación experiencia desarrollada para que los usuarios/as de nuestros servicios no tengan que

seguir sufriendo los vaivenes de las decisiones tomadas obedeciendo sólo a las urgencias y a criterios arbitrarios"

6- RECOMENDACIONES Y QUEJAS DE OTROS EJERCICIOS.

Supuesto maltrato de una menor y dejadez administrativa en su intervención (EQ 288/2004

En el mes de febrero de 2004, se recibió a través de correo electrónico una queja anónima, en la que se ponía de manifiesto la situación de maltrato de una menor de edad.
Sin perjuicio de que el artículo 25.2 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dice textualmente que: *" El Diputado del Común no tramitará las quejas anónimas "*, se procedió a iniciar una investigación de oficio, ya que se aportaba en la queja multitud de datos sobre una situación de maltrato que desde esta institución no podía obviarse.
En el mes de octubre de 2004, se solicitaron al Ayuntamiento del Puerto del Rosario, los informes sobre la situación de la menor aludida. Tras multitud de reiteraciones, en el mes de febrero de 2005, dicho municipio nos contestó en el sentido de que se había iniciado un procedimiento administrativo para situaciones de riesgo en la unidad familiar de la menor, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1/1997 de 7 de febrero, de atención integral a los menores.
Solicitado nuevo informe, en el mes de mayo de 2005, se nos reitera que se ha realizado con la menor y sus progenitores un acta de audiencia y que se ha entrevistado a diferentes miembros de la familia.
Textualmente se dice *" una vez finalizada la fase de investigación y se lleve a cabo la realización del diagnóstico socio-familiar por parte de las profesionales del Equipo de Riesgo se determinará cual es la situación y se llevarán a cabo las actuaciones que se consideren oportunas "*

A la vista de lo expuesto, el Diputado del Común formuló una Recomendación en base a las siguientes consideraciones:
Primera: Bajo el término del maltrato infantil se engloban distintos tipos de situaciones diferentes en cuanto a su detección, tratamiento y prevención, pero a todas ellas les corresponden características comunes:
- Afectan negativamente a la salud física o psíquica del niño y comprometen su desarrollo integral.
- Constituyen la manifestación y resultado de un conjunto de problemas que afectan al bienestar psicológico de padres y tutores, y
- Sus efectos negativos aumentan en intensidad a medida que la situación se cronifica.

Segunda : La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor define el riesgo como cualquier situación que perjudique el desarrollo personal o social del menor y que no requiera la asunción de la tutela
Tercera : El artículo 4,2,f de la ley 1/1997 de 7 de febrero de atención integral a los menores establece la responsabilidad pública de la protección de los menores, con actuación prioritaria en la prevención de situaciones de riesgo, desamparo y graves carencias que afecten a su desarrollo.
Recomendando al Ayuntamiento del Puerto del Rosario: Que por los Servicios Sociales Municipales se constate a la mayor brevedad la presencia de indicadores y circunstancias sospechosas de maltrato, para proceder de forma ágil y rápida a una cobertura de las necesidades del menor.

La contestación a dicha Recomendación, pasa por aceptar la misma por parte del Ayuntamiento, manifestando que el procedimiento administrativo para la declaración

de riesgo de un menor es un proceso largo en el tiempo que requiere de una previa labor de investigación y comprobación de los hechos denunciados.

Fallecimiento de un menor en un centro de cumplimiento de medidas judiciales (EQ 31/04)

En cuanto a las recomendaciones efectuadas, la Dirección General de Protección al Menor y la Familia nos contesta:

1- En referencia a la cuestión planteada sobre las alternativas convivenciales de carácter socio- sanitario para menores con problemas de conducta, se trata de uno de los objetivos pendientes de darle cobertura por parte de esta Dirección General, en tanto a la creación de centros de carácter socio-sanitario para atender las necesidades especializadas de los menores con problemas de conducta o trastornos mentales, ya sean de origen orgánico o por el consumo de sustancias tóxicas. A tal fin, dentro de la Comisión Interadministrativa se ha creado una Ponencia Técnica relativa a las actuaciones de amparo, contemplando en uno de sus objetivos la elaboración de proyectos y propuestas para mejorar el acogimiento residencial, de tal forma que se inicien los planteamientos técnicos adecuados para cubrir las necesidades del perfil de menores que nos ocupa.
2- Referente a los menores con problemas de toxicomanía, sería conveniente mantener reuniones con la Dirección General de Drogodependencias y Cabildos, para estudiar la posibilidad de abrir centros específicos con personal especializado en esta materia y que al estar los menores tutelados, no fuera necesaria la voluntariedad de los mismos.
3- Referente a la coordinación de las distintas administraciones relacionadas con el menor, se nos manifiesta que la Dirección General siempre ha trabajado con las diferentes administraciones, tanto Cabildos como Ayuntamientos, a nivel técnico e institucional. Como bien ya sabe, desde mayo de 2004, se ha retomado el funcionamiento de la Comisión Interadministrativa (Decreto 105/1999 de 25 de mayo) cuya composición contempla, tanto a las administraciones públicas en sus diferentes ámbitos, autonómico y local, como a las entidades de iniciativa social que representan a los ciudadanos y que están relacionados, directa o indirectamente, con la gestión de los servicios sociales referidos a los menores en Canarias.
4- Referente a que se provea a las familias de las habilidades necesarias para dar respuesta a las necesidades específicas que presentan estos menores, creo que sería conveniente impulsarlo desde los Ayuntamientos, evitando la institucionalización.
5- Referente a proceder a dictar normas reguladoras de la intervención institucional psicoeducativa en aquellos casos de menores que presenten situaciones de inadaptación social, se constata desde esta Dirección general, que no es tanto un problema de falta de normativa, ya que el propio Decreto 40/2000, por el que se regula la Organización y funcionamiento de los Centros de Atención a los Menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, contempla instrumentos de diagnóstico e intervención, así como procedimientos sancionadores, que proceden de la propia ley Integral del Menor. Tanto el Marco normativo, como en los diferentes documentos existentes en los distintos servicios responsables de la intervención socioeducativa con menores y familias, se contemplan directrices y criterios, procedimientos e instrumentos para dicha intervención, que consideramos suficientes para garantizar los objetivos de reeducación e inserción. Además esta Dirección General cuenta con un programa de formación anual en el cual los profesionales de los diferentes servicios profundizan en el manejo de la metodología y las técnicas de intervención, así como, el conocimiento de

nuevas tendencias y conceptos que se van dando en este campo. Los distintos equipos tienen reuniones de trabajo donde se evalúa periódicamente el trabajo realizado y se proponen nuevas alternativas, como cambios en la legislación existente, mejoras de procedimientos, o incorporación de nuevos protocolos.

Creación de Centros de Acogida Temporal a familias monoparentales (**EQ 239/2004**)

Respecto a la Sugerencia formulada a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se nos informa de los siguientes extremos:
(...) Efectivamente el Plan Integral del Menor en Canarias, en la modalidad 2 del Objetivo General 6 recoge la atención a tres perfiles de usuarios:

a) Mujeres con hijos a cargo sin recursos en situación de precariedad.
b) Mujeres con hijos que sufren malos tratos
c) Adolescentes con hijos o embarazadas en desamparo o en situación de precariedad social.

La Dirección General lo que realmente tiene bajo su responsabilidad es el tercer punto, adolescentes tuteladas que estén embarazadas o con hijos a cargo, lo que no se da en la situación que nos ocupa. Con las transferencias a los Cabildos Insulares, son éstos los que gestionan los centros a Familias Monoparentales.
Desde nuestro punto de vista es necesario el potenciar, junto con el Instituto de la Mujer, la creación de este tipo de centro no sólo para mujeres maltratadas sino también para los demás supuestos reseñados.
Por otra parte se le informa que esta Dirección General cofinancia, junto con el Ministerio de Asuntos Sociales, programas de apoyo a la convivencia con familias monoparentales. En el año 2004 se han subvencionado 4 programas de este tipo, dos a Gran Canaria, Ayuntamientos de Ingenio y San Mateo y otros dos a Santa Cruz de Tenerife, Ayuntamiento de Arona y La Victoria.
En este mismo expediente, se nos ponía de manifiesto la negligencia de la reclamante respecto a la falta de inscripción registral de nacimiento de su hijo recién nacido, procediéndose por parte de esta institución a efectuar un recordatorio de deberes legales de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 54/1998 de 17 de abril por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, que textualmente manifiesta *"cuando de la instrucción del expediente se detecte que no se encuentra inscrito en el Registro Civil el nacimiento del menor, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia promoverá el oportuno expediente de inscripción de nacimiento ante el Registro Civil "*
Recordatorio que fue aceptado, provocando un expediente gubernativo para la inscripción de nacimiento fuera de plazo.

Procedimientos sancionadores instruidos en materia de atención a menores (EQ 319/2004)

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia nos contestó (con un año de retraso) que solamente se había instruido un expediente a la cadena de Televisión *" Las Arenas. Canal 9 SL* " relativo a la conculcación de derechos contemplados en la ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores. La falta fue tipificada como leve y los derechos afectados son los contenidos en el artículo 106.7 de la mencionada Ley " difundir a través de medios de comunicación, datos personales de menores". Se sancionó con amonestación escrita, y sanción acumulada de difusión pública de la resolución sancionadora.
Solicitados nuevos informes, la Dirección General del Menor, respecto de las faltas y sanciones producidas a lo largo del ejercicio 2005, nos comunica lo siguiente:

(...) La importancia de los problemas que afectan a los menores se pone de manifiesto en las exigencias consagradas en diferentes preceptos de la Constitución Española,

así en su Artículo 39, en el marco de los principios rectores de la política social y económica y jurídica de la familia y dentro de ésta la protección integral de los menores.
Con respecto a este marco Constitucional, la CCAA de Canarias ha asumido en virtud de su Artículo 30.13 del Estatuto de Autonomía competencia exclusiva en materia de Asistencia Social y Servicios Sociales, y en su Artículo 30.14 EEAA en materia de Instituciones públicas de protección y tutela de menores de conformidad con la legislación civil, penal y penitenciaria del Estado.
En este contexto jurídico es de reseñar la aplicación, si bien con carácter supletorio de conformidad con su Disposición adicional 21, de la Ley Orgánica 1/96 de Protección Jurídica del menor, en cuyo Artículo 11, 1 se establecen los principios rectores de la acción administrativa: "Las administraciones públicas facilitarán a los menores la asistencia adecuada para el ejercicio de sus derechos:
Las administraciones públicas, en el ámbito que le sean propios articularan políticas integrales encaminadas al desarrollo de la infancia por medio de los medios oportunos... teniendo en cuenta las necesidades del menor en materia de consumo, control de productos alimenticios, cultura, vivienda, sanidad, medios de comunicación, transportes y espacios libres en las ciudades.
Las administraciones tendrán en cuenta particularmente la adecuada regulación y supervisión de aquellos espacios, centros y servicios en los que permanezcan habitualmente los niños y niñas en lo que se refiere a sus condiciones de desarrollo físico, sanitarias y de recursos humanos así como a sus proyectos educativos, de participación de los menores y demás condiciones que contribuyan al ejercicio pleno de sus derechos."
En aras de la realización de estos principios se han articulado diversas normas de policía administrativa que permiten la Administración Pública Canaria disponer de un elemento coercitivo en defensa y beneficio de los derechos de los menores. En esta sentido, de acuerdo con el principio de legalidad recogido en el artículo 127 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, "la potestad sancionadora de las administraciones Públicas se ejercerá cuando haya sido expresamente atribuida por una norma con rango de Ley, con aplicación del procedimiento previsto para su ejercicio," sólo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del Ordenamiento Jurídico previstas como tales por una Ley añadiendo en su apartado tercero que:" Las disposiciones reglamentarias de desarrollo podrán introducir especificaciones o graduaciones al cuadro de las infracciones o sanciones legalmente que, sin constituir nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites de las que la Ley contempla, contribuyan a la más correcta identificación de las conductas o a la más precisa determinación de las sanciones correspondientes".
De acuerdo con dicha normativa, en la Comunidad Autónoma de Canarias las infracciones y sanciones administrativas en materia de atención a menores se encuentran reguladas en la Ley 1/97, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, en cuyo Título IX se tipifican las infracciones, clasificándolas en leves, graves y muy graves, además de establecer las sanciones correspondientes y su graduación.
Una vez configurado el marco regulador de la potestad sancionadora se hacía preciso, tal y como exige el artículo 134 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, de la aprobación de un procedimiento legal o reglamentariamente establecido que, además del oportuno desarrollo del mencionado Título IX, colmara todas las previsiones contempladas en su articulado y sirviera de cauce procedimental al ejercicio de la citada potestad, en su virtud mediante el Decreto 48/03, de 30 de abril, se aprueba el Reglamento del Procedimiento sancionador en materia de atención a menores.
El mencionado reglamento establece la debida separación entre la fase instructora y sancionadora, correspondiendo las mismas a la Dirección General de Protección del

Menor y la Familia y a la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración respectivamente.
En la actualidad se encuentran en esta de instrucción siete expedientes sancionadores por infracciones administrativas en materias de atención a menores, cuatro de ellos iniciados contra establecimientos por la venta de bebidas alcohólicas a menores y los otros tres por la exhibición y venta de material calificado de pornográfico en los que se permitía la entrada de menores.
En este sentido la Ley 1/97, configuró el marco normativo regulador de la potestad sancionadora, no obstante no se desarrolló dicha Ley hasta el 13 de mayo de 2003, fecha en la que entró en vigor el Reglamento del Procedimiento Sancionador en materia de atención a menores, dotándose entonces de la cobertura legal necesaria para el pleno ejercicio de dicha potestad, que por imperativo legal debe ser ejercida a través del correspondiente procedimiento.

Retraso en la derivación de los menores a centros de acogida (EQ 388/03)

En el mes de julio de 2003 solicitamos informe a la DGPM y F a fin de que nos manifestaran los motivos de la tardanza en la derivación de los menores a un centro de acogida.- los menores permanecieron cuatro meses en un centro de acogida inmediata, cuando la ley aconseja la estancia de 30 días -, y después de múltiples reiteraciones, nos contestaron en el mes de marzo de 2005, alegando que nuestras peticiones pudieron traspapelarse en la mudanza que se efectuó en las dependencias del año 2004. El expediente se encuentra archivado por falta de alegaciones.

Contestación de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia a la queja interpuesta por trabajadores del citado organismo (EQ 495/03)

El informe que se adjuntaba por los cuarenta y tres trabajadores de la DGPM y Familia, manifiesta que el plan integral del menor no se ajusta a la realidad infanto - juvenil canaria y carece de recursos humanos y técnicos para su aplicación.
La realidad cotidiana evidencia la falta de infraestructura organizativa para poder maximizar los recursos existentes y se demanda desde este sector funcionarial un estudio concienzudo de la realidad psicosocial de las familias canarias y la creación de la cobertura suficiente para ejercitar servicios especializados de carácter pluridisciplinar de la Dirección General .

Se describía en el informe el entramado organizativo y sus carencias:

- Respecto al Servicio de información, valoración y diagnostico carece de la unidad de seguimiento, evaluación y actualización de los proyectos de intervención familiar de los niños declarados en riesgo junto a los servicios sociales de base y equipos territoriales. Se carece de Jurista en este servicio.
- El Servicio de Ejecución y Coordinación de programas no ha creado un espacio de relación interinstitucional que comprenda la coordinación técnica y administrativa, ni se ha desarrollado el carácter orientador de los equipos psicoeducativos. En este servicio existe un área técnica de adopción que si bien ha conseguido contar con la existencia de una lista de espera única regional de solicitantes de adopción, los datos que contiene la misma no son fiables por falta de actualización. Otro de los problemas manifiestos es la caducidad de las resoluciones de idoneidad que obliga a que los menores permanezcan en los centros hasta que recaiga dicha resolución. Resulta curioso, asimismo que el seguimiento de las adopciones se realice por la ECAI. Este servicio carece asimismo de Jurista.
- El área de acogimiento familiar otorga a una medida temporal el carácter definitivo ante la ausencia de organización y de adecuada dotación.

- En cuanto al Servicio de Ejecución de medidas judiciales, faltan lo correspondientes convenios con las entidades colaboradoras para el seguimiento de las medidas en medio abierto. Se carece de Jurista.

La responsabilidad exclusiva de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales pasa por el desarrollo de las siguientes medidas de implementación contenidas en el Plan Integral del Menor:

- Nº 4 : Distribuir fondos públicos para establecer prioridades, y actualizar el Diagnóstico del Plan.
- Nº 9 : Realizar la primera actualización del diagnóstico de la problemática del menor.
- Nº 17 : Desarrollar un programa de asesoramiento técnico a los Cabildos para poder elaborar Planes Integrales del Menor a nivel insular.
- Nº 29 : Desarrollar un Plan de modernización de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.
- Nº 31 : Elaborar manuales que faciliten una intervención de calidad en la atención integral a la infancia.

Ninguna de las medidas anteriores se han puesto en marcha desde la implementación de la ley con Cabildos y Ayuntamientos. El personal de los equipos de riesgo municipales no se encuentran incluidos en las R. P. T. (Relaciones de Puestos de Trabajo) de los Ayuntamientos y no se gestionan los convenios plurianuales para dotar de recursos.
Se manifiesta en este informe el necesario análisis de la realidad a través del nivel político, como sistema que garantiza, y ejecuta lo acordado, el nivel técnico y administrativo, como responsable de la ejecución de los contenidos previstos en los objetivos institucionales y procedimiento administrativo, y el nivel usuarios como población atendida en las diversas secciones.
Faltan, por tanto, las estrategias preventivas, sinérgicas y de modernización y que derivan en una política basada en el control social de la familia.
Se denuncia que tras cinco años desde la aprobación del Plan Integral, no existan estudios de carencias de recursos de apoyo, con el fin de evitar la marginalidad y la creación de guetos, y se hace necesario el análisis poblacional para elaborar un diagnóstico sobre la realidad del menor y la familia, para evitar que el maltrato institucional siga impune y que la política institucional se base en el control social.
Se pidieron informes a la DGPM y F, y después de multitud de reiteraciones, se nos contestó en el mes de abril de 2005 en los siguientes términos a nuestras preguntas:

¿De qué fecha data el último diagnóstico y análisis poblacional sobre la realidad del menor en Canarias?
El último diagnóstico poblacional sobre la realidad del menor en Canarias se realizó en el año 2003, diagnóstico de plan sectorial de prevención básica y especializada del menor y la familia en Canarias, se ha actualizado en el año 2004 para la elaboración del programa sectorial de prevención. Están en proceso la actualización y/o realización de los diagnósticos y planes insulares de infancia y familia en el marco de la Comisión Interadministrativa de menores, grupo de trabajo del programa de prevención básica y especializada de menores y familia en Canarias, con la asistencia técnica y asesoramiento de esta Dirección General de Protección del Menor y de la Familia.

Personal con qué cuenta esa Dirección General de Protección del Menor y la Familia y organización administrativa de la misma. Ratio de expedientes por funcionarios.
Los servicios centrales de esta Dirección General, se excluyen las Escuelas Infantiles, cuentan con 196 puestos de trabajo agrupados en seis servicios con la siguiente composición:

Unidad de apoyo.....1
Servicio de planificación, Gestión y Administración 45
Servicio de Ejecución y Coordinación de Programas (Tenerife) 38
Servicio de Ejecución y Coordinación de Programas (Las Palmas).....35
Servicio de Información, Valoración y Diagnóstico.....44
Servicio de Medidas Judiciales.....33

En lo relativo al ratio de expedientes por funcionario no existen datos al respecto.

¿Dentro de esa Dirección General de Protección del Menor y la Familia existen servicios de formación del personal e inspección de centros?
Desde el año 99 hasta la fecha esta Dirección General ha elaborado y ejecutado en colaboración con los organismos y órganos de formación de la Administración Autonómica y del Estado, los programas de formación permanentes y de perfeccionamientos profesional y acciones formativas dirigidas a los profesionales que desempeñan tareas de trabajo social con menores y familias, desde el Servicio de Planificación, Gestión y Administración.

Los Servicios de Ejecución y Coordinación de Programas tienen la responsabilidad de la ejecución del objetivo específico "Desarrollar la coordinación, apoyo, seguimiento y supervisión de los servicios psicoeducativos que se prestan a los menores en los centros y a sus familias desde los servicios sociales insulares de infancia y desde los centros colaboradores en el acogimiento de menores", Objetivo General Intermedio nº 12 del Plan Integral del Menor en Canarias.

¿Dentro de los servicios que presta la Dirección General existe la figura del letrado o jurista
Debe tenerse en cuenta que la representación jurídica de esta Dirección General es competencia de la Dirección General de Servicios Jurídicos del Gobierno de Canarias.
No obstante, existen distintos puestos de trabajo en los diferentes servicios desempeñados por licenciados en derecho.

¿Consta algún plan de modernización de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia?
Se realizó una evaluación de los servicios de esta Dirección General de Protección del Menor y la Familia por la Inspección de Trabajo por el sistema EFQM, año 99-00. Todo ello con la finalidad de ir realizando los proyectos de mejora según el resultado de la evaluación. Actualmente en estudio la viabilidad de aprovechar dicha evaluación para elaborar un plan de modernización.

¿Existen manuales que faciliten la intervención de calidad en la Atención Integral a la infancia?
En el año 2004 se editaron y difundieron las guías para la detección y notificación de situaciones de riesgo y maltrato infantil desde los ámbitos educativos, policial y sanitario. Contienen información referente a las necesidades de la infancia, concepto y tipología del maltrato, indicadores para la detección de los malos tratos, marco legislativo, proceso de intervención de los servicios sociales, etc...Y que contribuyen a mejorar el conocimiento, la colaboración y coordinación entre las administraciones implicadas en la atención a la infancia y que sean un instrumento que contribuya a la mejora de la calidad de las intervenciones.
En la misma línea y actualmente en proceso de elaboración para publicar a lo largo del año 2005:

- Guía para la atención a menores de 0 a 3 años, dirigida a profesionales de las escuelas infantiles y a los padres, tutores o guardadores, tendrá un carácter divulgativo proporcionando información referente a las necesidades de la

infancia de 0 a 3 años, factores e indicadores de desprotección, pautas educativas, la atención en la escuela infantil, criterio de calidad, proyecto curricular, etc...
- Guía /manual para los profesionales de los servicios sociales de atención a la infancia que contendrá los protocolos de intervención de todos los ámbitos profesionales implicados en la atención a la infancia y las familias, así como criterios de calidad.

En atención a las anteriores consideraciones y en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001 de 31 de julio, el Diputado del Común, acordó remitir a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia las siguientes Recomendaciones:

Primera : que se proceda a la elaboración de informes sobre cambios organizativos y funcionales que se han de producir en la red de recursos del sistema público de servicios sociales que atienden a la infancia.

Segunda : que se desarrolle una actualización permanente del Diagnóstico de la Problemática del menor y la Familia, mediante la realización de estudios, análisis de la realidad y conceptualización de la experiencia.

Tercera : que se desarrolle un Programa de Asesoramiento y Apoyo técnico a la administraciones municipales, para fomentar su mayor implicación en la atención a la problemática del menor.

Cuarta: que se desarrolle un plan de modernización de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, promoviendo una intervención de calidad en la atención integral a la infancia.

Recomendación sobre cumplimiento efectivo de la medida de Libertad Vigilada (EQ. 718/02)

Contestación de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia:
1º Respecto a la primera recomendación, "Que desde la realidad en la que vive el menor, la Entidad Pública intervenga de modo eficaz en aquellas causas que inciden en las conductas transgresoras que originaron las infracciones", para lograr el objetivo mencionado anteriormente sobre el que esta Dirección General está plenamente conforme, contamos entre otros instrumentos, como paso previo a la elaboración del Programa Educativo Individual (en adelante P.E.I.) del menor, mediante la elaboración de un Informe Diagnóstico elaborado por Equipos Multidisciplinares integrados por Juristas, Psicólogos, Pedagogos, Trabajadores Sociales, Maestros, Educadores, y otros profesionales cuando el caso lo requiera, como Doctores en Medicina y Psiquiatría. En dicho informe se contienen los datos y circunstancias personales, familiares, sociales, escolares, formativas, sanitarias, de ocio, tiempo libre y cualquier otra de relevancia referida al menor, que constituyen la base para determinar los factores diversos que ha hecho al joven vulnerable a manifestar una conducta antijurídica y antisocial, al ser ésta mayoritariamente de origen multifactorial.

2º Respecto a la segunda recomendación "Que el Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I) suponga una herramienta de atención personalizada encaminada a la inserción en la sociedad, tratando de evitar las situaciones de riesgo que impliquen la comisión de nuevos hechos delictivos o que como en el caso presente provoquen el ingreso en un Centro Penitenciario." Mostramos nuestra plena conformidad con esta recomendación, y por ello una vez realizado el informe Diagnóstico, el Equipo Multidisciplinar procede a elaborar el Programa Educativo Individual del joven, conteniendo éste los objetivos a alcanzar a corto, medio y largo plazo, bajo el estrecho seguimiento del Técnico Responsable, mediante actividades a realizar por el menor,

conteniendo la temporalización de dichas actividades, las actividades a realizar por el menor, la metodología a seguir y el sistema de evaluación. Todo ello, para lograr un cambio cognitivo-conductual del joven atendido, ya que en esta franja de edad con una idónea intervención, es posible el cambio deseado, puesto que la personalidad del joven está en formación; ello es posible en aquellos casos en que estamos ante jóvenes que comenten un hecho delictivo con carácter ocasional y aislado dentro de su trayectoria individual. No obstante, la complejidad de algunos casos atendidos, como en aquellos supuestos en que el joven manifiesta síntomas sociopatológicos y/o antisocial de carácter violento y que a pesar de todos los esfuerzos humanos, profesionales y materiales, los resultados no son los esperados y/u óptimos; en tanto que no hay sistema penal de menores en ningún país de nuestro entorno cultural y social que lo garantice. Ello no obsta, para que desde todos los ámbitos, doctrinales, judiciales y administrativos se sigua estudiando y avanzando en el conocimiento de las causas y las intervenciones idóneas para reducir o evitar la reincidencia en conductas no deseadas.

3º Respecto a la tercera recomendación "Que se pongan en conocimiento de la autoridad judicial de forma urgente los incumplimientos de control y los quebrantamientos a fin de buscar conjuntamente nuevos recursos socio-pedagógicos, responsabilizando al menor de sus actos e impidiendo el fracaso de la medida en medio abierto." El cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49.1 de la Ley Orgánica 5/2000 y sus correlativos del Reglamento que la desarrolla, es cumplido de forma rigurosa por este Servicio en tanto que cualquier incidente que afecte a la evolución del menor es puesto en conocimiento de las autoridades competentes en materia de ejecución de medidas judiciales, con la correspondiente propuesta, dando lugar en los casos que lo requieran, a una comparecencia del joven ante el Juzgado de Menores a los efectos de adoptar medidas correctoras.

4º Respecto a la cuarta recomendación "Que a fin de lograr la efectividad de las medidas sería aconsejable que el tutor de las mismas o delegado asistencial se encontrara geográficamente cercano al menor, permitiendo no sólo el conocimiento de factores personales y familiares, sino del entorno social, siendo absolutamente necesaria la acción coordinada de todas las instituciones sociales intervinientes". Para el logro de dicho objetivo esta Dirección General cuenta con Equipos Multidisciplinares distribuidos por cada una de las islas mediante el Servicio de Orientación y Seguimiento de Menores "SORSEM" los cuales no sólo tienen encomendado la ejecución de las medidas de medio abierto sino que también ofrecen información, asistencia, asesoramiento y apoyo a las familias de los menores ingresados en los Centros, siendo la ratio de un Técnico Responsable de seguimiento por cada 5 menores y coordinándose éstos con los profesionales de los Servicios Sociales de la Administración Local.

5º Y respecto a la quinta recomendación "Que por parte de la entidad pública se emitan informes de forma regular y periódica que traten de garantizar la utilidad y el éxito de la medida en medio abierto". Esta Dirección General actúa conforme a lo dispuesto en el Reglamento 30 de julio de 2004 en lo que respecta a la periodicidad de dichos informes.

Informe de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en contestación a las Recomendaciones formuladas sobre el Centro de Rehabilitación " Príncipe Felipe" (EQ. 447/01 Y 606/0)

(...) En primer lugar, aclarar que el centro de rehabilitación "Príncipe Felipe", en Santa Cruz de Tenerife, al que se hace mención, se refiere al Centro Base de Rehabilitación, dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales, que efectivamente trasladó

sus dependencias, de manera provisional al CCEE Hermano Pedro, dependiente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por motivo del cierre del Edificio Príncipe Felipe durante el periodo de remodelación de dicho edificio.

En cuanto a la medida de implementación nº 7 del Plan Integral del Menor, "Negociar con el Servicio Canario de Salud un programa que garantice la cobertura necesaria para atender adecuadamente a los menores con problemas de salud mental, según lo provisto en el Plan Canario de Salud y el Plan Integral del Menor", la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración tiene previsto iniciar las negociaciones con el Servicio Canario de Salud, así como garantizar la previsión presupuestaria necesaria, para que durante el bienio 2005-2007, determinar los objetivos, organización de recursos y coordinación entre los dispositivos sanitarios y sociales, actuaciones que han de culminar con el compromiso de ambos departamentos en la ejecución y evaluación del programa que de cobertura a las necesidades de los menores con problemas de salud mental y de conducta en esta Comunidad Autónoma.

La Dirección General de Servicios Sociales, nos contestó en los siguientes términos :

1- En cuanto a habilitar el área de tratamiento del Centro Base de Atención a Minusválidos de Santa Cruz de Tenerife, en el Edificio Príncipe Felipe: El servicio del área de tratamiento del citado Centro base está próximo a reanudarse, después de una serie de vicisitudes de carácter material y estructural.
2- En cuanto al establecimiento de una red única de asistencia al niño, dando así cumplimiento a lo establecido en la Medida nº 7 del área del menor en el Plan General de Servicios Sociales: No es competencia de este Centro Directivo la coordinación de los recursos del ámbito infantil, sino de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, de conformidad con la estructura orgánica de este Departamento.

<u>Informe de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, respecto a la Recomendación sobre Mediación Familiar (EQ. 1371/03)</u>

Vistas las recomendaciones realizadas por el Diputado del Común sobre los Servicios de Mediación Familiar y en atención a las consideraciones sobre la competencia de la Viceconsejería de Justicia en esta materia, le informo que esta Dirección viene financiando, a través de subvenciones específicas, servicios de Mediación Familiar y puntos de Encuentro desde el año 2000 hasta la actualidad a las entidades públicas y privadas que a continuación se detallan:

ENTIDAD	PROGRAMA
Centro de Atención a la Familia (C.A.F.)	Mediación Familiar y Puntos de Encuentro
Centro de Orientación Familiar (C.O.F)	Mediación Familiar y Puntos de Encuentro
Cabildo de Gran Canaria	Servicio de Mediación Familiar
Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana	Mediación Familiar
Ayuntamiento de Teguise	Servicio de Mediación Familiar

El objetivo de los programas subvencionados es prestar un servicio de mediación familiar que atienda la problemática relacionada con los procesos de conflictividad familiar en aquellas situaciones en las que las parejas hayan decidido separarse, en cuyo caso se posibilita el acceso a la mediación familiar como alternativa a la negociación de sus responsabilidades parentales en interés de los menores.
Se entiende como mediación familiar un instrumento preventivo indirecto de la violencia de género e Infantil ya que se facilitan vías de dialogo, al mismo tiempo que evita procedimientos contenciosos en aquellas familias que se encuentran en procesos de separación y/o divorcio.

En atención a la insularidad y la dispersión territorial de Canarias, tal como se recoge en las recomendaciones realizadas, así como al principio orientador de cualquiera de las normas que nos rigen en materia de Atención Social, debe tenerse en cuenta el máximo acercamiento de los servicios al ciudadano a fin de evitar la tan perjudicial centralización de los recursos.
Con fecha 14 de mayo de 2004 se constituye una ponencia técnica dentro de las Actuaciones de prevención en el marco de la Comisión Interadministrativa de Menores con el fin de contar con la colaboración de los Cabildos Insulares para la puesta en marcha y aplicación de los programas, a través de la creación de servicios de Mediación y Puntos de Encuentro en aquellos lugares que determine cada Plan Insular del Menor.
Respecto a la relación con la Viceconsejería de Justicia comunicar que ésta forma parte de la Ponencia Técnica de la Comisión Interadministrativa de Menores y en este marco es en que se prevé establecer los mecanismos de coordinación necesarios para la actuación en Mediación Familiar desde los dos Departamentos implicados.

Contestación de la entidad APANATE en el EQ 182/04 sobre la situación de menores autistas .

Adjuntamos el informe haciendo hincapié en que la situación descrita puede ser en líneas generales, la que describe las carencias en los principales servicios que atienden a menores con autismo. Sin embargo, insistimos en que puede haber situaciones muy críticas (de hecho las hay) por inadecuación de servicios, por falta de orientación familiar, etc... También adjuntamos una memoria de las actividades realizadas en el año 2004 por parte de APANATE. La situación en Tenerife parece estar dando los primeros pasos hacia la mejora, aunque hay mucho por hacer. En el resto de las islas parece haber más desorganización, y probablemente mayor escasez de servicios especializados en estos trastornos.

Desde APANATE, a pesar de ser una entidad de ámbito insular nos preocupa la situación de las personas con autismo de otras islas, por lo que siempre estamos dispuestos a colaborar en la medida de nuestras posibilidades, a que aquello que se haga desde nuestra Asociación, pueda generar cambios para el resto de las islas.

(...) En primer lugar desearía comunicar mi satisfacción por el interés mostrado por este Alto Comisionado. En segundo lugar, quiero manifestar que la información que aquí se expresará está basada en el conocimiento adquirido por las experiencias pertenecientes a la Isla de Tenerife. En el resto de las Islas puede haber realidades similares, mejores, no lo que es más probable; incluso peores que las que se mencionarán a continuación.
APANATE, es una Asociación sin Ánimo de Lucro. Asociación de padres de Personas con Autismo que se crea fundamentalmente ante la escasez recursos para esta población y por la angustia de un grupo de padres que observan que sus hijos/as tienen enormes dificultades para disfrutar de los servicios públicos de educación, sanidad y otros servicios sociales.
Desde el año 1995, fecha en la que se funda la Asociación, esta entidad ha ido dando pasos hacia la mejora y el crecimiento de servicios, que traten de paliar las dificultades propias de un Trastorno de estas características.
En los últimos dos años se ha disparado la demanda de servicios especializados en Trastornos del Espectro Autista, definición como se conoce a un grupo de trastornos que componen "*la familia del autismo"*.
La inauguración de un nuevo Centro de Recursos para el Autismo en Tenerife (único en nuestra comunidad), ha llevado consigo la explosión de demandas de nuevas solicitudes de servicios y de necesidades no cubiertas a las familias.

Queremos poner de manifiesto que las principales dificultades de la población con espectro autista en Tenerife y con probabilidad en el resto de las islas, podrían ser las siguientes:

1. La detección de los casos de autismo por parte de los servicios sanitarios se producen de forma tardía y con escasa especialización. Los servicios de pediatría en numerosas ocasiones, no se ponen en alerta cuando se observan síntomas en el desarrollo que pueden ser característicos de un trastorno de estas características.
2. No existe un censo de personas con estos trastornos. Sabemos actualmente que afectan a 1-166 nacimientos según el Medical Research Council del Reino Unido.
3. Hay escasos especialistas en el terreno del autismo que realicen un diagnóstico diferencial y de forma temprana. Esto lleva a que el diagnóstico se realice con 3-4 años de edad, cuando muchos síntomas de alerta están presentes en estos trastornos desde los 2 años de edad.
4. Se tiene la impresión de desconexión entre las distintas áreas de salud en cuanto a coordinación entre servicios de pediatría y neurología, así como de psiquiatría, en cuestiones fundamentales como los tratamientos con fármacos.
5. Las dificultades de comunicación y los problemas de conducta, provocan que en muchos casos, exploraciones médicas básicas no se puedan realizar, o que revisiones en todo tipo sean casi imposibles, de llevar a cabo (auscultar, revisiones bucales, etc.)
6. La atención temprana de los menores con trastornos de espectro autista es deficitaria. Si el diagnóstico es tardío, también los programas de estimulación también lo son. Por otro lado, los tratamientos que mejores resultados han dado con niños/as muy pequeños, son aquellos que tienen las características de ser intensivos y precoces. La primera de las características, la de la intensidad, implica un trabajo especializado con el niño/a y la familia de unas 30-40 horas de duración a la semana y esto supone en la mayor parte de los casos un escollo insalvable para las familias que tiene que pagar enormes sumas de dinero.
7. En la etapa educativa las familias se encuentran con escasos recursos especializados en estos trastornos. Los modelos de aulas enclaves parecen ser adecuados como punto de partida, pero existen cuestiones de funcionamiento interno que es necesario mejorar para que estas aulas proporcionen los resultados deseados. Algunos de estos aspectos son la formación del profesorado, la estabilidad del mismo en cuanto a la continuidad durante varios cursos; así como los programas de inclusión de los alumnos con estos trastornos en actividades del resto del centro, con otros alumnos sin necesidades educativas especiales. Otro aspecto a mejorar es la creación de programas que garanticen el paso de los alumnos con estos trastornos hacia servicios adecuados en la etapa adulta, según las posibilidades individuales.
8. Pocas posibilidades de realizar actividades extraescolares, de índole deportivo u otras, debido a las dificultades sociales, de comunicación y de conducta.

Estos puntos presentan a grades rasgos la situación general de los menores, en Tenerife. Sin embargo la realidad de cada familia es distinta. Existen casos de menores con autismo que están teniendo apoyos que hace 10 daños no existían en nuestra isla, y esto tiene como consecuencia una mejora en su evolución y en su calidad de vida. Todo esto, claro está, con un importante esfuerzo económico por parte de las familias. Ahora bien, existen realidades dramáticas en las que la falta de apoyo a las familias, de un trabajo educativo continuado y especializado, así como la desconexión entre los servicios educativos y los psiquiátricos, han provocado que la vida en muchas familiares con menores de estas características, sea insoportable. Los

trastornos graves de conducta, no son una característica propia del autismo, sin embargo sí pueden aparecer cuando las condiciones que se han mencionado anteriormente se ponen de manifiesto; a saber, desorientación familiar, programas educativos poco especializados y desconexión de servicios. Estos trastornos pueden desembocar en agresiones a otros, agresiones hacia sí mismos, o conductas de destrozar, romper, tirar, gritar, etc...

Desde esta entidad, APANATE, así como desde organismos de la Administración Pública como el IASS, la Consejería de Educación, el Servicio Canario de Salud, la Consejería de Asuntos Sociales, además de con diversos Ayuntamientos de la isla, se han establecido en el último año líneas de colaboración que pretenden trabajar para la solución y mejora de los aspectos mencionados anteriormente, así como de otros que puedan surgir. Se percibe una sensibilización mayor en este periodo hacia el tema del autismo, entre otras cosas porque la detección de nuevos casos va en aumento y las demandas de servicios también. Queremos trasmitir que en nuestra opinión todavía está casi todo por hacer y el trabajo es ingente, aunque se están empezando a dar los pasos adecuados.

APANATE es una asociación de iniciativa social sin ánimo de lucro, fundada en 1995 con el fin de promover el bienestar y la calidad de vida de las personas con autismo.
En la actualidad es miembro de FEAPS (Federación a favor de personas con discapacidad intelectual), FESPAU (Federación Española de Autismo), de AUTISMO EUROPA y de la Plataforma de ONG de Voluntariado de Tenerife. Declarada de Utilidad Pública en el 26 de marzo de 2004 por la Subsecretaría del Ministerio del Interior e inscrita en el Registro de asociaciones canarias con el número 2253.

Sus principios de actuación se basan en considerar que la educación, aplicada en todos los campos de la vida, es el mejor instrumento para ayudar a las personas con autismo, potenciando al máximo sus capacidades de desarrollo personal y de participación social.
Si bien nuestra trayectoria es relativamente corta, no por ello ha sido menos intensa. Conscientes de que el autismo es un trastorno que afecta profundamente a quienes lo padecen, imposibilitándolos para llevar una vida normalizada; y lo que esto significa para sus familias, nos hemos puesto en marcha con una clara vocación de iniciar y mejorar aquellos servicios necesarios para dar respuesta a las necesidades de las personas autistas y sus familias, en la isla de Tenerife.

A la vista de que nuestras necesidades de espacio se quedaban cortas y que era deseable disponer de unos locales con una calidad adecuada a las características de nuestros usuarios es por lo que acudimos a las administraciones en busca de ayuda, encontrando en el Cabildo Insular de Tenerife la comprensión y el respaldo que han dado su fruto en el que llamamos: PROYECTO CREAT
Mediante un convenio firmado entre el IASS y APANATE, se construyó la edificación del Centro Recursos para el Autismo de Tenerife, situado en el Camino de la Hornera nº 74 del barrio de Gracia de La Laguna. Este Centro de Recursos será gestionado por APANATE en colaboración con los diferentes estamentos públicos implicados en educación, salud y asuntos sociales.
El edificio tendrá una superficie construida de 1.152 m2 con un presupuesto de contrata de 830.500 euros.

El programa es el siguiente:

- 4 talleres para adultos con sus aseos y vestuarios.
- 4 aulas de terapia ambulatoria con sus aseos.
- 2 aulas para adolescentes.

- 2 aulas para atención temprana.
- 2 aulas de logopedia.
- 1 gimnasio.
- Cocina y comedor.
- Despachos de administración.
- Despachos de terapeutas.
- Biblioteca/hemeroteca.
- Los espacios libres de edificación se destinan a aparcamientos, zona de huertos, jardines, parque infantil, juegos y deportes.

El proyecto se basa en ofertar diferentes servicios adaptados a las diferentes y complejas situaciones de las personas autistas. Por ello el Centro contará con los siguientes servicios:

Servicio de Diagnóstico y Orientación.
Su objetivo es evaluar y diagnosticar, orientando sobre los programas más adecuados a cada individuo y contando con la pertinente asistencia médica, psicológica y psiquiátrica.

Servicio de Terapia Ambulatoria y Estimulación Temprana.
Ofrecerá apoyo específico en áreas tales como atención piscopedagógica, logopedia, psicomotricidad, habilidades sociales, desarrollo personal y social, autonomía, etc... Este servicio atenderá a la población comprendida entre los 18 meses y 18 años.

Servicio de Centro de Día para adultos.
Destinado a la rehabilitación socio-laboral de las personas autistas adultas. Se trata de proporcionar la formación adaptada a las específicas necesidades de cada individuo.

Servicio de Ocio, Tiempo Libre y Respiro Familiar.
Este servicio ofrecerá alternativas para aprovechar el tiempo libre, tratando de favorecer el desarrollo personal y social del individuo, sirviendo de apoyo y respiro a las difíciles situaciones y tensiones que a veces pueden parecer en el entorno familiar del autista.

Servicio de Escuela de Padres
Su objetivo es proporcionar la formación necesaria a los padres para mejorar la interacción familiar con sus hijos autistas, además de proporcionar información sobre las novedades que puedan surgir sobre el tema.

Formación del Voluntariado.
El voluntariado constituye uno de los pilares imprescindibles de toda ONG, su colaboración en las distintas actividades organizadas le proporcionarán experiencia y conocimiento en el ámbito del tratamiento de las discapacidades que le serán de gran utilidad en su futura vida profesional.

Investigación
La investigación como instrumento parta el mejor conocimiento y tratamiento del autismo, y la posibilidad de abrir nuevas vías de intervención.

Al reto de llevar a cabo este proyecto nos enfrentamos con toda la ilusión del mundo, pero también con la responsabilidad de saber que trabajamos con un material humano muy sensible, al que hay que ofrecerles lo mejor, mediante un personal cualificado y conocedor del trastorno autista y con el apoyo de un voluntariado ilusionado y bien formado. Todo ello en estrecha colaboración con aquellas entidades que defienden la

integración y rehabilitación de los discapacitados, para así entre todos intentar lograr un mundo más compresivo y humanizado"

Investigación de oficio sobre la problemática del Síndrome X Frágil (EQ 180/04)

En esta investigación de oficio, se procedió a solicitar de las Consejerías implicadas información sobre las gestiones que se estaban produciendo respecto al conocimiento y divulgación del Síndrome X Frágil .
La Consejería de Educación, Cultura y Deportes cuenta, en la actualidad, para la detección, identificación y valoración del alumnado con "Síndrome del Cromosoma X-Frágil", tanto con los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos de zona distribuidos por todas las islas, como con los Equipos Específicos de TGD .
Para dar respuesta a las necesidades educativas especiales que presenta el alumnado con este tipo de síndrome se ofrecen dos modalidades de escolarización diferenciadas: las denominadas Aulas Enclave y los Centros Específicos de Educación Especial.
Dadas las características tan específicas de este síndrome, desde el curso escolar 2003-2004, la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa mantiene una estrecha colaboración con la "Asociación Síndrome X-Frágil " de Canarias, con la finalidad de coordinar actuaciones, difundir información y formar a los profesionales que atienden las necesidades del alumnado.
En las actuaciones realizadas en colaboración con esta asociación, hay que destacar las continuas reuniones entre los técnicos del área de necesidades educativas especiales de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa y el presidente de dicha asociación; y la intervención de la asociación en jornadas formativas de profesorado de Aula Enclave y en sesiones de trabajo con los coordinadores de todos los Equipos de Orientación de la Comunidad. Además, se han difundido a los centros educativos todos los materiales de contenido pedagógico aportados, tanto por la asociación, como por la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa.
Desde el curso escolar mencionado con anterioridad, los técnicos del área de necesidades educativas especiales y Equipos de Orientación de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes han coordinado acciones con los responsables de Salud Mental de la Consejería de Sanidad y, entre otros, se han tratado aspectos relacionados con dicho síndrome.
Esta Consejería seguirá informando al Diputado del Común de cuentas actuaciones específicas realice sobre la atención al alumnado con "Síndrome de Cromosoma X-Frágil".
Por su parte, el Servicio Canario de Salud, nos contesta que (...) dado que es una patología que no tiene tratamiento, donde debemos de incidir es en la prevención y el diagnóstico temprano. En este sentido, se está elaborando un folleto de sensibilización e información para todos nuestros profesionales, cuya finalización se prevé a lo largo del presente año. Realizada una revisión de estudios epidemiológicos, se ha apreciado que la prevalencia de X-frágil es discretamente superior en España que para otras poblaciones desarrolladas, sin embargo, no existen datos o estudios epidemiológicos realizados en Canarias. El laboratorio de citogenética del Hospital Universitario Materno Infantil informa de una frecuencia similar a la española, a pesar de que en algún municipio pueda parecer lo contrario por encontrarse familias afectadas en núcleos de población pequeños

Síndrome de Alienación Parental (EQ 1318/04)

Una reclamante solicitó la intervención de los defensores del pueblo en relación a las investigaciones y aplicación del denominado *Síndrome de Alienación Parental*, ya que

constituye, en palabras de la reclamante, -una tortura- psicológica a las personas menores de edad, y una de las peores formas de impedir el desarrollo de nuevos modelos de relaciones entre los hombres y las mujeres basados en la escucha, el respeto y el deber de garantizar los derechos fundamentales, demandando un modelo de intervención en conflictos derivados de las relaciones paterno y materno filiales.
Según manifiesta la reclamante "(...) *la inaplicación de la ley de protección jurídica del menor, es la problemática general en los conflictos sobre relaciones materno y paterno filiales. La igualdad en el ejercicio de la patria potestad entre padres y madres significa que tanto el hombre como la mujer pueden realizar la función en que consiste la patria potestad. De esa función puede excluirse al padre o a la madre. Esa función puede ejercerse conjunta o unilateralmente. Para realizar esa función es preciso tener un contacto personal con el menor de edad. Pero se puede tener un contacto personal con el menor de edad sin ejercer esa función. La igualdad desde la perspectiva de género tiene un elenco normativo extenso, que en España se ha concretado en la Ley orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género. En este escrito concreto mi petición, porque el SAP existe en el curso de un proceso judicial en el que se transgreden los principios básicos de nuestro estado de derecho.(...) El SAP es otra herramienta mas que deroga el sistema garantista constitucional del Estado de Derecho que se basa en que la justicia de los derechos fundamentales, emana del pueblo, y se administra por jueces y magistrados independientes. Las situaciones de violencia sobre la mujer, afectan también a los menores que se encuentran dentro de su entorno familiar, victimas directas o indirectas de esta violencia. La ley contempla también su protección, no solo para la tutela de los derechos de los menores, sino para garantizar de forma efectiva las medidas de protección adoptadas respecto de la mujer (...) el SAP, ha sido recibido diferentemente por los juzgados criminales y civiles. Sin embargo los demandados alegan argumentos para la admisión del SAP como evidencia científica tanto en casos civiles como penales en casos de abuso de menores. Por lo tanto, es importante que los Fiscales están sobre aviso tanto en la jurisdicción civil como penal al preparar un argumento de supresión .*
La infancia es una período en el desarrollo de la personalidad, esencialmente evolutivo y dependiente de la existencia o no de la figura de apego seguro y de los refuerzos negativos o positivos con los que cuente. Por lo tanto, las medidas de protección de la infancia dependen de cada caso y de que el análisis se haga por expertos, cuidando que el androcentrismo o la falta de perspectiva de género no distorsione la evaluación.
Habida cuenta de que el tema que nos plantea la reclamante, requiere conocimientos técnicos en el campo de la psicología e intervención clínica en los conflictos sobre relaciones materno y paterno filiales, para su correcto abordaje, con el fin de formular a las administraciones competentes, las recomendaciones oportunas, es por lo que vamos a proceder a solicitar la colaboración de la Asociación Canaria para la Protección infanto-juvenil, y en su nombre, de D. Santiago Mario Araña Suárez, Psicólogo Clínico y Forense.

<u>Contestación de las administraciones a las Recomendaciones formuladas sobre Absentismo escolar.</u>

El informe sobre la problemática del absentismo escolar desde el ámbito municipal en las provincias de la Comunidad Autónoma Canaria, se presentó en Comisión de Educación, Cultura y Deporte, celebrada el 16 de marzo de 2005. El Diputado del Común, manifestó la necesidad de hacer valer el derecho y deber de la educación de los menores hasta los dieciséis años, recordando el importante papel de los ayuntamientos para afrontar el absentismo. En cuanto a los representantes de los grupos parlamentarios, el Grupo Mixto, relacionó el absentismo con el fracaso escolar y con los problemas sociales del entorno y de la propia familia, y a su juicio, las

corporaciones locales han prestado muy poca colaboración con el Diputado del Común en el análisis del problema.
El Grupo Socialista Canario, insiste en la idea de la transversalidad del tema y en la conexión de las áreas de educación y servicios sociales. Resalta que nuestra comunidad está por encima de la media en el fracaso escolar y que no se puede cargar a los centros con los problemas de las familias y de los servicios sociales. Considera que los ayuntamientos están abordando el problema como pueden y que falta desde la Consejería de Educación, una directriz que ofrezca un modelo de actuación común. Subraya que el fracaso escolar y el absentismo son factores de desigualdad. Entiende que se ha de afrontar un estudio de la realidad de las familias canarias.
El Grupo Popular felicitó al Diputado del Común, por el informe presentado pero opina que la realidad es desoladora. Estima que nuestros indicadores educativos están lejos de la media del país. Cree que las administraciones no se están ocupando de un tema en si mismo preocupante, y señala que no es justo cargar todas las responsabilidades sobre los ayuntamientos y que hay que movilizar a los padres. Termina apoyando las recomendaciones del informe.
El Grupo de Coalición Canaria, apela a decisiones fundamentales del Estado, y al respecto cita la ley de la Calidad Educativa, cuya aplicación, que supuso un avance importante, no se vio acompañada por la financiación suficiente, así como la futura ley de compensaciones educativas. Repasa los problemas que inciden en el absentismo (clima de violencia en las aulas, desinterés de los alumnos por permanecer en sistema educativo, etc...) También alude al problema de formación del profesorado cuya preparación no ha insistido en los problemas sociales. Subraya que en los centros docentes sí existe un seguimiento del absentismo, pero a su entender no se trata solo del seguimiento del fenómeno, sino de la erradicación de sus causas mediante la involucración de todos los sectores concernidos. Finalmente, el Diputado del Común contestó a las preguntas y facilitó las aclaraciones solicitadas por los Señores diputados intervinientes, recalcando el papel de la familia como célula social básica y señalando que los educadores no siempre cuentan con las posibilidades para atajar problemas de índole social.
Una vez conocido públicamente el informe, se procedió a efectuar las recomendaciones derivadas del mismo a la Federación Canaria de Municipios, a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales y a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

La contestación remitida por la ***Dirección General de Protección del Menor y la Familia,*** menciona que el absentismo escolar puede ser motivo, según la gravedad y las causas de aplicación de medidas de riesgo e incluso desamparo, ya que se vulnera el derecho del menor a la educación y puede ser fruto de negligencia o abandono de los padres. Con la finalidad de definir los parámetros mínimos de actuación administrativa y proporcionar a los profesionales de los ámbitos educativos, sanitarios, policial y de servicios sociales, de instrumentos y de protocolos de intervención unificados, criterios de coordinación, etc... del absentismo y otras problemáticas que afectan a los menores y su familia, la Dirección General, a través del convenio que la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales tiene suscrito con el ministerio de trabajo y asuntos sociales, esta aplicando con carácter experimental durante los años 2005-2006, el programa denominado “ programa para la detección y notificación de situaciones de riesgo y maltrato infantil”.
La aplicación de este programa, supone cumplir y desarrollar reglamentariamente los artículos de la ley 1/1997 de atención integral a los menores, referidos a las actuaciones de prevención, y concretamente a detección de situaciones de riesgo y desamparo, en cumplimiento de las competencias otorgadas en dicho texto legal.
En el marco de la ponencia técnica de malos tratos de la Comisión Interadministrativa de menores se ha constituido un grupo de trabajo formado por profesionales y técnicos

de los ámbitos sanitarios, policial y educativo con la finalidad de elaborar las propuestas de aplicación, seguimiento y evaluación del programa. Algunos de los grupos que se han ido constituyendo, tanto insulares como municipales, han propuesto como trabajo común prioritario, el abordaje del absentismo escolar y la elaboración de propuestas de intervención y colaboración desde los diferentes ámbitos profesionales, y ese Centro Directivo espera que durante el proceso se vayan sumando mas grupos que desde el trabajo preventivo, interprofesional e interinstitucional, aborden el absentismo escolar.

En la contestación emitida por la ***Consejería de Educación, Cultura y Deportes***, se felicita a la Institución por la iniciativa de abordar los estudios de la " intervención psico-socio-educativa y los programas de absentismo escolar" y de la " problemática del absentismo desde el ámbito municipal", que aporta una interesantísima revisión de las actuaciones de los ayuntamientos de nuestra comunidad sobre los programas y actuaciones que se llevan a cabo sobre el absentismo, así como un análisis de datos sobre el mismo. Estudios que, además de ser pioneros en nuestra Comunidad Autónoma, ofrecen elementos de reflexión para cualquier interesado en el tema o para quienes tenemos la obligación de intervenir en él, pudiendo servir de base para futuros estudios desde otras instancias que completen el proceso de detección, desarrollo e intervención con el alumnado absentista.
Compartimos con el estudio, el hecho de que el absentismo es una herramienta muy útil para detectar situaciones y problemas de riesgo y desamparo en la esfera de lo sociofamiliar, así como el abordar el problema escolar de forma especifica y evitar en lo posible disfunciones en el tejido social.
Entender al alumno absentista como problema escolar es reconocer que el problema incide en varios aspectos de su vida. De una parte, en el rendimiento, con sus consecuencias académicas, y de otra, en su formación personal e integración, como elemento activo y participativo de la sociedad.
En lo relativo al rendimiento escolar, este depende en buena medida, además de otros factores, de la asistencia regular a clase, ya que los nuevos conocimientos se van sedimentando sobre los que ya se tienen adquiridos, y la interrupción de este proceso genera lagunas difíciles de cubrir. Por otra parte, incide en el proceso de evaluación continua, que requiere la asistencia regular a las clases y a las actividades programadas por las distintas áreas que componen el currículo para que el proceso de evaluación sea eficaz.
En lo que respecta a la formación personal e integración, la inasistencia a clase imposibilita que el alumno ponga en juego los mecanismos de socialización necesarios para integrarse en el grupo, tanto de clase como del centro, y en la sociedad en general. Afianzar este proceso de socialización puede evitar en el futuro situaciones de marginación o autoexclusión social.
De las fases por las que transcurre el proceso del alumno absentista (escolar, social y judicial), el estudio aborda la segunda, analizando los procesos y recursos que en el ámbito de los social realizan los poderes públicos, de la Administración Local. Con respecto a la fase que nos es propia, la escolar, manifestar que entendemos que la prevención, detección e inicio del tratamiento del problema del absentismo, debe realizarse en primera instancia, en el marco del centro escolar, que es donde se dan las mejores condiciones para hacerlo. Esta actuación (que realizan los centros) de luchar contra el absentismo es, además una obligación que viene encomendada desde diferentes normativas de ámbito educativo y social, tanto de nivel nacional como autonómico. Especial relevancia tiene para nosotros la Orden de 13 de agosto de 1998 por la que se aprueban las instrucciones de organización y funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria dependientes de la Comunidad Autónoma de Canarias" y la " Resolución de 2 de agosto de 1999, por la que se aprueban las instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de las escuelas de educación infantil y de los colegios de educación primaria dependientes de la

Consejería de Educación (normativas que se actualizan cada curso), que en sus apartados 2 y 13, respectivamente se hace mención expresa al absentismo y su tratamiento. Todo ello como desarrollo de los dispuesto en la Ley 1/1997 de atención integral a los menores.
Con respecto a las recomendaciones sobre la intervención desde el ámbito municipal, confirmamos y apoyamos lo expuesto en lo relativo a:

a) La necesidad de establecimiento de parámetros mínimos homologados de actuación.
b) Definición del contenido de los Programas de Absentismo, así como su seguimiento y evaluación.
c) Necesidad de disponer de profesionales especializados con dedicación exclusiva.

Es la Inspección de Educación la que sirve de puente, en esta cuestión, entre las administraciones de régimen local y las educativas. La inspección se relaciona y colabora estrechamente con las áreas municipales encargadas de la intervención en materia de absentismo. Según la información que tiene este servicio, se confirma en general, lo expuesto en el estudio aludido, añadiendo que:

- La colaboración de todos los municipios con los centros, en la medida de sus posibilidades, es bastante satisfactoria, no teniendo constancia de ningún ayuntamiento que se niegue a esta colaboración.
- La colaboración, habitualmente consiste en intervenir en las familias y apoyar con sus medios a los centros, tanto en casos puntuales como de seguimiento de los habituales.
- Los ayuntamientos en general, derivan esta problemática a las áreas municipales de familia o de jóvenes. Lo común es que no cuenten con servicios específicos.
- Existen diferencias significativas entre la problemática que genera el absentismo en las zonas rurales y las urbanas, tanto por sus causas como por la cantidad de casos. En las primeras se tiene control personalizado de los caso, en tanto que, en las segundas la intervención es mucho mas compleja.
- Si bien existe colaboración, se detecta la necesidad de una mayor coordinación en cuanto a los procedimientos y de establecer una serie de protocolos mínimos de actuación, cuestión que podría desarrollarse, como propone el estudio, en el seno de la Comisión Interadministrativa de Menores.

Con respecto a la intervención desde el ámbito escolar, ésta se centra en Centros, Programas y Servicios. Los procesos que se siguen en los centros vienen determinados como instrucciones en las normativas antes citadas y que, en síntesis, consisten en los siguiente:

- Control de las inasistencias a clase.
- Comunicación puntual a las familias (máximo 48 horas)
- Entrevistas con padres en primera instancia.
- Comunicación a los Consejos Escolares desde que el absentismo es incipiente y seguimiento en el caso de moderado o grave.
- Intervención en primera instancia de tutores o a través de los Departamentos de Orientación y Equipos Psicopedagógicos.

Con respecto a los Programas, si bien no tiene en exclusividad la intervención en el absentismo escolar, si forma parte de su contenido, entre los que se pueden citar : Programas de Centros de Atención Preferente y los Planes de Mejora (derivados de los procesos de evaluación externa de centros)
La intervención desde el ámbito de los servicios corresponde a la Inspección de Educación, que actúa directamente ante casos puntuales, en estrecha colaboración con las áreas de los ayuntamientos o indirectamente en las reuniones de trabajo con directores.

Desde este Servicio, los datos de absentismo escolar se dan a conocer con periodicidad trimestral en el foro de las reuniones de directores de los centros que configuran las zonas. Con la información suministrada, cada centro puede valorar la evolución de sus datos.
Reconocemos, lo que como recomendación nos hacen, de la necesidad de abordar una serie de cuestiones relativas a la unificación terminológica, conceptual y de indicadores para que los datos puedan ser comparables y para que sirvan de referente tanto para el ámbito educativo como otros, de manera que desde las diversas instancias se interpreten de forma compartida los datos y pueda llegar a conclusiones de cara a establecer oportunos procedimientos de prevención o de atención.
Especialmente relevante para la Inspección de Educación es la necesidad de unificar el ámbito de análisis del absentismo (algunos ayuntamientos consideran que las inasistencias en Educación Infantil no deben ser consideradas como absentismo) Todo ello crea desconcierto en la interpretación que se hace, ya que dependiendo de la fuente los índices son diferentes.
En esta línea viene trabajando el Programa de Absentismo de la Inspección de Educación para elevar propuestas de cara al próximo curso a los órganos directivos de la Consejería. Las líneas de trabajo planteadas giran entorno a las siguientes cuestiones:

- Definición de absentismo escolar.
- Graduación del absentismo en : puntual, intermedio y gran absentismo.
- Diferencias absentismo con inasistencia.
- Unificación de conceptos y procedimientos en cuanto a los índices de absentismo.
- Determinación de las etapas educativas en las que debe establecerse la intervención y registro de índices de absentismo.
- Seguimiento de las enseñanzas posobligatorias como controles internos de inasistencias.
- Unificación de protocolos para remitir a los ayuntamientos los datos de absentismo donde se registre gradaciones, causas e intervenciones iniciales.
- Modificaciones en el programa de gestión de centro " Pincel " y en el propio de Absentismo " Absen " en la línea expuesta de unificación.
- Introducir en las actividades de los centros, a través de los Departamentos de Orientación, Planes de Acción Tutorial y otros programas de prevención del absentismo.

Quedando a disposición de esta institución para coordinar actuaciones que conduzcan a una intervención mas operativa y efectiva sobre esta problemática.

La contestación remitida por la FECAM, manifiesta que cumpliendo con los Estatutos Federativos, el mismo, junto con sus recomendaciones, ha sido trasladado al seno de la Comisión de Educación, Cultura y Deportes de la FECAM al objeto de que sea analizado y estudiado por este órgano consultivo y de colaboración federativo en su próxima reunión. Del mismo modo se tiene previsto dar a conocer al resto de Ayuntamientos asociados por su especial interés.
Ahora bien, hasta tanto no se disponga del parecer federativo al respecto, esta Secretaría General de la FECAM, considera conveniente trasladarle las siguientes consideraciones:
En cuanto al escrito en sí, los datos obtenidos de sendos estudios son lo suficientemente elocuentes como para constatar y/o confirmar la situación en la que se encuentra esta problemática en nuestra Comunidad Autónoma.
En este sentido le manifiesto nuestro interés por los citados estudios: "La intervención psico-socio-educativa y los programas de absentismo escolar en la Comunidad Autónoma Canaria" y "La problemática del Absentismo Escolar desde el ámbito municipal en la Comunidad Autónoma Canaria",.

Efectivamente la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, estipula, en su Artículo 25.2.n) que los Municipios, deben participar en la vigilancia de la escolaridad obligatoria. Ahora bien participar lo debemos interpretar como "tomar parte" "compartir" con otras instituciones, sectores o Administraciones Públicas. Sin el concurso activo de todas ellas cualquier medida que se aplique o decida unilateralmente por una de ellas estaría, abocada al fracaso.
Por ese motivo consideramos que el listado de recomendaciones propuestas se ajusta a las necesidades detectadas de la información facilitada por los Ayuntamientos canarios ya que intenta abordar la problemática desde los principios de coordinación, colaboración y cooperación interinstitucional.
A esa Institución no se le escapa el que Ley Canaria 4/1987, de 7 de abril, de los Consejos Escolares fija:
Por un lado que los responsables de los centros escolares, los consejos escolares y el personal educativo están obligados a colaborar con los servicios municipales competentes para garantizar la escolarización obligatoria. A estos efectos, deberán entre otros, establecer de común acuerdo con los órganos municipales competentes las medidas precisas para combatir el absentismo escolar.
Por otro lado que los Consejos Escolares Municipales serán consultados preceptivamente, entre otros asuntos, en medidas para el control y la reducción del absentismo escolar y también que dichos órganos consultivos podrán, a iniciativa propia, elevar informes y propuestas a la Administración competente sobre:

a) Participación de los servicios sociales municipales y policía local en el control del absentismo escolar.
Dicho lo anterior, también debemos recordar que el apartado 1 del artículo 27 de la Constitución Española establece que todos tienen derecho a la educación. Del mismo modo, el apartado 4 de este artículo dispone que la enseñanza básica es obligatoria y gratuita.
Por su parte, el artículo 32.1 del Estatuto de Autonomía de Canarias recoge que corresponde a nuestra Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio de lo dispuesto en el mencionado artículo 27 de La Constitución y Leyes Orgánicas que, conforme al apartado 1 del artículo 81 de la misma, lo desarrollen; de las facultades que atribuye el estado el número 30 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución y de la alta inspección necesaria para su cumplimiento y garantía.
En este marco, se considera fundamental que la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias elabore, como han hecho ya otras Comunidades Autónomas, programas específicos de lucha contra el absentismo escolar, estableciendo las actuaciones a realizar y las competencias que corresponden a las diferentes administraciones locales y autonómica.
También la elaboración de un Plan Integral de Lucha contra el Absentismo Escolar, en coordinación con todas las Administraciones con competencias en la materia.
Plan y programas que bien podrían instarse desde el propio Parlamento de Canarias a iniciativa de esa Institución que no olvidemos viene definida como *el alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas.*
Finalmente y en respuesta a la última de sus recomendaciones relativa a: que las entidades locales destinen partidas específicas para la financiación de programas de lucha contra el absentismo escolar, que posibiliten una actuación permanente y la contratación de personal estable para su gestión que permita un marco duradero de financiación de los programas de absentismo, debo recordarle, al amparo de los anteriores argumentos esgrimidos, que esta es una problemática que tiene multitud de causas y que precisa una actuación global donde el compromiso financiero provenga de todas las Administraciones Públicas Canarias (Gobierno, Cabildos en su faceta de

aseguramiento y asistencia municipal, art. 31.2.a) y 36.1.b) de la Ley 7/1985, RBRL, y los Ayuntamientos.
En escrito remitido por la FECAM en octubre de 2005, nos traslada que la Comisión de Educación, Cultura y Deportes de la Federación Canaria de Municipios, ha analizado la problemática del absentismo escolar, entendiendo necesario que las Administraciones Canarias se impliquen para lograr un retrato real de la situación actual, de los recursos disponibles y de los necesarios, que permitan la elaboración de un documento que surja del consenso de las administraciones referidas y que resulte aplicable a la Comunidad Autónoma de Canarias.
Para lograr dicho objetivo, se remitirá al Excmo. Sr. Consejero de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias y de los siete Cabildos Insulares dicho pedimento, con la finalidad que, junto con la FECAM y del Diputado del Común, se logre formar una Comisión de trabajo que fruto de los encuentros que esperamos se produzcan y del trabajo que se desarrolle, se logre elaborar un plan de actuación que ayude a erradicar el absentismo escolar en Canarias

7- ACTIVIDAD DIVULGATIVA

La institución del Diputado del Común intervino en el Curso Interdisciplinario: *Aproximación al Derecho Penal de los menores* que se celebró los pasados días 28 de febrero, 1, 2, 3 y 4 de marzo de 2005, en la Universidad de La Laguna, con la ponencia : “Las defensorías en la protección de los menores sujetos a medidas judiciales”

El 5 de mayo de 2005, en Fuerteventura, El Diputado del Común, mantuvo una reunión con John Dalhuisen, Consejero particular del Comisario e Ignacio Pérez Candentey, miembro de la oficina del Comisionado de Derechos Humanos del Consejo de Europa, sobre la situación de los inmigrantes en situación ilegal, de los solicitantes de asilo y de los menores extranjeros no acompañados en la Comunidad Canaria.

Intervención del Diputado del Común ante la Subcomisión Parlamentaria sobre la Ley Orgánica de Educación .

El Diputado del Común, ante la nueva Ley de Educación no puede proceder a valorar las cuestiones educativas que esta plantea, ya que contribuiría a fomentar posiciones politizadas que poco o nada ayudan al fin, que pasa por solucionar la escasa calidad del sistema educativo, como ha podido comprobarse en el último informe PISA, que sitúa a los escolares españoles a la cola de Europa.
Desde esta Comisión, hay que tratar de conseguir un pacto social, para que salga adelante lo mejor de esta ley: la gratuidad del segundo ciclo de la educación infantil (3 a 6 años) y el fomento del aprendizaje temprano de idiomas (tema de gran importancia para los escolares de nuestro archipiélago, y que contribuirá a la plena integración de los mismos en aquellos centros escolares en los que existen variedad de menores de diversas nacionalidades)
Otro de los aspectos de vital importancia es el uso de las nuevas tecnologías, y que constituye una asignatura pendiente en nuestras islas, debiendo fomentarse entre los escolares un uso racional de Internet, solicitando es esta comparecencia que las autoridades competentes establezcan sistemas de filtrado en los ordenadores de los centros escolares y bibliotecas públicas, que impidan el acceso a páginas de contenido violento o que atenten a su integridad sexual.
Se ha de buscar la equidad e igualdad de oportunidades, con una nivelación que no tienda a la baja. Hay que fomentar entre los escolares los valores del rendimiento, esfuerzo y exigencia, para terminar con el fracaso escolar, teniendo siempre en cuenta las necesidades de aquellos sectores que demandan intervención de las autoridades

educativas: tales son los casos de los niños y niñas que sufren el déficit de atención o hiperactividad, y aquellos con sobredotación.
Otra de las lagunas de nuestro sistema educativo, y en la que siempre ha recalcado esta Institución es la necesidad de incidir en una eficaz educación en valores: la convivencia democrática, el respeto a las diferencias individuales, la promoción de la solidaridad y la evitación la discriminación.
Citando el preámbulo de la ley (…) *la responsabilidad del éxito escolar de todo el alumnado no sólo recae sobre los alumnos y las alumnas individualmente considerados, sino también sobre sus familias, el profesorado, los centros docentes, las administraciones educativas, y en última instancia, sobre la sociedad en su conjunto.*
Es necesario incidir en la combinación del estudio y la formación con la actividad laboral, para permitir el tránsito de la formación al trabajo.
En el titulo preliminar ocupa un lugar relevante la relación de principios de la educación, la transmisión de aquellos valores que favorecen la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, que constituyen la base de la vida en común.
Dotar a las escuelas de un nuevo estilo convivencial es una tarea ardua, batalla que muchos docentes dan por perdida, ante la emergencia brutal de valores mas superficiales y de fácil consecución.
La diversidad cultural de la comunidad canaria, exige incidir en la multiculturalidad y su aprendizaje por los escolares.
Otro de los aspectos a incidir, por considerarlo de suma importancia y que ya provocó un estudio extraordinario en la Institución del Diputado del Común, es el del absentismo y fracaso escolar, que se ha evidenciado como una herramienta de gran utilidad para la detección de posibles situaciones de riesgo y desamparo, y que permite que los Servicios Sociales Municipales tengan en su mano la posibilidad de desplegar todos sus recursos, para intervenir en el seno del menor y su familia.
Este abordaje del fenómeno del absentismo escolar, es decir, de la no asistencia a la escuela de alumnos en edad obligatoria, se ha convertido en una de las actuaciones habituales de los poderes públicos locales, debiendo llevar a cabo los llamados “Programas de Absentismo Escolar” destinados a evitar o, al menos, paliar estas situaciones de faltas reiteradas a los centros escolares.
Sin embargo, se considera importante destacar que el problema del absentismo escolar no debe afrontarse exclusivamente desde una perspectiva educativa, como una consecuencia inherente a la obligación de garantizar el derecho de todos a la educación; sino que es importante que tomemos también conciencia de que el colectivo afectado por este problema es el de los menores de edad. Un colectivo, cuyos derechos son objeto de un especial amparo en nuestro ordenamiento jurídico, tanto a través de normas de derecho nacional y territorial, como a través de normas de derecho internacional ratificadas por España.
Los problemas que conlleva el absentismo escolar son evidentes y graves. Directamente, el absentismo provoca en los niños y jóvenes conductas ociosas, con el consiguiente fracaso escolar crónico, ya que un niño o joven que no asista regularmente a la escuela muy difícilmente conseguirá superar con éxito los diversos niveles educativos. Este fracaso, a su vez, puede conducir al menor a abandonar sus estudios, y probablemente conllevará problemas de analfabetismo o de incorporación temprana al empleo precario o al subempleo.
Es necesario definir en el ámbito de la Comunidad Autónoma el contenido de los programas de absentismo escolar, los criterios de implantación y seguimiento de los mismos, para garantizar en todo el territorio canario la universalización y prestación de una atención integral y se hace precisa la concienciación social de que el fracaso escolar y el abandono prematuro del sistema escolar, constituye un problema grave en nuestra comunidad, que puede detectarse desde las pautas de deserción educativa.

8- PUBLICACIONES Y CONVENIOS

En el presente ejercicio, se ha editado un folleto divulgativo, en formato de tríptico, con el título *¿Conoces tus derechos ?* destinado al publico infantil, y donde se explican las funciones del Diputado del Común en defensa de los derechos de niños y niñas que viven en Canarias.
Disponible en http://www.diputadodelcomun.com/v2/triptico1julio2005.pdf

También en este ejercicio se ha editado un Diccionario multicultural, para Manual sobre interculturalidad para la infancia y adolescencia, en la conciencia de que la inmigración se ha hecho presente de forma habitual en nuestra cultura, destacando la presencia del colectivo de menores extranjeros no acompañados, a los que va especialmente dirigida esta guía. El manual se ha planteado en clave de preguntas y reflexiones que apoyen al adolescente a cuestionarse el fenómeno migratorio de una forma crítica y constructiva.

En cuanto al diccionario jurídico para menores hay que reseñar la gran acogida que ha supuesto, ya que ha sido incluido como material divulgativo en las páginas web de UNICEF, Asociación Identidad para ellos, Organización Internacional de Justicia Juvenil (OIJJ) y Cabildo de Tenerife (Boletín AXIS)
Disponible en http://diputadodelcomun.com/v2/diccionariomenores.pdf

En el apartado referente a los Convenios de colaboración, en el mes de febrero se firmó con el Ararteko, un convenio de colaboración y cooperación en materia de divulgación y promoción de los derechos de la infancia, por el que se cede al Diputado del Común gratuitamente el derecho de la utilización de material didáctico, para el desarrollo de las actividades de divulgación y promoción de los derechos recogidos en la Convención sobre los Derechos de la Infancia.

CONVENIO DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN EN MATERIA DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA ENTRE EL ARARTEKO Y EL DIPUTADO DEL COMUN

En Santa Cruz de la Palma, a 25 de Febrero de 2005

REUNIDOS

De una parte, el Excelentísimo Señor Don **Iñigo Lamarca Iturbe**, Ararteko y
De otra, el Excelentísimo Señor **Don Manuel Alcaide Alonso**, Diputado del Común.

MANIFIESTAN

Que los principios de colaboración y cooperación, junto a los de coordinación y lealtad institucional constituyen los criterios básicos sobre los que deben asentarse las relaciones entre estas instituciones de defensa de derechos, tal y como se deduce expresamente de sus normas legales reguladoras; en concreto, del artículo 18,3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común y el artículo 1 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la Institución del Ararteko.
Que, en cuanto a los fines de dichas instituciones, destaca la labor de promoción y puesta en valor de los derechos y libertades de la ciudadanía y más en concreto de los derechos de la infancia y la adolescencia como instrumento de estrategia para el fortalecimiento de la conciencia de los ciudadanos y ciudadanas como legítimos titulares de ese marco de garantías. A tal fin, y para procurar el mejor resultado de esta labor de educación en derechos, las instituciones firmantes convienen en

desarrollar un esfuerzo singular para poner en marcha actividades formativas y de promoción de tales derechos, así como para compartir los instrumentos divulgativos y las experiencias alcanzadas.
Que la institución del Ararteko convocó una beca para la elaboración de materiales educativos basados en la Convención sobre los Derechos de la Infancia. Esta beca fue adjudicada a I.P.E. Investigación y Programas educativos, S.L. El trabajo fue coordinado por D. Fernando Díez Ruiz y realizado como autoras de la obra por D.ª Jasone Aldekoa Arana; Dª Begoña Garamendi Ibarra; D.ª Alicia Gil Miguel; Dª Irene González Mendizabal; Dª María Luisa Lupardo Camino y D.ª Olga Maiz Olabarri. El responsable de la versión en euskera fue D. Joseba Ibarra Bustinza.
Que estos materiales didácticos se han distribuido en los centros y diferentes servicios educativos de la Comunidad Autónoma del País Vasco y se pretende que tengan la mayor divulgación y utilización posibles.
Por todo ello, y dada la voluntad de los titulares de ambas instituciones en concretar el marco de colaboración en la promoción de los derechos humanos al que se ha hecho referencia, reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria en la representación institucional que ostentan, vienen a suscribir este Convenio y

ACUERDAN

Primero.- Las instituciones del Ararteko y del Diputado del Común manifiestan su voluntad de consolidar y concretar el ámbito de colaboración en el que vienen desarrollando sus funciones respectivas, en el marco de la legislación vigente y de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación, eficacia, información recíproca, asistencia mutua y lealtad institucional.
Segundo.- En desarrollo de los referidos principios, el Ararteko y el Diputado del Común realizarán actividades formativas y de divulgación de los derechos y libertades reconocidos por la Constitución Española, Estatuto de Autonomía del País Vasco y Estatuto de Autonomía de Canarias, así como por la normativa de desarrollo aplicable.
Tercero.- La institución del Ararteko cede gratuitamente el derecho de la utilización de los materiales didácticos “Nuestro Derechos/Gure eskubideak” al Diputado del Común, para su edición y reproducción, con el fin de desarrollar las actividades de divulgación y promoción de los derechos recogidos en la Convención sobre los Derechos de la Infancia.
Cuarto.- La cesión formalizada comprende, exclusivamente, los contenidos publicados por la Institución del Ararteko con base en el marco normativo vigente y aplicable que ha servido para la redacción de esta obra. El desarrollo singular o adaptación que realice en su caso el Diputado del Común será de la exclusiva responsabilidad de esta Institución .
Quinto.- El Diputado del Común se compromete a realizar un uso adecuado de los contenidos de la obra cedida, así como a hacer mención de la procedencia y autoría tanto institucional del Ararteko como del I.P.E. Investigación y Programas Educativos, S.L. como autores del trabajo, no pudiendo en ningún caso facilitar o ceder sus contenidos sin el expreso consentimiento del Ararteko.
Sexto.- El Diputado del Común se compromete a comunicar al Ararteko la edición o publicación de las obras o soportes divulgativos en los que se incluyan alguno o parte de los contenidos de los materiales didácticos objeto de cesión, así como a facilitar ejemplares o copias de los soportes utilizados.
Séptimo.- Sin perjuicio de poner en marcha otras medidas comunes de divulgación y promoción de los derechos y libertades de la ciudadanía, el Ararteko y el Diputado del Común, o las personas en las que éstos deleguen, podrán mantener reuniones o contactos a efectos de intercambiar información sobre el desarrollo singular del presente convenio

Octavo.- La vigencia del presente convenio se extenderá desde el día de la fecha hasta que se produzca denuncia expresa por alguna de las partes, notificada a la otra con un mes de antelación a la efectividad de tal resolución.
Noveno.- Cualquier duda que pueda surgir en la interpretación del presente convenio será resuelta de común acuerdo por ambas partes.
Y, en prueba de conformidad, firman el presente convenio en el lugar y fecha señalados en su encabezamiento.

GLOSARIO DE SIGLAS

- **APANATE** (Asociación de Padres de Personas con autismo de Tenerife)
- **CAI (** Centro de Acogida Inmediata)
- **CAME** (Centro de Acogida de menores extranjeros)
- **DGPM y F** (Dirección General de Protección del Menor y la Familia)
- **ECAI** (Entidades colaboradoras para la Adopción Internacional)
- **EVO** (Equipo de Valoración y Observación)
- **FECAI** (Federación Canaria de Islas)
- **FECAM** (Federación Canaria de Municipios)
- **IASS** (Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria. Cabildo de Tenerife)
- **MTAS** (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales)
- **OGI** (Objetivo general intermedio del Plan del menor)
- **PEI** (Proyecto Educativo Individualizado)
- **SAP** (Síndrome de alienación parental)
- **UIF** (Unidad de Infancia y Familia. Cabildo de Tenerife)

III.- Áreas de supervisión de la actividad de las administraciones públicas en Canarias.

1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

El objeto de este área son todas aquellas actividades llamadas clasificadas y los espectáculos públicos, que por la propia naturaleza de los mismos puedan producir molestias o resulten insalubres, nocivos y peligrosos por los efectos negativos que producen, ya sean, ruidos, humos, gases, sustancias tóxicas o peligrosas.

Del análisis de las quejas recibidas este año, se deduce que una vez más, el principal motivo de denuncia en este área siguen siendo los ruidos y la falta de actuación, ante este grave problema, de las administraciones competentes en la materia, hablamos de ayuntamientos y cabildos, en caso de que haya subrogación en las competencias municipales.

Este año comenzaremos nuestro informe señalando que durante este ejercicio se han tramitado en la institución 155 expedientes, siendo 58 de ellos quejas nuevas, lo que supone un número considerable, debido en parte, al creciente número de actividades de este tipo, especialmente en las ciudades, y a un mayor conocimiento de los ciudadanos de sus derechos y de la legislación existente en la materia, observando que en muchas de estas quejas los propios ciudadanos hacen referencia a disposiciones jurídicas.

Según datos estadísticos, la procedencia de los expedientes habidos en el año 2005 por islas, atendiendo al número de quejas, es el siguiente: Tenerife (22); Gran Canaria (25); La Palma (2); Lanzarote (4); Fuerteventura (3); Gomera (1); y Hierro (1).

Hay que tener en cuenta que el número de quejas citado responde en muchas ocasiones a colectivos, comunidades de propietarios, asociaciones de vecinos etc, con lo cual, el número de afectados es muy superior al que reflejan las estadísticas.

Este año es preciso señalar que la Queja de Oficio tramitada durante el año 2004, relativa al derecho de admisión en los locales públicos (EQ 267/02) en la cual se formuló una Recomendación al Gobierno de Canarias, así como a la Consejería de Turismo, y de la que ya se dio cuenta en el correspondiente Informe Anual, ha sido aceptada, puesto que el Gobierno de nuestra Comunidad Autónoma, a través de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, nos comunica que ese Centro Directivo tiene previsto regular el derecho de admisión en la normativa que se está elaborando, atendiendo así a nuestras recomendaciones.
Por todo ello, este expediente actualmente se encuentra archivado en esta institución.

Igualmente, hay que decir que también fueron aceptadas por las respectivas administraciones el resto de las resoluciones formuladas durante el año 2004, destacando entre ellas la del expediente EQ 5/02 respecto al ruido generado por los ciclomotores en una ciudad turística como es el Puerto de la Cruz. Dicho expediente se encuentra ya hoy archivado en nuestras oficinas, después de que el referido Ayuntamiento informara a este Comisionado que "*como consecuencia de tales Recomendaciones se ratificaron las instrucciones ya dadas con anterioridad a la Policía Local, al objeto de extremar los controles de las actividades a desarrollar por los establecimientos implicados, así como por sus clientes en el exterior de los mismos y, en general, respecto a la utilización de medios de locomoción, como motocicletas, ciclomotores, etc.*

Y que ello ha supuesto una mejora (o incluso una subsanación) de la situación objeto de queja...."

Destacar que durante el año 2005 se abrió una Queja de Oficio que corresponde al expediente 396/05, que tiene a su vez queja abierta en el área de Política Territorial. Esta queja, está motivada por las molestias que produce una fábrica de granito al aire libre, en la zona de Riquel, y actualmente ha sido archivada en el área de actividades clasificadas pues, según manifiesta el Ayuntamiento de Icod de Los Vinos en el último informe que nos ha remitido, los denunciados han presentado un Recurso Contencioso Administrativo, por lo que el asunto se encuentra subiudice y esta institución carece de competencias para intervenir en virtud de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común.

Al mismo tiempo, a la vista del contenido de dicho informe, y dada la gravedad del asunto planteado, hemos estimado oportuno trasladar al referido Ayuntamiento una consideración jurídica sobre la cuestión de fondo, por si fuera de su interés, respecto a que cuando existe tensión entre el interés privado (de los titulares de la fábrica) y el interés público (como es la protección del medio ambiente), tanto la Administración actuante, como los Tribunales de Justicia deberían inclinarse siempre por el segundo, es decir, por la protección del interés general.

Asimismo, recordar en este Informe que durante este año se celebraron las II Jornadas sobre Contaminación Acústica, en Las Palmas de Gran Canaria, en las cuales participaron como ponentes D. Francisco Morales Delgado, Presidente de la Asociación Granada contra el Ruido y Vocal de Junta Directiva de la Plataforma Estatal de Asociaciones Contra el Ruido y las Actividades Molestas (PEACRAM), además de socio fundador de Juristas contra el Ruido, y el Profesor de Derecho y Abogado especialista en este tema D. Joaquím Martí Martí, exponiendo en dicho encuentro una visión del panorama actual en España en cuanto al tema de la contaminación acústica, y haciendo un amplio análisis crítico de la Ley 37/2003 del Ruido.

Como veremos a lo largo de este informe, algunas de las quejas analizadas son motivadas por molestias que no proceden de una actividad industrial, sino que son provocados por los propios vecinos, y hemos observado que estas molestias no siempre se refieren a ruidos, a los que dedicamos una apartado especial en este informe dada la cantidad de quejas recibidas por este motivo, sino, que en ocasiones, se refieren a humos de chimeneas de leña, malos olores de desagües, falta de seguridad, etc.

No obstante, hay que decir que, un año más, la gran mayoría de quejas se deben a molestias generadas por el desarrollo de una industria cercana a sus viviendas, siendo las más frecuentes las carpinterías metálicas; talleres de reparación de vehículos; empresas de venta de extracción de áridos; cristalerías; panaderías y, por primera vez, hemos recibido varias quejas referentes a algunos parques eólicos instalados en la islas.

Este informe se estructura principalmente en dos grandes apartados, el primero referente a las actividades ilegales, es decir que carecen de los permisos necesarios, y el segundo relativo a aquellas que si bien poseen licencia, no respetan las condiciones impuestas en las mismas o en las Ordenanzas Municipales, tal y como exponemos a continuación:

1.- Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura.

Este apartado lo ocupan un gran número de expedientes: EQ 640/02; EQ 697/02; EQ 582/03; EQ 922/03; entre otros, encontrándose otros muchos de ellos a la espera de informe de la Administración EQ 1087/04; EQ 1063/04; EQ 993/04; EQ 615/03; EQ 538 y EQ 371/04; EQ 749/04; EQ 550/04; EQ 746/04 (antecedente EQ 395/04); EQ 502, 503 y EQ 547/04; EQ 240/05; etc.

Citar el EQ 661/04, expediente que trae causa en las molestias que padece una familia por los ruidos que genera un taller de vehículos ubicado cerca de su vivienda. Ante tal situación, el reclamante acudió a la Policía Local y presentó denuncias ante la corporación municipal, sin que se solucionara su problema, por lo que acudió a esta institución solicitando la intervención del Diputado del Común.
Una vez admitida a trámite su queja, se procedió a dirigir petición de informe al Ayuntamiento de Arrecife el día 14 de julio de 2004, ante la ausencia de respuesta, dicha petición fue reiterada en varias ocasiones, hasta que, finalmente el 13 de diciembre, nos remitieron el solicitado informe comunicándonos que:
"el expediente de Infracciones 313/04, se encuentra actualmente archivado al haberse procedido por la Policía Local de Arrecife al precinto con fecha 14 de junio de 2004 de una actividad de taller de vehículos, abierta sin las respectivas licencias de apertura y puesta en funcionamiento, no habiéndose recibido más denuncias por el funcionamiento de esta actividad desde el día del precinto mencionado."
De dicho informe se dio traslado al reclamante y se procedió al archivo del expediente por entender que el problema que le afectaba se había solucionado.

Mencionar el EQ 562/04, expediente motivado por las molestias que le producen al reclamante y a su familia un taller de bobinado de motores eléctricos cercano a su vivienda, el promotor de esta queja insiste en que el taller que denuncia, no es el único en la zona y la calle se está convirtiendo en una zona industrial llena de talleres de mecánica, y sin sitio para aparcar, pues los vehículos averiados ocupan todo el estacionamiento previsto para los vecinos de la zona. Las molestias son cada vez mayores, y pese a que ha presentado denuncias en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, hasta ese momento no ha obtenido respuesta alguna al respecto, por lo que solicita la intervención en este asunto del Diputado del Común.
Admitida a trámite su queja, se pidió desde nuestras oficinas información al citado Ayuntamiento y el día 20 de agosto de 2004, se recibió informe en el que se expresan los siguientes datos:
- Por la Policía Local se informa que efectivamente se ejerce la citada actividad en la dirección reseñada, siendo su titular D…
- Consultados los datos obrantes en esta Administración no consta, ni concedida, ni en trámite licencia para el ejercicio de la actividad a nombre de D…
- Resuelvo incoar expediente de restablecimiento de la legalidad conculcada por ejercer a actividad de taller de bobinado de motores, sin contar con la preceptiva licencia.…
Posteriormente, el día 23 de noviembre recibimos un segundo informe en el que nos comunicaban que: "*el local en el que se ejerce la actividad de "taller de mecánica" se encontró cerrado en el momento de la inspección, no observándose ninguna anomalía en el exterior del mismo, asimismo no se observó que se estuviesen reparando vehículos en la vía pública, ni ocupando zonas de estacionamiento, se adjuntan fotografías".*
Tras haber dado traslado de ambos informes en su debido momento al reclamante, y a la vista de que éste no hizo alegaciones al respecto, se procedió al archivo de su expediente entendiendo que su problema se había solucionado y no precisaba más de las gestiones de este Diputado.

El EQ 1558/03 trata de una queja presentada en diciembre de 2003 en nuestras oficinas por las molestias que le causa a él y a su familia (hijos pequeños con problemas de salud) un taller de chapa y pintura ubicado justo frente a su vivienda. Estas molestias no solo se deben a los ruidos, sino a las emanaciones y malos olores derivados de la utilización en dicho taller de productos tóxicos (disolventes, pinturas, etc). Por este motivo se dirigieron en varias ocasiones al Ayuntamiento de Arona, al Cabildo, y a la Consejería de Industria, sin que dieran una solución efectiva a su problema, ya que pese a que el Ayuntamiento dictó, en su día, una orden de cierre del local, por carecer de licencia de apertura, éste continúa funcionando y actualmente está intentando legalizar su situación. Desde el Diputado del Común, se admitió su queja a trámite y se cursaron varias peticiones de informe, de las cuales algunas hubieron de ser reiteradas.
El 10 de febrero de 2005, el Ayuntamiento nos informa que el titular del local ha sido requerido para que subsane las anomalías detectadas en el establecimiento al realizar la visita de comprobación y, hasta entonces, no podrá ejercer la actividad.
Habiendo informado de ello al reclamante, sin que éste hiciera alegaciones al respecto, y a la vista del contenido del mismo, hemos procedido al archivo por encontrarse el problema en vías de solución.

En el EQ 957/03 en este expediente los vecinos se quejan de las molestias que les ocasionan los ruidos generados por un bar y la falta de soluciones por parte del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, ante el cual han presentado denuncias. Una vez admitida a trámite la queja en nuestras oficinas, se dirigió petición de informe a la citada Corporación, la cual contestó mediante informe, de fecha 15 de octubre de 2003, que el citado local no contaba con licencia de apertura, existiendo en el expediente solicitud para obtener dicha autorización. El reclamante hizo varias ampliaciones de datos, y desde la Institución se consideró oportuno dirigir escrito al Ayuntamiento el 7 de noviembre de 2003, solicitando la paralización inmediata de las obras y que se procediera a incoar el correspondiente expediente sancionador, dado que la licencia no había sido concedida todavía, y que la falta de la misma no es subsanable por la simple tolerancia municipal, o por el hecho de haber solicitado su legalización.
El 4 de diciembre de 2004, recibimos nuevo informe mediante el cual se nos comunica que:
- *el local está precintado por Decreto de esa Alcaldía*
- *la tramitación de la licencia de apertura por actividad clasificada sigue su curso normal, encontrándose en el plazo de alegaciones*
- *los titulares de la actividad han procedido a solicitar licencia para acondicionamiento del local y el correspondiente proyecto.*

Tras más ampliaciones de datos, y nuevas peticiones de informes, se recibió el 19 de noviembre de 2004, un último informe del Ayuntamiento, en el cual nos notifica que: ha iniciado de oficio un expediente de comprobación del estado de insonorización de las instalaciones y ha ordenado que se practiquen las oportunas mediciones de ruidos para comprobar las supuestas molestias.
Por lo que, a la vista del contenido del mismo, y habiéndole dado traslado al reclamante de su contenido, sin que éste hiciera alegaciones, se ha procedido al archivo de esta queja por encontrarse en vías de solución.

Como se puede observar, tanto en este apartado como en el resto, los expedientes de ésta área suelen ser complejos y de una tramitación, que en ocasiones, se prolonga en el tiempo, porque para resolver el problema de fondo hay que realizar gestiones ante los distintos organismos implicados, empezando por los ayuntamientos, pues es principalmente la administración local quien tiene competencia para autorizar, controlar, y sancionar las actividades clasificadas que se desarrollen dentro de su término municipal.

Del mismo modo, en alguna ocasión, hemos tramitado quejas en las que por el hecho de estar la empresa y la vivienda del reclamante en municipios colindantes, hemos tenido que dirigirnos a las distintas corporaciones como por ejemplo en el EQ 1137/00, mencionado en ejercicios anteriores y actualmente archivado.
Cierto es también, que tal y como expusimos el año pasado en nuestro Informe, en algunos expedientes, tras poner en conocimiento de la autoridad competente que el establecimiento no cuenta con la oportuna autorización, y solicitar al ayuntamiento que actúe en consecuencia y ordene el precinto, éste procede a comprobar los hechos, y una vez que la Policía Local verifica, a instancia de esta institución, que se trata de una actividad clandestina, que desarrolla la actividad de forma ilegal, se ordena el cierre de las instalaciones. Así ha ocurrido en el expediente EQ 615/03, actualmente archivado.

Recordar que esto es posible en virtud de lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, según la cual, podrá ordenarse el cierre de un establecimiento o la prohibición de desarrollar una actividad o espectáculo que no cuente con la respectiva licencia o autorización para el restablecimiento inmediato de la legalidad conculcada y hasta que ésta sea restablecida.

Lamentablemente, en muchas ocasiones, los precintos son quebrantados y se reanuda la actividad sin permiso para ello, por lo que desde estas oficinas se intenta que este tipo de conductas no queden impunes, porque ante todo es una falta de respeto hacia la autoridad y una burla a la normativa existente, dejando en los ciudadanos una sensación de impotencia.

Para dar continuidad a los expedientes mencionados en informes anteriores, decir que el EQ 464/02 en relación a las quejas ocasionadas por la terraza de una discoteca en el Parque Marítimo de Santa Cruz de Tenerife que desarrollaba su actividad al aire libre, únicamente señalar, que fue archivado tras remitir al reclamante el informe recibido del Ayuntamiento, en el que nos comunicaba la Resolución del Consejero Director de La Gerencia de Urbanismo de este municipio, ordenando con carácter inmediato el desalojo de la Terraza, retirando las mesas y sillas instaladas en las inmediaciones de la sala de fiestas. Dada la complejidad del expediente en cuanto a su tramitación, se estimó oportuno hablar telefónicamente con el reclamante, quien aclaró que estaba conforme con el referido informe y que tenía intención de presentar nuevas quejas en la institución, que respondían a causas distintas.

A continuación, mencionar el expediente EQ 874/04, en el que el reclamante presenta un escrito firmado por todos sus vecinos, mediante el cual nos explica la situación que vienen padeciendo a causa de una Terraza de Verano, ubicada en un solar contiguo a su vivienda y que abrió al público desde principios de agosto, expendiendo bebidas alcohólicas y emitiendo música, desde la 10 de la noche, hasta las 6 de la mañana, sin contar con la previa licencia.
Según manifiestan en su queja, antes de que abriera al público, se habían dirigido al Ayuntamiento de El Paso, y el Alcalde les había informado que los denunciados tenían presentado proyecto, todo parecía estar en regla, por lo que prácticamente no se iba a poder denegar el permiso, ofreciéndoles al mismo tiempo una copia del proyecto e invitándoles a que presentaran alegaciones al mismo, como así hicieron.
Durante días, pudieron observar una actividad extraordinaria en las obras de acondicionamiento del solar, siendo requeridos por la Policía Local pues, al parecer carecían de la correspondiente licencia municipal para obras.
Su queja fue admitida a trámite, y nos dirigimos, el 28 de octubre de 2004, al Ayuntamiento de El Paso, el cual, nos remitió, el día 4 de abril, un informe en los siguientes términos:

- "Por Decreto 704/2004, de fecha 6 de agosto, se acuerda adoptar medidas respecto a la Terraza de Verano….al carecer la misma de autorización.
- Por Decreto 707/2004 de fecha 10 de agosto se ordena el precinto de la Terraza.
- Con fecha 12 de agosto y Decreto 710/2004, se acuerda la reposición del precinto.
- Con la misma fecha se comunica el acuerdo de precinto, así como el de reposición del mismo el día 18 de agosto, al Juzgado de Instrucción de Los Llanos de Aridane".
Al dar traslado de dicho informe al reclamante, éste hizo alegaciones, mostrando su conformidad con que se procediera al archivo de su expediente en nuestras oficinas por haberse solucionado el problema inicialmente planteado.

No seria justo por tanto, dejar de mencionar aquí un expediente como el EQ 1222/05, en el que una empresaria manifiesta que dedicada a la distribución de productos lácteos, llevaba años ejerciendo la actividad en el municipio de Gáldar, e incluso colaboraba en los actos organizados por el Ayuntamiento, hasta que fue denunciada por una vecina ante el Consistorio por los ruidos originados por las maniobras de carga y descarga de sus camiones a horas muy tempranas y de sus máquinas de refrigeración.
Dos días después de esas denuncias, el Ayuntamiento ordenó y procedió al precinto de la misma hasta que obtuviera la licencia de instalación, funcionamiento, y apertura, estando ésta actualmente en trámite.
En este expediente, la reclamante se queja de la inmediatez con la que ha actuado la Corporación, añadiendo que las instalaciones fueron precintadas, sin que un técnico visitara las mismas para verificar los hechos denunciados, e insiste en que está tramitando los permisos, y que esto le está ocasionando grandes pérdidas económicas a ella y a sus empleados.
Esta queja fue admitida a trámite en nuestras oficinas y se solicitó información al Ayuntamiento, quien nos remitió, el 12 de septiembre, un amplio informe del que se dio traslado a la reclamante, y respecto al cual no hizo alegaciones. Actualmente, este expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas al no haber apreciado vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación del Ayuntamiento.

En éste apartado referido al ejercicio de actividades sin la preceptiva licencia, también debemos hacer mención a aquéllas que consisten en la tenencia de animales. Surge entonces el conflicto entre los residentes en el municipio y los titulares de estas explotaciones, en su mayoría de carácter familiar. Estas granjas ilegales, provocan molestias insoportables a los vecinos colindantes debido a los malos olores, plagas de insectos, etc., pues se encuentran ubicadas a escasos metros de las viviendas, sin respetar las distancias mínimas.
A esto habría que añadir, que en ocasiones, los animales se encuentran en malas condiciones, y con evidente riesgo, por la falta de higiene y sanidad, ya que esos animales y las instalaciones no han pasado por un mínimo control sanitario, veterinarios municipales, etc. algunos ejemplos son: el EQ 830/04; EQ 504/04; EQ 1045/05; EQ 1308/05; EQ 1342/05; EQ 1180/05; EQ 17/05; EQ 1684/05 (antecedente 164/00).

EQ 875/02 expediente motivado por las molestias que ocasiona un corral de animales ubicado cerca de su vivienda. La promotora de la queja insiste en que lleva denunciando estos hechos desde el año 2000 ante el Ayuntamiento de San Bartolomé, sin que hasta la fecha se le haya ofrecido una solución, pese a haberse constatado por los técnicos que la misma no tiene proyecto como actividad clasificada, y que los animales no reúnen las condiciones higiénicas adecuadas.
Tras admitir su queja a trámite, y realizar múltiples gestiones, se recibieron varios informes, tanto de la Corporación como del Cabildo.
El Ayuntamiento, en varias ocasiones solicitó al Cabildo cooperación técnica y subrogación de competencias en algunas materias, puesto que la Corporación no

disponía de los medios materiales y personales necesarios que garantizasen la legalidad de las medidas a adoptar y por consiguiente su ejecución.
El 6 de junio, el Ayuntamiento nos informó de que se había iniciado expediente para que el propietario de la granja procediera a la retirada de los animales y restableciera la tranquilidad y salubridad, sin que haya procedido a su cumplimiento, por lo que se acordó requerir al mismo bajo apercibimiento de ejecución subsidiaria por ese Ayuntamiento.
Habiendo tenido conocimiento, a través de las ampliaciones de datos del reclamante, de que la situación seguía igual, se hicieron nuevas gestiones, recibiendo el día 16 de agosto, otro informe del Consistorio en el cual nos comunicaba lo siguiente:
- "… fuimos informados por el Ayuntamiento de San Bartolomé (Concejalía de Sanidad y Consumo) que con fecha 8 de octubre, se inició expediente para que el propietario de la granja procediera a la retirada de animales y se restablecieran las condiciones de tranquilidad y salubridad.
- Que con fecha 1 de abril de 2005, se acordó en Junta de Gobierno Local requerir al propietario de la granja por término de diez para que procediera a la retirada de animales, con apercibimiento de que, en caso de no verificarlo se proceda a la ejecución subsidiaria por este Ayuntamiento.
- Que se va a proceder a solicitar la autorización judicial para entrar en la granja y restablecer las condiciones de tranquilidad y salubridad, dado que no se ha obtenido el consentimiento de su titular, según determina el artículo 96.3 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Con respecto a la llamadas Instalaciones Ganaderas Colectivas,, al día de la fecha no se han iniciado los trámites para su instalación en suelo rústico."
Habiendo dado traslado de una copia de este informe, y esperado un tiempo prudencial, este expediente fue archivado en nuestras oficinas por entender que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

En la queja EQ 1139/05 (con su antecedente en el EQ 41/98 y posteriormente en el EQ 62/01, expedientes ya expuestos en informes anteriores), el reclamante ha vuelto a dirigirse a nosotros para comunicarnos que no se han adoptado las medidas necesarias para evitar las molestias, por lo que éstas, no solo continúan, sino que se han agravado.
Únicamente decir que desde esta institución, el día 7 de octubre, se ha enviado una Recomendación al Ayuntamiento de Betancuria, en el sentido de que el Ayuntamiento debe, principalmente, proceder a la clausura inmediata de dichas instalaciones ganaderas y a la retiradas de los animales como medida cautelar. Actualmente seguimos a la espera de respuesta a esta Resolución.

En cuanto al EQ 1187/03 (con su antecedente en el EQ 402/02), mencionado en ejercicios anteriores, motivado por las molestias que causa una granja ilegal en Teguise, decir que ha sido posible su archivo porque el problema se ha solucionado, ya que, tras numerosas gestiones desde nuestras oficinas, el Ayuntamiento, concretamente, el Departamento de Infracciones, nos ha remitido un nuevo informe comunicándonos que después de una serie de actuaciones, que incluyen el precinto de la Granja, y tras recientes conversaciones con los afectados y denunciantes, estos les manifiestan que los animales han sido retirados desde hace ya tiempo y las molestias han desaparecido.

Igualmente, se han tramitado quejas por las molestias que ocasionan los continuos ladridos de perros durante la noche, impidiendo el descanso de los vecinos de esa urbanización, como ocurre en el EQ 1311/05, actualmente en trámite, y el EQ 289/04.
Señalar que, actualmente, este último expediente se encuentra archivado por estar en vías de solución, puesto que el reclamante no ha vuelto a contactar con nosotros

después de remitirle copia de los informes recabados tras múltiples gestiones con el Ayuntamiento de Telde. De dichas comunicaciones se extrajo lo siguiente:
"En primer lugar le rogamos nuestra más sentida disculpa por la demora en la respuesta a su atento escrito. Aceptamos a modo de descargo el hecho de que la Abogada Instructora del expediente al que hace referencia se hallaba de baja médica por enfermedad desde hace varios meses, motivo por el cual nos ha sido del todo imposible proseguir con la tramitación del procedimiento.
No obstante, en fecha reciente se ha incorporado un nuevo letrado a éste Área el cual ha continuado con la tramitación de los expedientes que se hallaban pendiente de instrucción y resolución.
En el caso que nos ocupa en fechas inmediatas se procederá a la incoación del pertinente procedimiento sancionador a fin de determinar la comprobación de los hechos denunciados con atribución de la responsabilidad y sanción que, en su caso, proceda contra el presunto infractor.
No obstante, se le hace saber que, con fecha 10/06/04, D… , denunciante del expediente arriba reseñado recibe notificación, de la cual se adjunta copia, en la que se le comunica la necesidad de ponerse en contacto con la Policía Local de este M.I. Ayuntamiento al objeto de que se verificara lo denunciado, sin que hasta la fecha de hoy se halla recibido nada al respecto.
Reiterándole nuevamente nuestras disculpas, queda a su entera disposición para aclararle cualquier duda que pudiera seguir subsistiendo."
"Con esta misma fecha se remite escrito a los titulares de los citado perros al objeto de hacerles saber los hechos denunciados e instarles q presentar la documentación exigible en la Ordenanza municipal reguladora de la tenencia y protección de los animales del municipio".

2.- Actividades con licencia pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma.

En este apartado citar entre otros los EQ: 731/01; EQ 359/01; EQ 919/02; EQ 476/02; 1558/03; EQ 48/03; EQ 505/03; EQ 364/03; EQ 630/03; EQ 1091/04 (antecedente 66/02); EQ 899/03; EQ 1003/03; EQ 1476/03; EQ 1509/03; EQ 87/02; EQ 23/05; EQ 1030/05; EQ 6/05; EQ 1139/02; EQ 807/04; EQ 1556/05; etc.

En este apartado se recogen todas aquellas quejas relativas a las actividades desarrolladas en locales o por industrias que cuentan con la oportuna licencia, pero que sin embargo, causan molestias a los vecinos, debido a que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma, lo que implica unas malas condiciones de funcionamiento de dichas actividades y un deficiente control administrativo al respecto.

En el expediente EQ 1054/04, el reclamante denuncia la colocación en una pastelería–cafetería de mesas y sillas en la vía pública, dificultando el acceso a su vivienda e impidiéndole abrir las ventanas de su casa por los ruidos de las personas que se sientan allí a tomar sus consumiciones. Añadiendo en su escrito que ha presentado denuncias ante la Subdelegación del Gobierno y ante el Ayuntamiento de Guía de Isora, el cual no ha adoptado medida alguna durante estos años para solucionar su problema, aunque ya en el año 1996, le informó que "el citado local cuenta con licencia para el ejercicio de la actividad de industria de pan y bollería; las instalaciones y las medidas correctoras establecidas tanto en el proyecto como en la Resolución del Cabildo Insular de Tenerife (Servicio de Medio Ambiente y Urbanismo) se han adaptado y adoptado en el local destinado a tal fin.". No obstante, el reclamante insiste en que lleva muchos años padeciendo estas molestias y que no está de acuerdo con lo expresado por el Ayuntamiento, por lo que solicita la intervención del Diputado del Común en este asunto.

Admitida su queja a trámite, el día 10 de noviembre de 2004, desde estas oficinas se solicitó informe a la citada Corporación, petición que hubo de ser reiterada, mientras que, el 22 de marzo de 2005, el reclamante nos remite copia del escrito que había recibido del Ayuntamiento notificándole lo siguiente:
- "que se ha requerido al responsable de la empresa para que dejara paso suficiente al tránsito de las personas procedentes del Callejón. No obstante, debido a que las molestias persisten, este ayuntamiento ha tomado la decisión de no renovar el permiso para mesas y sillas, ni frente al callejón, ni en la fachada de su vivienda para evitar más molestias.
- Sin embargo, hemos de esperar a que finalice el periodo concedido para el citado uso que tendrá lugar en junio de 2005.
- Ruego nos disculpe por las molestias causadas, que en el momento de dar la concesión no consideramos y que evidentemente ha sido un error por nuestra parte movidos por el afán de colaborar con la actividad de los comercios del municipio."
A la vista de este informe, y habiendo dado traslado al reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo, este expediente fue archivado por encontrase en vías de alcanzar una solución favorable.

Incluso en más de una ocasión, como por ejemplo en el EQ 397/05, algún empresario ha denunciado el incumplimiento, por otros locales de la zona, de los horarios legalmente establecidos, acusándoles de competencia desleal, e insistiendo en que las autoridades locales dispensan un trato de favor a determinados establecimientos.
El 24 de junio de 2005, el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio contestó a nuestra petición de informe, comunicándonos, entre otros extremos, que: *"El Concejal Delegado de Desarrollo, Empleo, Pequeñas y Medianas Empresas, Comercio, Industria, Artesanía y Turismo ha mantenido diversas reuniones con todos los interesados donde ha reiterado en cada una de ellas el debido cumplimiento que debe realizar de la normativa que nos ocupa y ha llamado a capítulo a los que en algún momento han podido vulnerar la misma".*
A la vista del contenido del informe, se dio traslado del mismo al reclamante, el cual no hizo alegaciones y se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

EQ 1178/04 en este expediente los reclamantes denuncian la existencia de un taller de electricidad del automóvil que funciona desde 1990, realizando las tareas propias de taller, incluso en la vía pública, con las incomodidades que esto supone para los vecinos, con total impunidad, sin que el Ayuntamiento de la Villa de La Orotava atienda sus peticiones.
Tras ser admitida su queja en nuestras oficinas, se procedió a dirigir petición de informe al citado Ayuntamiento en noviembre de 2004, y finalmente, la Corporación contestó el 13 de diciembre de 2004, mediante un escrito en el que se nos informaba de que:
" 1.- consultados los datos obrantes en esta administración, en virtud de Decreto de 30 de noviembre de 1999 se otorgó a D… licencia de instalación de la actividad de taller de electricidad de automóvil en la calle… Posteriormente, una vez girada visita de inspección se otorgó licencia de apertura número…, - Decreto de 24 de abril de 2000.. 2.- en relación con las molestias que ocasiona el desarrollo de la actividad, ruidos y ocupación de la vía pública, se ha solicitado informe actualizado en orden a comprobar si actualmente se producen los hechos denunciados de todo lo cual se dará debido traslado a esa Institución".
Igualmente, el 27 de diciembre, nos remitió escrito en el que nos comunicaba que solicitado informe a la Policía Local en relación con los ruidos emitidos por la actividad y la ocupación de la vía pública ésta señala lo siguiente: "*(…) Que realizada inspección por agentes de esta plantilla, no se han percibido ruidos procedentes de la actividad denunciada. La calle consta de unas setenta viviendas, y en muchas de ellas no existen garajes, se trata de una calle de doble sentido de circulación, sin*

salida, y la misma carece de infraestructura suficiente para albergar la gran cantidad de vehículos propiedad de los vecinos, así como de los que los visitan.
Se ha observado que incluso cuando el taller se encuentra cerrado al público las aceras están completamente llenas de vehículos por lo reseñado en el punto anterior.
En las varias inspecciones realizadas no se detectó que estuviera trabajando fuera del taller, si bien es verdad que se trata de un taller pequeño de electricidad de vehículos en el que caben como mucho dos."
Se dio traslado a los reclamantes de sendos informes, quienes hicieron ampliaciones de datos respecto a los mismos, y con fecha 12 de mayo de 2005, se recibió escrito de la referida Corporación informando de que se había solicitado a la Policía Local la adopción de medidas que evitaran las molestias denunciadas en relación con el funcionamiento de la actividad de taller. De dicho informe también se dio copia a los reclamantes, quienes no volvieron a contactar con la institución, procediendo en consecuencia al archivo de su expediente por entender que el problema se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable, sin perjuicio de que más adelante, pudieran volver a dirigirse a nosotros si lo considerasen necesario.

El EQ 679/04 (con su antecedente en el EQ 639/03), mencionado ya en informes anteriores, y el cual ha sido recientemente archivado en nuestra oficinas por entender que el problema planteado inicialmente por el reclamante se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, puesto que el 9 de marzo de 2005, la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna nos remitió informe mediante el cual, se notificaba la Resolución 1117/2004, de 2 de abril de esa Alcaldía ordenando al titular de la discoteca la ejecución de determinadas las medidas correctoras señaladas por el técnico municipal que hizo la visita de inspección (medidas que se señalan de forma pormenorizada en dicho informe).

Mencionar el EQ 255/02 del que ya hemos informado en ejercicios anteriores, motivado por las molestias que causaba un taller de chapa y pintura, ubicado debajo de su vivienda, por los gases, malos olores y ruidos que emitía.
Únicamente resta decir que en este expediente se formuló en abril de 2003 una Recomendación al Ayuntamiento de Arrecife que fue aceptada en su día, recibiendo posteriormente una comunicación del reclamante porque las molestias continuaban, por lo que se solicitó nuevo informe a la Corporación y tras numerosas gestiones se recibió un informe de fecha 4 de abril de 2005, en el que se nos comunicaba que: *"…a partir de las quejas, se llevó a cabo el cierre y la clausura del taller al carecer de la licencia de apertura y puesta en funcionamiento, permisos que en la actualidad ya tiene.*
Al carecer el Ayuntamiento y el Cabildo de los medios técnicos necesarios para realizar las mediciones de gases, el explotador contrató una empresa especializada y hechas las inspecciones se informa que ya se han corregido las deficiencias detectadas, y actualmente reúne las condiciones técnicas suficientes, procediendo al archivo del expediente incoado contra esa actividad…"
Habiendo dado traslado al reclamante de éste último informe recibido, sin que hiciera alegaciones al mismo, se procedió en junio de este año, al archivo de su expediente en nuestra oficina por entender que el problema que nos planteaba se ha solucionado.

EQ 982/03, que trae causa en las molestias que produce a los vecinos de Icod de los Vinos una fábrica de granito, que ya en el 2001 fue precintada por carecer de licencia de apertura. Posteriormente, tras someter el expediente a la tramitación prevista en la Ley 1/1998, fue calificada por el Cabildo como molesta por los ruidos, vibraciones y emisiones de polvo, considerando suficientes unas medidas correctoras contempladas en el proyecto, informando favorablemente la solicitud, y concediendo el Ayuntamiento la licencia con arreglo a esas condiciones.

Condiciones, que según manifiesta el reclamante, no se han cumplido, por lo que, desde nuestras oficinas, se hicieron múltiples gestiones, tal y como ya se ha informado en ejercicios anteriores, y que dieron como resultado que se recibiera un último informe del Ayuntamiento en el que, entre otras cuestiones, expresa:
<…que el Servicio de Desarrollo Económico, Comercio y Empleo del Cabildo Insular rectificó la resolución por la que calificó a la actividad de referencia, realizando modificaciones en cuanto a las condiciones en que debía realizarse la recogida y transportes de lodos procedentes de la misma.
Así como, el Ayuntamiento, habida cuenta de las denuncias presentadas y nuestros requerimientos, solicitó a la Policía Local con carácter urgente que realizara una medición de los ruidos y vibraciones ocasionados por la actividad, la cual servirá de base a la visita de comprobación que efectuará la Oficina Técnica Municipal a las instalaciones…>
Tras dar traslado del informe completo al reclamante, y no hacer éste alegaciones al respecto, su expediente fue archivado, entendiendo que el problema se encontraba en vías de solución.

El EQ 1121/05 promovido por un vecino del Barrio de la Herradura en Las Palmas de Gran Canaria, por las molestias que le ocasiona la actividad de venta y manipulación de áridos, ubicada en la trasera de su domicilio, debido a los ruidos que generan las máquinas (tractor, palas, etc) que vienen funcionando desde hace años.
Tras ser admitida su queja, se formuló petición de informe al Ayuntamiento de LPGC, para conocer, entre otras cuestiones, si dicha actividad contaba con la licencia municipal de apertura. Transcurrido varios meses, recibimos respuesta comunicándonos que visto el expediente y considerando las competencias de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, esa Corporación solicitó informe, al amparo de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, respecto a si la actividad se desarrolla en suelo rústico, y cuenta con la debida cobertura legal, y en caso contrario se informe si esa Consejería va a ejercitar las acciones pertinentes.
No obstante, como este informe no contestaba a las preguntas que le habíamos formulado inicialmente, volvimos a insistir, hasta que, recientemente, se ha recibido informe del Ayuntamiento en cuestión, remitiéndonos copia de la Resolución dictada el pasado 25 de noviembre por el Coordinador General de Planeamiento, Gestión Urbanística y Patrimonio, por la que acuerda la paralización voluntaria de la actividad con advertencia de clausura en caso de incumplimiento. Al mismo tiempo, el reclamante nos comunica que ha recibido ese mismo informe, por lo que este expediente será archivado en nuestras oficinas, al entender que se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

EQ 381/04, expediente en el cual la reclamante se queja de las molestias que le produce la actividad de un restaurante ubicado en los apartamentos donde ella vive, ocupando un espacio comunitario, siendo su mayor preocupación la existencia en el restaurante de unas 10 bombonas de gas butano, con el consiguiente peligro que esto supone para todos los vecinos.
La reclamante se ha dirigido en varias ocasiones a la administración pero el problema continua, por lo que una vez fue admitida a trámite su queja, se procedió pedir informe el Ayuntamiento de Tías, petición que hubo de ser reiterada en varias ocasiones, e incluso mediante Recordatorio del Deber Legal de Colaborar, hasta que el 24 de agosto de 2004 se nos remite informe en el que se expresaba lo siguiente:
- 1) Con fecha 06/08/2003 y 22/01/2004 se giró visita de comprobación por denuncia referente a caseta de gas, al local Restaurante La Marina, con nº Expediente 250A/97.

- 2) La instalación de gas era antirreglamentariamente en el momento de la visita, por lo que se requirió al denunciado.
- 3) En visita girada el 22/01/04, el uso del almacén era almacén.
A petición nuestra, se volvió a girar petición de informe respecto a otras cuestiones que no quedaron aclaradas, en esta ocasión, también hubo que reiterar la misma, y formular el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de Colaborar.
Finalmente, el 13 de octubre, se recibe informe del Ayuntamiento de Tías en el que junto con el último informe realizado por Ingeniero Técnico Municipal, se adjunta copia del Decreto adoptado el 28 de febrero de 2005 por esa alcaldía, y se informa que*:*
- Habiéndose podido comprobar por los Servicios Municipales de la Policía Local, que el local sigue abierto a pesar del Decreto de Cierre de fecha 24 de mayo de 2004 y sin haber corregido las deficiencias para la preceptiva Puesta en Funcionamiento de la actividad.
- Considerando las facultades que a esta Concejalía de Nuevas Tecnologías, Vivienda y Urbanismo, han sido delegadas por la alcaldía, según Decreto de 7 de septiembre de 2004, dictado al amparo de los establecido por los artículos 43, 44 y 45 del Reglamento de Organización, funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se resuelve: ordenar el precinto del local donde se desarrolla la actividad de Bar Restaurante, que se realizará por las Fuerzas de la Policía Local. Así mismo, se le comunica que de continuar con la actividad puede incurrir en delito de desobediencia a la Autoridad o a sus Agentes, tipificado en el artículo 556 de la Ley Orgánica 10/95, de 23 de noviembre de Código Penal, sancionable con pena de prisión de 6 meses a un año.
De dicho informe se dio traslado a la reclamante, haciendo ésta alegaciones el pasado día 22 de noviembre, para exponer que sigue padeciendo molestias, pues existe un local anexo al que se va a precintar, explotado por la misma persona, que sigue funcionando, por lo que el problema solo se ha resuelto parcialmente. Ante tales afirmaciones, hemos vuelto a dirigirnos al Ayuntamiento solicitando se proceda al cierre de los “dos locales”, a fin de acabar con las molestias y, actualmente, seguimos a la espera de respuesta.

Pero si el ruido ambiental tiene merecida fama de depredador de la calidad de vida urbana, éste dispone de un duro competidor en otra fuente sonora que despierta relaciones coléricas en los afectados, esto es el ruido interior, es decir el que generan las propias instalaciones de la edificación donde residimos; y especialmente, locales comerciales ubicados en las plantas bajas de nuestras viviendas, o en edificios colindantes, actividades tales como fruterías, supermercados, etc EQ 1335/05 (con antecedente EQ 1139/02), etc.

Un buen ejemplo de ello es el EQ 146/04, expediente motivado por las molestias que padece un vecino de Santa Cruz de La Palma por los ruidos ocasionados por un gimnasio debajo de su vivienda, afirmando que no puede descansar, ni realizar actividades normales tales como ver la televisión, leer, debido al elevado nivel de música del gimnasio, puesto que la actividad se desarrolla con las ventanas abiertas.
Todo esto le ha afectado seriamente, sobre todo a sus hijos en edad escolar, por lo que se ha dirigido en varias ocasiones a su ayuntamiento, pero hasta la fecha, no se ha adoptado medida alguna al respecto. El pasado 26 de enero, decidió acudir al Diputado del Común para solicitar su intervención, de este modo, una vez admitida su queja a trámite, se procedió a pedir informe al Ayuntamiento del citado municipio, solicitud que hubo de ser reiterada ante la ausencia de respuesta, e incluso hubo que formular el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con esta institución.
Finalmente, el 6 de abril de 2005, la Corporación nos contestó que*: dicha actividad se está tramitando conforme a lo previsto en la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, a fin de dotar al citado*

establecimiento de las medidas correctoras que eliminen los ruidos denunciados por el reclamante.
Dimos traslado de dicho informe al reclamante, sin que éste presentara alegaciones al mismo, por lo que transcurrido un tiempo prudencial, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

El EQ 475/04 (antecedente 636/03), motivado por las molestias que ocasionaba el alto volumen de la música, hasta altas horas de la madrugada emitidas por un Pub en los bajos de un edificio del centro de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife.
Los vecinos se habían dirigido a las autoridades competentes, sin que se les hubiera dado una solución efectiva.
Tras admitir su queja a trámite, y realizar gestiones con el Ayuntamiento, que hubieron de ser reiteradas en varias ocasiones, se recibió el 25 de mayo de 2005, informe de esa Corporación mediante el cual el Servicio de Control y Gestión Medioambiental nos comunica, entre otros extremos, lo siguiente:
"… Que se ha girado visita de inspección los días… y por último se contactó con el propietario del local y se ha visto el día… el local de referencia, comprobándose que se encuentra instalado un equipo de música con un limitador que se encuentra precintado.
En la visita se procedió a tomar medidas sonométricas dando como resultado que el nivel sonoro en el interior del local, a un metro del foco emisor es de 102 dBA.
En el informe que figura en el expediente de visita de comprobación final del local que sirvió de base para la licencia de apertura se precintó el limitador a 80 dBA.
Con los datos e información obtenida se deduce que el limitador no está cumpliendo con su función.
De lo expuesto, se propone que el local permanezca cerrado durante 48 horas según lo indicado en la disposición adicional cuarta de la Ley de Acompañamiento de los Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias, que modifica el artículo 60 de la Ley 1/1998 de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, tiempo que servirá de base para analizar y comprobar detenidamente las instalaciones para posterior informe técnico de las causas que generaron este incumplimiento.
Este informe deberá hacerse llegar al Diputado del Común, a la Gerencia de Urbanismo, al titular de la actividad, así como al reclamante, en los términos indicados anteriormente, al objeto de si procede la retirada de la licencia o la imposición de nuevas condiciones en la misma."
Una vez dimos traslado de este informe al reclamante, al no hacer éste alegaciones al mismo, entendimos que no precisaba más de nuestra intervención y su expediente fue archivado.

El EQ 372/04, actualmente archivado en nuestras oficinas por entender que el problema inicialmente planteado por el reclamante (en su propio nombre y en de la Comunidad de Propietarios) se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable puesto que el denunciado ha realizado obras de mejora en el local (supermercado) a requerimiento del Ayuntamiento de LPGC para evitar las molestias que venía ocasionando a los vecinos el desarrollo de la actividad.
Según los informes recabados, procedentes tanto del Cabildo como del Ayuntamiento, se ha demostrado la existencia de actividad municipal respecto a la denuncia, circunstancia que impide la subrogación por parte del Cabildo de Gran Canaria en las competencias municipales.
Asimismo, el Ayuntamiento de LPGC dispuso el archivo del expediente por cuanto no existía constancia de vulneración de los límites establecidos en la Ordenanza de Protección del Medio Ambiente frente a Ruidos y Vibraciones, toda vez que existe en el expediente numerosa documentación técnica aportada por los responsables de la actividad justificando las medidas de insonorización. Todo ello, con independencia de

requerir a los agentes de la Policía Local para que vigilen el estricto cumplimiento del horario de carga y descarga establecido en la vigente Ordenanza de Convivencia Ciudadana.

En el EQ 683/04 el reclamante tras haberse dirigido anteriormente al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y al Cabildo Insular, acude al Diputado del Común para pedir su intervención. Esta queja viene motivada por los continuos ruidos que generan los motores de un supermercado, ya que según manifiesta el reclamante los motores se encuentran debajo y encima de su vivienda impidiéndole descansar durante la noche, teniendo que ser atendido por su médico de cabecera por los trastornos que esto le produce, pues tiene que madrugar para ir a trabajar.
Admitida su queja, ésta fue tramitada en nuestras oficinas y el día 29 de julio, se solicitó informe al mencionado ayuntamiento, petición que hubo de ser reiterada.
Finalmente, el 1 de febrero de 2005 nos respondió que:
- "Visto Decreto de la Alcaldía de fecha 28 de septiembre de 2004, en el que se ordenaba como medida cautelar, hasta tanto se subsanen las deficiencias señaladas por el Ingeniero Técnico Municipal, apagar los motores- compresores de frío a las 23 horas y se pondrán en marcha a las 7 horas.
- Visto que el día 30 de septiembre a las 23,20 horas se presenta denuncia en la Policía Local por D… por los ruidos y molestias de los aparatos refrigeradores…
- Visto el informe emitido por la Policía Local en el que se constata la veracidad de la denuncia y por tanto el incumplimiento de la medida cautelar ordenada por la Alcaldía, resuelvo ordenar a la Policía Local para que se persone en el establecimiento de referencia fin de comprobar que su titular cumple con la medida cautelar señalada; debiendo en caso de incumplimiento requerir a … para que de inmediato pare la maquinaria en el periodo de tiempo anteriormente indicado, apercibiéndole que en caso de incumplimiento se incoará expediente sancionador y se pondrán los hechos en conocimiento de la autoridad Judicial…
Las personas encargadas de la tramitación de los expedientes de actividades clasificadas en este Ayuntamiento son D….(Ingeniero Técnico Municipal), tlf. número ... y D… (Técnico de Administración General) tlf. número …"
Tras dar traslado de dicho informe al reclamante para que tuviera conocimiento del mismo, éste no hizo alegaciones al respecto y se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto se encontraba en vías de solución.

Ya en el informe anterior, se hizo mención del EQ 731/01, y hay que señalar que, finalmente, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife procedió a contestar a la Recomendación formulada por esta institución, respecto a que se comprobaran las circunstancias en las que se desarrollaba la actividad, especialmente el nivel de ruidos y el cumplimiento de la hora de cierre del bar en cuestión.
Dicha Recomendación, fue aceptada, pues el Ayuntamiento nos comunicó que ha remitido diligencias a la Policía Local a efectos de hacer un informe sobre si el citado local cumple las condiciones de la licencia (obtenida en el año 2001). Posteriormente, el reclamante hizo una ampliación de datos, manifestando que las molestias continuaban, por lo que desde esta institución se solicitó nuevamente informe al Ayuntamiento, petición que hubo de ser reiterada, incluso con Recordatorio del Deber Legal de Colaborar, hasta que finalmente, en diciembre la Corporación nos respondió que:
- la Policía Local, a instancias de ese Ayuntamiento informó que el local cumple el horario de cierre, si bien se ha procedido a extender acta por infracción a la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, al incumplir lo estipulado en la licencia de apertura ejerciendo actividad musical mediante aparato de música.
- El denunciado solicitó cambio de titularidad de la licencia.

- De continuar con el incumplimiento de la condición de la licencia de apertura (prohibición de empleo de aparatos musicales), se procederá al inicio de expediente sancionador y se adoptarán medidas cautelares oportunas, entre otras, el cierre del establecimiento, asimismo, se abrirá trámite de audiencia para presentar alegaciones, documentos y justificaciones para justificar su derecho.
De dicho informe se dio traslado al reclamante, sin que hiciera alegaciones al respecto, por lo que se procedió al archivo de esta queja en nuestras oficinas.

Tal y como hemos podido apreciar, en éste como en tantos otro expedientes, pese a pensar, en principio, que el asunto se encuentra en vías de solución, los reclamantes se dirigen nuevamente a nosotros para comunicarnos que las molestias han vuelto a aparecer, por lo que nos vemos en la obligación de hacer nuevas gestiones desde la institución.

El EQ 77/02, mencionado en anteriores ocasiones, trae su motivación en las molestias que causa a los vecinos un restaurante, y actualmente está archivado por encontrarse en vías de solución, puesto que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife nos remitió, el 6 de julio de 2005, un último informe notificándonos que el Consejero-Director de la Gerencia de Urbanismo de ese Ayuntamiento, resolvió el expediente de revocación de la licencia de apertura otorgada, al no quedar garantizada la tranquilidad, seguridad y salubridad del local con las medidas propuestas en cuanto a extracción de humos, vahos y malos olores que se desprenden como consecuencia del ejercicio de la actividad.

Estas actividades, por su propia naturaleza, deben desarrollarse bajo determinadas condiciones, reflejadas en la licencia, lo cual implica que las administraciones han de ejercer un control periódico del desarrollo de esas actividades, seguimiento que ha de hacerse mediante inspección técnica de las mismas.

El desarrollo de una actividad calificada como molesta, sin sujeción a las medidas impuestas en la licencia, constituye una falta muy grave en materia de actividades clasificadas y puede conllevar la clausura de la actividad o retirada de la licencia o autorización.

La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, establece que las Administración podrá ordenar que en cualquier momento sea girada visita de inspección a las actividades que vengan desarrollándose, para comprobar el cumplimiento de la condiciones exigidas en la licencia, porque el hecho de conceder una licencia genera una relación permanente entre el titular de la licencia y la Administración que la otorga, evitando así situaciones de ilegalidad sobrevenida.

La Administración ostenta una prerrogativa de revisión de las condiciones, e incluso de revocación de la licencia cuando así lo exija la defensa del interés ambiental y ante la modificación de las circunstancias que motivaron su otorgamiento. Esta potestad administrativa de revisión y de revocación deriva del propio carácter operativo de la licencia. De este modo, si las medidas correctoras dejan de ser aplicadas o de funcionar de forma adecuada, o se introducen elementos que generan algún tipo de molestias (ruidos, peligrosidad, insalubridad), podrá modificarse la calificación de la actividad en cuestión, bien a instancia de la propia administración de oficio, bien a petición del titular de la misma, si demuestra haber superado los hechos que provocaron la calificación.
Las licencias son un acto administrativo, que de igual modo pueden revisarse jurisdiccionalmente, la teoría de que se trata de un acto reglado no puede ser excusa de inatacabilidad de las licencias, es decir, que sea un acto reglado no significa que no

se pueda entrar a decidir si se han cumplido o no las normas que establecen las pautas para la correcta concesión de una licencia.
EQ 1170/03 (con su antecedente en el EQ 652/03) expediente que ya hemos mencionado en anteriores ocasiones, motivado por las molestias de un establecimiento dedicado a la venta y elaboración de pan y pastelería, y que queremos destacar aquí porque finalmente, tras realizar este Diputado numerosas gestiones con el Ayuntamiento de San Bartolomé se ha conseguido solucionar el problema que afectaba a esta familia y se ha archivado en nuestras oficinas al comunicarnos el Ayuntamiento que se ha decretado el cierre, clausura y cese de dicha actividad.

No todas las quejas recibidas responden a molestias provocadas por los ruidos, sino que en algunos supuestos, como es el EQ 23/05 el reclamante denuncia que se ha dirigido al ayuntamiento por las muchas molestias que produce un bar y tanto él, como el resto de vecinos (88 vecinos) de su Comunidad, no están de acuerdo con la concesión de esa licencia, por lo que desde esta institución se formó petición de informe al respecto y, con fecha 30 de junio, el Ayuntamiento de LPGC nos respondió que dicho bar cuenta con licencia municipal de apertura y que girada vista de inspección el Letrado Asesor Adjunto del Servicio de Actividades Comerciales e Industriales nos informa que:
- la actividad continúa ajustándose a las condiciones de la licencia, en cuanto a la distribución del local e instalaciones y en cuanto a la distancia de la salida de humos con respecto a las viviendas es correcta.
- que en la vía pública y en la vivienda del reclamante se aprecia la existencia de malos olores procedentes de la cocina del bar, incumpliendo lo indicado en la licencia de instalación, que supeditaba la misma a la garantía de su correcto funcionamiento, mantenimiento y a la no producción de molestias
- Que se requiere al titular para que retire todos los elementos productores de humos y olores, extremo que deberá comprobar la Policía Local, retirar la campana de extracción, todo ello con advertencia de clausura en caso de incumplimiento.
En cuanto a los ruidos estimamos que deberá darse traslado a la Policía, en horario nocturno, para que verifique la existencia de molestias y, en su caso, mida el nivel de ruidos.
De dicho informe se dio traslado al promotor de la queja, y éste formuló alegaciones al mismo, manifestando su desacuerdo con el mismo, puesto que las molestias son insoportables y la situación continúa igual, pese a que, tras realizar dos inspecciones técnicas, se confirmó el hecho de que el nivel de ruido producido superaba los límites establecidos en al Ordenanza y, en consecuencia, se ordenó el cierre del establecimiento (Resolución 13457/2005, de 7 de junio) y cuatro meses mas tarde, se ordenó la paralización de la actividad con advertencia de clausura del local en caso de incumplimiento (Resolución 19826/05, de 21 de septiembre).
Por todo lo expuesto, decidimos dirigirnos nuevamente a dicho Ayuntamiento para solicitar que ejecute esas resoluciones y actualmente, estamos a la espera de respuesta por parte de la Administración.

Para dar continuidad a lo expuesto en informes anteriores, señalar que el EQ 1145/02 motivado por las molestias que originaba a los vecinos de Valverde un Disco – Pub, ya ha sido archivado en nuestras oficinas por entender que el asunto se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, puesto que el Ayuntamiento del citado municipio nos ha remitido un informe comunicándonos que ha resuelto requerir al titular de dicho establecimiento para que adopte las medidas correctoras impuestas por los técnicos que han practicado las distintas visitas de inspección al citado local.

Este año, además de haber tenido conocimiento a través de las consultas formuladas por algunos ciudadanos, se han recibido quejas motivadas por las molestias generadas por el Parque Eólico de Gáldar (EQ 1234/04 y EQ 847/04), respecto a los

cuales hay que decir que este Diputado solicitó informe al Ayuntamiento, el cual nos contestó, entre otras cuestiones, que: *en relación con la medición efectuada en la vivienda del denunciante, se pone de manifiesto que, si bien se han obtenido valores superiores a los señalados en la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente frente a Ruidos y Vibraciones, se señala igualmente que, en cualquier caso, el ruido que llega al domicilio proviene del rozamiento de las aspas de los aerogeneradores con el aire y no de sus mecanismos. Pese a ello, el ayuntamiento ha requerido a la empresa promotora de la actividad, para que adopte las medidas correctoras necesarias tendentes a dejar los niveles de ruido dentro de lo permitido por la Ordenanza, contestándose por la promotora el 9 de marzo de 2005, que la empresa .. S.A. procedió a la revisión del funcionamiento de los aerogeneradores comprobando que los mismos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, de acuerdo con los parámetros establecidos originariamente.*
Se acompaña informe de la empresa encargada del mantenimiento del parque eólico con el objeto de señalar que el mismo cuenta con licencia de instalación; calificación favorable al Estudio Básico de Impacto Ecológico; y ha sido ubicado en un lugar óptimo, indicado por el Instituto Tecnológico de Canarias (ITC), sin que los vecinos presentaran alegaciones al ser informados de la instalación de dicho parque.
De toda la información recabada se dio traslado al reclamante para que hiciera alegaciones, presentando éste escrito de ampliación de datos en el que, además de otras consideraciones, expone que: las medidas correctoras no han sido adoptadas pues las molestias continúan igual y que las verificaciones debían haber sido realizadas por la Consejería de Industria del Gobierno de Canarias y no por una empresa privada a encargo de la empresa denunciada, añadiendo que, no hicieron alegaciones al proyecto porque en principio los aerogeneradores estaban mas alejados de las viviendas y tras la exposición pública el proyecto fue modificado, aproximando aun más los generadores a las viviendas.
A la vista de la documentación obrante en el expediente, se decidió cursar nueva petición de informe sobre cuestiones técnicas, la cual no ha sido contestada aún, pese a nuestras reiteradas gestiones, por lo que, a fecha de cierre de este ejercicio, se encuentra en estudio técnico el expediente para valorar la oportunidad de dirigir una Recomendación a la referida Corporación para que, entre otras cuestiones, de carácter procedimental, se adopten las medidas necesarias para paliar las molestias que padecen los vecinos de la zona, mayormente acústicas (por los chirridos de las máquinas debido al desgaste sufrido con los años y del propio rozamiento del viento con las aspas de los molinos), pero también visuales (por el efecto de sombras intermitentes al interceptar los rayos de sol las aspas y los destellos brillantes de luz de las hélices con el impacto del sol).

No se nos escapa, que una vez más, estamos ante un problema complejo, entendiendo que pudiera existir un conflicto de intereses, pues lo cierto es que, pese a todos estos efectos negativos, la energía eólica es una de las fuente de energía renovables más limpia y actualmente, es esencial para el funcionamiento de nuestra sociedad pues suministra gran parte de la energía eléctrica que consumimos.

* Ahora bien, independientemente de la existencia de licencia y del cumplimiento de las condiciones impuestas en las mismas, si analizamos el problema de fondo de las denuncias, observamos que en su mayoría se deben, al igual que en años anteriores, a los ruidos y a la inactividad de las autoridades competentes en la materia. Apartados que pasamos a desarrollar mas profundamente a continuación.

A.- Molestias por ruidos

Consideramos el ruido como un sonido inarmónico, molesto, perturbador e indeseado, que deteriora progresivamente el clima social de convivencia entre los ciudadanos, es una forma de agresión que produce un menoscabo y daña la salud física y psíquica del receptor contra su voluntad, y por tanto debe considerarse como un agente gravemente nocivo.
Son muchas las quejas tramitadas por este motivo EQ 1710/05; EQ 157/04; EQ 847/04; EQ 1307/04; EQ 1275/05; EQ 1358/05; EQ 307/05; EQ 369/05; EQ 1283/05, EQ 929/05; EQ1008/03; etc.

El ruido es hoy en día la cuarta causa de contaminación en los países occidentales y a diferencia de otros problemas ambientales sigue en aumento y produce un número mayor de reclamaciones por parte de la población.

La contaminación acústica es considerada por la mayoría de las grandes ciudades como un factor medioambiental muy importante, que incide de forma esencial en la calidad de vida. La contaminación ambiental urbana o ruido ambiental es una consecuencia directa no deseada de las propias actividades que se desarrollan en las grandes ciudades.

La estrecha relación que existe entre el medio ambiente y la planificación urbanística es evidente. El tener en cuenta la contaminación acústica en la planificación urbanística, entre otras medidas, propiciará un cambio cualitativo, con el resultado de una mejora neta de la calidad acústica de nuestras ciudades y pueblos.

El ruido tiene un importante componente espacial, una fuente ruidosa sólo puede afectar aquellos receptores que se encuentran a una distancia determinada. Por lo tanto, es fundamental planificar dónde se van a situar las actividades ruidosas y donde los posibles receptores según su vulnerabilidad. En este sentido, el ruido es uno de los principales aspectos a la hora de acometer la ordenación del territorio, por eso debe contemplarse como un criterio de localización para usos y actividades, de modo que las actividades molestas sean emplazadas lejos del tejido urbano..

Estudios recientes demuestran la baja calidad constructiva con que se edifica en nuestro país, en relación con parámetros de calidad acústica. La actual NBE- CA propone soluciones técnicas en los edificios para garantizar los niveles mínimos exigidos. En los más de 25 años de aplicación, esta normativa se ha concretado simplemente en rellenar una ficha técnica con la cual quedaba justificado el cumplimiento de las condiciones acústicas de los edificios.

En muchos países es ya una práctica habitual que los consultores acústicos trabajen junto con arquitectos e ingenieros para generar, desde el principio, una solución al problema y que no aparezca cuando ya esté terminada la construcción.

El ruido sigue siendo el problema ambiental que más perciben los ciudadanos en el ámbito local, como resultado del efecto tan directo que tiene sobre las personas. Respecto a esto decir que el cumplimiento de las normas de calidad y prevención acústica establecidas, son exigibles a los responsables de las actividades e instalaciones a través de las correspondientes autorizaciones administrativas, cuyo control, vigilancia y disciplina corresponderá a los ayuntamientos y en ocasiones a los cabildos, si hay subrogación en las competencias municipales.

La propia complejidad de este problema se refleja en el análisis de las quejas que se hace en este apartado.

Citar el EQ 918/04 en el cual el reclamante acude a la institución para quejarse de las molestias que le produce un hotel ubicado muy cerca de su vivienda, debido al elevado nivel sonoro de las diversas actividades de animación que realizan continuamente para sus clientes, durante la noche, en la zona de la piscina, al aire libre, sin ningún tipo de insonorización. Pese a haberse dirigido con anterioridad al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, y en multitud de ocasiones a la Policía Local, el hotel seguía desarrollando esas actividades con total impunidad.
Admitida a trámite su queja, se solicitó informe al citado Ayuntamiento, petición que hubo de ser reiterada el 5 de abril de 2005, y que fue cumplimentada con fecha 23 de mayo, informándonos sobre las inspecciones efectuadas por esa Corporación a raíz de las denuncias presentadas por el reclamante en el siguiente sentido:
- Se han realizado diversas vistas a diferentes horas y días, pudiéndose comprobar que el Hotel tiene espectáculo de animación en la piscina del mismo a diferentes horas, habiéndose encontrado la música del mismo dentro de los parámetros establecidos.
- Que puestos en contacto con el Director del Hotel, éste se comprometió a que supervisaría personalmente las molestias que pudieran producir dichas actividades.
- Que controlada la música que se desprende del citado complejo hotelero hasta las inmediaciones de la vivienda del denunciante ésta es inapreciable.
- El uso atribuido por le Plan General de este municipio al complejo donde reside el denunciante es de turístico, no de residencial.
- En consecuencia no existe justificación que permita al Cabildo, en cumplimiento del artículo 62 de la Ley 1/1998 de Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, subrogarse en las competencias municipales, comprometiéndose este Ayuntamiento a realizar visitas periódicas para verificar los incumplimientos que se produzcan a la citada Ley y a resultas de las mismas, incoar procedimiento sancionador si procede.
Tras dar copia del informe íntegro al reclamante, éste no hizo alegaciones y se procedió al archivo de su expediente por entender que el asunto se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

Este no es un caso aislado, son muchas las quejas en los que el nivel de ruidos no supera los límites establecidos, que habitualmente se sitúan en 30 decibelios, aunque no por ello dejan de ser molestos para el ciudadano, lo cual evidencia que estamos ante un desajuste entre las fórmulas científicas y la percepción subjetiva del ruido. Pongamos el ilustrativo ejemplo del ruido que puede hacer al caer una gota de agua y que no nos permite conciliar el sueño durante la noche.

A nuestro juicio, las leyes deben ser una ordenación de la razón que deben pretender la eficacia (art. 103CE), procurando el servicio a los ciudadanos en la búsqueda de dicha eficacia (art. 3 Ley 30/1992). Las normas han de ser racionales y la eficacia real de las mismas depende del grado de vinculación efectiva con la realidad social.

Por este motivo, las administraciones, deberían revisar los límites sonoros vigentes en la actualidad y rebajar los niveles de emisiones acústicas permitidas, e incluso no autorizar nuevas licencias, ni la subrogación en la titularidad de las existentes, así como aumentar las exigencias de insonorización de las actividades existentes en zonas de especial protección medioambiental declaradas como consecuencia de la concentración de actividades contaminantes.

EQ 323/03 expediente promovido por los propietarios de unos apartamentos ubicados cerca de una discoteca muy de moda en el sur de Tenerife con un gran parking que es utilizado para consumir bebidas alcohólicas, con la música del coche a elevado volumen durante toda la madrugada etc. (fenómeno conocido con el nombre de botellón).

Los vecinos vienen padeciendo estas molestias desde 1995, pese a haberse dirigido en varias ocasiones a las autoridades locales, sin que hasta la fecha, se diera una solución efectiva al problema.
En enero de 2005, esta queja fue archivada en nuestras oficinas, por entender que el problema se encontraba en vías de solución, puesto que el ayuntamiento nos remitió un informe comunicándonos que se había incoado expediente sancionador a la discoteca denunciada por no haber procedido durante todo este tiempo a subsanar las deficiencias detectadas. Al mismo tiempo, el reclamante, en su nombre y en el del resto de vecinos, aproximadamente unos 400, se dirigieron a esta institución para comunicarnos que el cierre temporal del local, ha hecho que las molestias cesen.

Podríamos decir que, en este caso, como en algún otro, la Administración había pecado hasta ese momento de una cierta negligencia inexcusable con el problema, ya que a menudo las inspecciones (mediciones de ruido) se retrasaban, con lo cual las reclamaciones de los ciudadanos se eternizaban, favoreciendo al infractor. No obstante, dada la insistencia extraordinaria de los reclamantes, y nuestras gestiones, finalmente se consiguió que los técnicos realizaran inspecciones nocturnas en fin de semana y constatar así los hechos denunciados.

EQ 13/05 en el cual el reclamante y su compañera denuncian las molestias producidas por una cafetería sita justo debajo del dormitorio de su vivienda, la cual tiene un horario de 10 de la noche, hasta las 7 de la mañana, no está insonorizada y el volumen de la música es muy elevado, por lo que no pueden descansar, especialmente su compañera, que padece esclerosis múltiple.
Tras haberse dirigido al Ayuntamiento de Santa Úrsula, al no recibir respuesta de dicha Corporación, acudieron al Diputado del Común, donde se admitió su queja a trámite y se dirigió petición de informe al citado Ayuntamiento con fecha 16 de febrero.
El pasado 6 de abril, se recibió un escrito de ampliación de datos de los reclamantes comunicándonos, que desde hace más de un mes la cafetería ha cerrado y no hay molestias, por lo que se paralizaron las gestiones que se estaban realizando desde nuestra oficina con el referido Ayuntamiento y se procedió al archivo de su expediente.

Tras analizar expedientes como los anteriormente expuestos, es nuestro deber reiterar a las administraciones locales la necesidad y la importancia de la aprobación de normas urbanísticas sobre la incompatibilidad de usos y distancias mínimas que permitan avanzar en el problema de la contaminación acústica.

Señalar, que una gran parte de las quejas investigadas son debidas a las molestias que causan a algunos vecinos las actividades llevadas a cabo por las propias Asociaciones de Vecinos, como por ejemplo EQ 891/02; EQ 233/04, actualmente archivados, etc

De igual modo se han denunciado los ruidos causados por las fiestas que se organizan en club privados cercanos a zonas residenciales hasta altas hora de la madrugada, como por ejemplo la situación planteada en los EQ 1296/05 y EQ 1392/05, promovidos por representantes vecinales ante las molestias producidas por un club de golf (por la música, los motores del pozo de extracción de agua, los vehículos que entran y salen de madrugada a alta velocidad, etc). Sobre todas estas cuestiones se solicitó informe al Ayuntamiento de Telde, contestándonos el pasado 15 de diciembre, que: *ya se está instruyendo expediente administrativo a instancia de los vecinos por las molestias que ocasiona las actividades ese Club de Golf. Al parecer, las molestias provienen de varios focos de ruido, y cada uno de ellos está siendo inspeccionados por la Oficina Técnica del Área de Disciplina Urbanística de la Jefatura de Ordenación Territorial, al objeto de que los inmuebles en los que se desarrollan estas actividades deben contar con medidas correctoras suficientes para evitar que,*

pese a no ser su actividad principal, si se organiza algún acto de celebración, cuenten con las condiciones propias de los locales especialmente dedicados a este tipo de eventos.
Del contenido de dicho informe se dio traslado a los reclamantes, y estamos a la espera de que nos transmitan sus consideraciones al respecto. Al mismo tiempo, hemos remitido al área de Seguridad Pública de esta institución copia de la queja para la tramitación de los aspectos que fueran de su competencia.

Es evidente que el ruido está arraigado a nuestra cultura y frecuentemente es minusvalorado por la administración, por lo que resulta patente la necesidad de incidir profundamente en la educación ambiental de todos los agentes actuantes, administración, empresarios, usuarios, vecinos etc., de forma que el ruido se valore en su justa magnitud.

Un importante grupo de quejas responden a la colocación por los titulares de establecimientos (tales como cafeterías, bares, etc) de mesas y sillas en la vía pública, impidiendo que los peatones puedan pasear por la ciudad, y produciendo su clientela un ruido constante, un ejemplo de ello es la queja presentada por una reclamante de Santa Cruz de La Palma, EQ 79/05, en la que se denunciaba, entre otras cosas, que dicha ciudad ha sido declarada bien de interés cultural, y cuestiones como ésta deberían ser objeto de especial preocupación por parte de las autoridades competentes. Actualmente esta queja se encuentra archivada por desistimiento de la reclamante.

El problema se agrava cuando la denuncia se centra, en la celebración en las calles de Fiestas Populares como por ejemplo la Noche de Reyes en la calles de Triana y aledañas en Las Palmas de Gran Canaria (EQ 956/01 ya archivado), las fiestas de San Pedro en el municipio de Güimar y otras (EQ 726/04; EQ 1296/04), ensayos previos y noches de Carnaval (EQ 1320/05), Fiestas Patronales del Barrio de la Alegría en Santa Cruz de Tenerife (EQ 1197/04; EQ 26/05), así como otros muchos, dándose en ellos una problemática compleja, donde se conjuga no solo el tema de los ruidos, sino temas de seguridad pública, estupefacientes, sanidad, tráfico, etc

Respecto al expediente 956/01 recordar que, en el ejercicio anterior, desde esta institución se hizo una Sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria respecto la problemática planteada por los vecinos de la zona y que fue aceptada por esa Corporación, aumentando los dispositivos de seguridad y de limpieza en esas calles durante las fiestas. Sin embargo, este año hemos vuelto a tramitar quejas por los ruidos habidos en las calles de Triana y alrededores durante la "fatídica Noche de Reyes" (EQ 1298/04 y EQ 57/05) y hemos facilitado copia de la mencionada Sugerencia a los reclamantes de esos expedientes. Y es que no cabe duda, que estamos básicamente ante un problema de conciencia social cuya solución no siempre es fácil.

Otro ejemplo de ello puede ser el EQ 1307/04, en el que el reclamante denunciaba los ruidos originados por los jóvenes que se reúnen en la trasera e inmediaciones de su bloque y la escasa presencia policial en la zona en la que vive.
Se solicitó información al respecto al Ayuntamiento de LPGC, quien nos remitió su informe con fecha 29 de abril de 2005, mediante el cual se explica, entre otras cuestiones que: *"… según informes de vigilancia y seguimiento policial en horario de mañana, tarde y noche, en el lugar objeto de denuncia, no constatándose la producción de los hechos denunciados en el momento de las inspecciones, y por tanto no pudiéndose identificar a los autores de los mismos, requisito imprescindible para la debida incoación de los procedimientos sancionadores que pueden derivarse…*

En cuanto a los hechos, no se descarta la intervención de otros factores como el deficiente grado de aislamiento de la construcción, la particular sensibilidad del denunciante por una mayor calidad del medio ambiente en que habita, habida cuenta la insistente reiteración de sus quejas frente a la ausencia de denuncias de otros vecinos".
Asimismo, nos adjunta informe del Concejal de Seguridad y Movilidad Ciudadana el cual expresa que: "… *se ha realizado un seguimiento en la zona durante meses, sin observarse hechos que diesen lugar a intervención policía, quizás debido a la reiterada presencia ..".*
Habiendo dado traslado al reclamante de dichos informes, al no hacer éste alegaciones, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas, entendiendo que el problema se había solucionado, pues el Ayuntamiento ha incrementado la presencia policial en la zona y en los últimos informes policiales realizados no pudo constatar la existencia de ruidos.

Respecto a esta forma de diversión tan habitual actualmente entre los jóvenes hay que añadir que los Defensores y Defensoras del Pueblo, ante la preocupación social que ha generado, han considerado necesario abordar esta realidad y en las "XX Jornadas de Coordinación de los Defensores y Defensoras del Pueblo sobre la respuesta de las administraciones públicas ante diferentes fenómenos y problemas que afectan a la infancia y a la juventud", celebradas en Alicante, se han pronunciado formulando algunas de las siguientes propuestas:
- Que se evalúe y analice si los servicios públicos destinados a la atención de la infancia y adolescencia están dando una respuesta adecuada a sus nuevas necesidades.
- Que los diferentes agentes sociales (la comunidad, la familia, los centros educativos, los medios de comunicación, etc.) den una respuesta integral, coherente y no contradictoria respecto a los consumos tempranos y perjudiciales de sustancias como el tabaco, el alcohol y otras drogas, que deben ser considerados como un problema de salud pública.

Son muchas las quejas recibidas en este sentido y es que la otra dimensión de los efectos del ruido que hay que analizar, es la vulneración de derechos fundamentales del individuo, tales como los principios constitucionales del derecho a la integridad física y moral, el derecho a la intimidad personal y familiar, y la inviolabilidad del domicilio.

Durante éste ejercicio se han recibido quejas en éste área por el ruido y las molestias que produce la utilización de aparatos de megafonía, como es el caso de los vendedores ambulantes, pero, curiosamente, también se ha recibido queja de una Asociación de Vecinos por sentir vulnerados su derecho fundamental de libertad de expresión por el Alcalde, al limitar el uso de la megafonía para anunciar determinados actos sociales en el pueblo, dado que hoy en día, existen otros medios de comunicación menos molestos (EQ 495/05, actualmente archivado, al no haber apreciado que exista vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la administración).

Casos como éste, invitan a hacer la siguiente reflexión, sobre los efectos del ruido: y es que este tipo de molestias están en función de la intensidad, el lugar, el horario, el tiempo de exposición, y sobre todo la sensibilidad de la persona que los padece, añadiendo que existen personas mas sensibles, sin duda nos referimos a las personas de avanzada edad, enfermos, población infantil.

Son varios los expedientes analizados, en los que los padres mencionan en sus quejas que sus hijos no pueden dormir, o hacer sus deberes en casa debido a los

escándalos, con el consiguiente efecto negativo que esto tiene en sus estudios. Quizás el grupo más expuesto, sean los adolescentes ya que padecen ruidos de gran intensidad en discotecas, conciertos, al escuchar música con auriculares y hasta en sus propios vehículos, pues cuentan con potentes equipos de música, y circulan emitiendo un ruido ensordecedor, etc), sin embargo, no hay que olvidar que se trata de una agresión acústica consentida, que posiblemente se deba a la falta de información sobre las consecuencias de la misma.
Según algunos informes médicos, entre el 7 y el 18 por ciento de los sujetos entere 24 y 40 años tienen hipoacusia, provocada en gran medida por la contaminación acústica, es decir al ruido que emana de las ciudades que conforman el siglo XXI.

Por eso, a modo indicativo, queremos señalar el siguiente cuadro en el que, a partir de los valores indicados en la primera columna, se empiezan a sentir, dependiendo de la sensibilidad individual, los efectos señalados en la segunda:

A partir de este valor en decibelios	Se empiezan a sentir estos efectos nocivos
30	Dificultad en conciliar el sueño, pérdída de calidad del mismo
40	Dificultad en la comunicación verbal
45	Probable interrupción del sueño
50	Malestar diurno moderado
55	Malestar diurno fuerte
65	Comunicación verbal extremadamente difícil
75	Pérdida de oído a largo plazo
110- 140	Pérdida de oído a corto plazo

El ruido es una forma de contaminación medioambiental con efectos perjudiciales para la salud, sin embargo nos hemos acostumbrado de tal forma a tan altos niveles de ruido que no apreciamos el constante riesgo al que estamos sometidos, pero nadie discute ya que la exposición continuada a niveles de ruido elevados pasa factura a medio y largo plazo en la salud de las personas. Quizás el efecto más conocido y el más grave sea la pérdida auditiva (reconocida como enfermedad profesional), pero también puede aumentar el nivel de estrés, o disminuir la agudeza visual y elevar la posibilidad de accidente.
En todo caso, el ruido dificulta la capacidad de comunicación y la única forma posible de protegerse contra el riesgo del ruido consiste en implantar medidas preventivas a sus perjudiciales efectos, puesto que las lesiones producidas son irrecuperables y carecen de tratamiento.

Si bien las Ordenanzas Municipales regulan estos aspectos en muchos municipios, y en ellas se indican “niveles máximos de ruidos aceptables” procedentes de exteriores y en relación con el horario diurno y nocturno, dada la gravedad de estos efectos, los médicos deberían adoptar una postura más activa en el tema, y llamar la atención de la sociedad sobre los problemas que causa el ruido ambiental, porque la preocupación social por el ruido es todavía tímida en nuestra cultura.

Son destacables, al menos en el ámbito laboral, los esfuerzos realizados por eliminar o al menos reducir los ruidos en un intento de paliar sus efectos negativos, un ejemplo de ello es la nueva Directiva Europea, que entrará en vigor en todos los Estados miembros en febrero de 2006, la cual reduce el nivel de exposición a los ruidos para los trabajadores y establece que los riesgos derivados de la exposición al ruido deben eliminarse o reducirse al máximo.

La existencia de normativa europea, estatal y autonómica en materia de contaminación acústica, proporciona una potente herramienta de gestión para las administraciones públicas y un marco legal en el que regular este tipo de afecciones. Sin embargo, existe una gran diferencia entre la situación actual y la situación deseable.
Actualmente, está vigente la Ley 37/2003 del Ruido, que surgió de la transposición de la Directiva sobre Ruido Ambiental 202/49/CE, y en estos momentos ya se ha aprobado el Reglamento que la desarrolla.

Esta ley prevé la clausura definitiva o temporal de las instalaciones que incumplan determinados indicadores de calidad acústica, así como prohibir la concesión de licencias de construcción de viviendas, hospitales y escuelas si en los solares previstos se superan los índices de ruido permitidos.

Igualmente, habla de la obligación de elaborar mapas del ruido, documento en el que se recogen los datos sobre la situación acústica existente, y se plantea como documento básico para conocer la situación de ruido ambiental y desarrollar planes de acción con medidas correctoras del ruido. Corresponde a los respectivos ayuntamientos la elaboración y aprobación de los mismos, ofreciendo así a los ciudadanos un diagnóstico sobre la contaminación acústica calle acalle.

Hemos tenido conocimiento a través de los medios de comunicación que en Canarias, ya se han comenzado a trabajar en los mapas del ruido de nuestra Comunidad Autónoma para el 2007, y se pronostica que un total de 434 kilómetros de nuestras carreteras tendrán que adaptarse a la Ley del Ruido.

La civilización moderna trajo el ruido, y somete a la persona, entre otras servidumbres, a la de tener que soportar un ambiente en el que los ruidos alcanzan niveles alarmantes. Los países más avanzados intentan ahora combatirlo y las sociedades más modernas caracterizadas por el ruido del tráfico y la industria, adecuan sus normas para conseguir mayor calidad ambiental. En este sentido, decir que la Ley también contempla la posibilidad de poder ser declaradas zonas acústicamente saturadas (ZAS) aquellas zonas del municipio en las que existan numerosas actividades y establecimientos públicos donde los niveles de ruido ambiental, sobrepasen en mas de 10 dBA los niveles límite fijados.
* Las fuentes de las que se nutre este siniestro contaminante, son muy variadas, pero fundamentalmente están constituidas por el tráfico en sus diversas manifestaciones (motos, vehículos pesados, sirenas, el claxon, etc), la actividad industrial, las obras públicas y las concentraciones lúdicas de fin de semana, así podemos distinguir varios focos:

A1-) Hay que decir que casi el 80% del ruido obedece al tráfico rodado, es decir el ruido producido por la densidad del tráfico en determinadas zonas, especialmente, el provocado por las motos y ciclomotores, que circulan por el casco urbano a altas horas de la madrugada. Al respecto se formuló una Recomendación el año pasado al Ayuntamiento del Puerto de La Cruz que ha sido aceptada durante este ejercicio (EQ 5/02).
En algunas ocasiones, los reclamantes denuncian los ruidos producidos en estaciones de autobuses (EQ 1533/03 en Arucas); gasolineras con máquinas de lavado de coches (EQ 1048/05 en Telde), e incluso los producidos por el servicio público de limpieza y recogida de basuras, esto es, camiones y máquinas municipales que limpian las calles durante la madrugada, interrumpiendo el sueño de los vecinos (EQ 391/05), expediente respecto al cual, hemos de decir que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria accedió a modificar el horario de limpieza de las calles.

Solo resta decir que, medidas tan sencillas como esas, limitar el uso del claxon dentro de las ciudades; el uso peatonal del centro; el correcto funcionamiento del vehículo, especialmente, el silenciador, podrían contribuir en gran medida paliar el problema.

Como se puede apreciar, las soluciones para reducir el ruido son muy variadas, y ya se cuenta con algunas de ellas en las vías canarias, como por ejemplo, la circunvalación de la capital gran canaria; las pantallas vegetales que se construyen con arbolado; y los nuevos materiales de pavimentación, si bien son más costosos, consiguen que el ruido en la ciudad disminuya.

En todo caso, hacemos un llamamiento a las Administraciones Públicas para que promuevan el uso de maquinarias, equipos y pavimentos de baja emisión acústica, especialmente al contratar las obras y suministros.

A2-) Aunque, como hemos visto, en términos cuantitativos los automóviles son los mayores productores de ruido, no hay que olvidar otras fuentes puntuales de contaminación tan perjudiciales como el tráfico. Un ejemplo de ello, son los ruidos que producen las obras, que pueden llegar a eternizarse, bien en los edificios de viviendas, bien en zonas cercanas a las mismas.
Generalmente el problema reside en que no se respetan los horarios de descanso, se aprovechan los días festivos para realizar los trabajos y se utilizan maquinarias extremadamente ruidosas. Un ejemplo son los expedientes EQ 1016/03 ya archivado; EQ 1029/03; EQ 539/04 (antecedente 1107/03); EQ 1148/04 actualmente en trámite; EQ 132/05; EQ 1245/05; etc

A3-) El ruido producido por los locales de ocio resulta demoledor para las personas que viven en las inmediaciones, ya se trate de locales con actividad musical, ya sean restaurantes o bares que por el hecho de albergar en su interior a un número considerable de personas, sin reunir condiciones de insonorización adecuadas, producen molestias a los vecinos, deteriorándose gravemente las relaciones con ellos. EQ 323/03; EQ 1125/03; EQ 1422/05; EQ 1238/05, y otros.

Mencionar el EQ 1628/05 en el que junto al escrito inicial de queja, se acompañan las denuncias formuladas por los turistas en las hojas de reclamaciones de los apartamentos donde se alojan en el Puerto de La Cruz, motivadas por el elevado nivel de la música que, durante toda la noche, emite la discoteca ubicada en los bajos de ese complejo turístico en el que se hospedan, impidiéndoles descansar.

Como hemos podido apreciar al estudiar la problemática de todas estas quejas, el ruido del ocio, es una contaminación devastadora que arruina la vida de barrios enteros, de centros históricos, calles y edificios de comunidades de vecinos.

Subrayar que con frecuencia, las molestias denunciadas, se deben a la desidia y la falta de previsión de los poderes públicos, siendo claramente evitables, lo cual supone una agravante de tipo subjetivo, sobre todo en aquellas situaciones debidas a las malas condiciones de los locales de ocio, aglomeraciones de personas durante la noche en la vía pública, chimeneas o extractores mal instalados, etc., produciendo en la víctima un sentimiento de frustración, ansiedad e impotencia ante tanta incomprensión.
En conclusión, no basta con regular mediante las oportunas ordenanzas la protección del medio ambiente, la prohibición de la venta de alcohol fuera de los establecimientos que tengan licencia para ello, la limpieza en los lugares públicos, sino que es preciso que con los medios adecuados, como es una dotación policial, se hagan efectivas dichas normas, impidiendo que se sobrepasen los límites de emisión de ruidos, procediendo al cierre de los establecimientos que lo incumplan.

Se comienza a hablar ya por algunas asociaciones dedicadas a la lucha contra la contaminación acústica de una serie de medidas que se están poniendo en practica, conocidas por el nombre de “Pacto por la Convivencia” que consiste muy sucintamente en un arbitraje privado entre los afectados por locales de ocio nocturno, y representantes de éstos, para dar una solución amistosa a los conflictos generados por dichos locales, siempre y cuando tal solución sea eminentemente técnica quedando descartado, por tanto el incivismo de la clientela a la salida del local o su afluencia al mismo. Por ahora esta medida ha tenido una buena acogida y será todo un acierto si contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes en las inmediaciones de estos locales. Llegando incluso a pensar en la posibilidad de ampliar el horario de cierre de los locales, que no se hallen cerca de fincas residenciales, para intentar disminuir el ruido ambiental urbano, provocado por la concentración en la vía pública de usuarios del ocio nocturno a la salida de los establecimientos.

Al analizar las quejas comprendemos realmente la magnitud del problema del que son víctimas estas familias. La mayoría de los afectados, reconocen tener que someterse a tratamiento médico para poder soportar estas situaciones. El caso más grave que hemos observado es el de una reclamante que se encadenó a una gasolinera e intentó prenderse fuego tras muchas noches de insomnio, alegando cuando la detuvo la policía que “ella solo quería dormir” (EQ 1048/05).

El ámbito de aplicación de la Ley 37/2003 del Ruido, no alcanza a los ruidos provenientes de ruidos domésticos. Sin embargo, hemos observado en éste área, así como en el área de Vivienda, que muchas de las quejas motivadas por ruidos en las viviendas son producidos por vecinos, propiciando malas relaciones personales entre ellos, llegando incluso en algunos casos a las agresiones físicas, peleas graves, por las que han tenido que abrirse diligencias policiales, EQ 1379/05; EQ 52/03; EQ 334/05...

Ante estos problemas se ha intentado desde esta oficina requerir a los respectivos ayuntamientos que actúen en base a criterios de razonabilidad inspirados en las relaciones de buena vecindad, procurando hacer cumplir las normas existentes (ordenanzas municipales) dirigidas a asegurar que el ejercicio del derecho propio no se traduzca en perjuicio ajeno, ni en menoscabo del conjunto, para establecer así las bases de una convivencia normal y pacífica.

B.- Pasividad en las Administraciones Públicas.

El ruido ha sido tradicionalmente considerado un problema menos grave que cualquier otro tipo de contaminación, al comparar sus efectos con los de de la contaminación radioactiva, de las aguas, atmosférica, etc. Sin embargo, la contaminación acústica afecta aun mayor número de personas, víctimas a diario del ruido urbano, doméstico, laboral.

El exceso de ruido se ha convertido en una seña de identidad de algunas de nuestras ciudades, con el resultado de haber degradado la calidad de vida de sus ciudadanos y el valor ambiental de determinadas zonas, pero todavía no se concede a este hecho la importancia que merece, ni se aportan los medios precisos para erradicar el problema.

Es destacable que un gran número de quejas, se deba a una clara inactividad administrativa, o a una actuación ineficaz, respecto a su labor de control, inspección o vigilancia de las actividades clasificadas y, en su caso, por la falta de adopción de las medidas correctoras necesarias para evitar las situaciones perjudiciales para los ciudadanos por el desarrollo de actividades que resultan molestas.

El ruido constituye una particular forma de contaminación del aire, cuyos efectos sobre la salud humana son perniciosos, pese a que su percepción pueda parcialmente vincularse a elementos subjetivos. Este es el motivo por el que, en ocasiones, nos encontramos con que los ayuntamientos excusan su falta de actuación en que al tratarse de locales autorizados, no se puede requerir a los responsables de la actividad la adopción de medidas correctoras en base a subjetivas molestias apreciadas por los vecinos del inmueble; y son subjetivas, por cuanto los vecinos denunciantes no han aportado en ningún momento del expediente la documentación oportuna a través del cual se acredite que los niveles de ruido padecidos superan los límites establecidos en la Ordenanza de aplicación.

Esta actitud resulta, inconcebible, puesto que son las autoridades municipales quienes otorgan las licencias y quienes, según la legislación vigente, están obligados a realizar una continua labor de comprobación y vigilancia de que efectivamente, la actividad en cuestión se desarrolla con total normalidad, así como adoptar las medidas efectivas al respecto en caso de que no sea así. Labor de control debe prolongarse en el tiempo, pues se trata de “licencias de tracto sucesivo”.

Hay que decir, que uno de los inconvenientes de este tipo de contaminación está, como hemos podido ver, en probar la existencia real del posible daño y su gravedad. A este respecto, existen numerosas sentencias judiciales que manifiestan que tal gravedad se fundamenta en resultados probatorios, y en especial, en dictámenes periciales.

El ruido se mide en decibelios (dB) y su medición implica cierta complejidad técnica. Los equipos de medida más utilizados son los sonómetros, de los cuales carecen muchos ayuntamientos en nuestra Comunidad Autónoma, por lo que al no disponer de la tecnología necesaria, equipos suficientes, y profesionales cualificados, difícilmente podrán enfrentarse a los problemas que plantea la contaminación y combatirla de una manera eficaz.

La diversidad de tareas de control y vigilancia a efectuar en el campo de la protección ambiental exige un alto grado de especialización técnica, no solo nos referimos al equipo humano (personal técnico cualificado), sino que éstos deben disponer de los equipos materiales necesarios. Un ejemplo de ello, son los expedientes EQ 1567/03 y EQ 255/02, este último archivado desde junio de este año, al considerar que el mismo se encontraba en vías de solución, no sin antes haber dado copia de la queja al área de Seguridad Pública, por si fueran de su competencia otros aspectos planteados en el escrito de queja inicial.

Lo cierto es que el reto al que se enfrentan los técnicos es cada vez mayor, porque este tipo de actividades prolifera a un ritmo incontrolado y porque una gran parte de las competencias en materia de ruidos y vibraciones es ostentada por la administración local, que por lo general, carece de los medios técnicos y recursos económicos necesarios para hacer cumplir la legislación vigente. Por lo tanto, es vital dar un apoyo efectivo a los ayuntamientos con dotaciones presupuestarias suficientes

Quizás esa sea la causa de que las inspecciones de oficio sean prácticamente inexistentes, de manera que las mediciones sonométricas por ejemplo, son efectuadas sólo cuando media denuncia vecinal.

En efecto, los tres objetivos de la Ley respecto a este tipo de contaminación es prevenirla, vigilarla mediante un control efectivo y reducirla aplicando medidas correctoras, pero ello no es suficiente, hay que dotar a las administraciones públicas competentes de las herramientas prácticas necesarias para procurar el máximo

cumplimiento de los objetivos de calidad acústica y exigir que los procedimientos administrativos se agilicen.

Hay que apostar por una policía especializada, y dotar a los ayuntamientos de los medios precisos, hemos visto expedientes en los que la falta de sonómetros impide aplicar la ordenanza contra el exceso de ruidos, por lo que desde esta institución se les indica que soliciten colaboración técnica a otras administraciones, tales como Cabildos Insulares, y en caso de carecer de él, solicitar colaboración al Instituto Tecnológico de Canarias.

Nos parece, cuanto menos curioso, que en algunos informes los ayuntamientos, se desentiendan y se limiten a informarnos que el establecimiento en cuestión tiene solicitada la licencia, y actualmente se encuentra en trámite. Esto supondría, que teóricamente, al menos desde el punto de vista jurídico, no puede estar abierto al público, pues estas licencias son preceptivas y, en todo caso, previas al desarrollo de la actividad.

En apoyo a lo expuesto debemos traer a colación la Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de febrero de 1993, según la cual "si se carece del permiso necesario para desarrollar la actividad, esta no puede continuar desempeñándose hasta tanto se obtenga la pertinente licencia, pues la Administración, tutelando el interés público por el cual la actividad en cuestión se encuentra intervenida administrativamente, no sólo puede, sino que debe poner fin a la actividad ilícita, adoptando previamente la resolución que le sirva de fundamento, la cual será inmediatamente ejecutiva".

Igualmente, la Sentencia de ese mismo Tribunal de 4 de julio de 1995, establece que "ni el transcurso del tiempo, ni el pago de los correspondientes tributos, ni la tolerancia municipal pueden implicar acto tácito de otorgamiento de licencia, y asimismo la actividad ejercida sin licencia se conceptúa como clandestina y como una situación irregular de duración indefinida que no legitima el transcurso del tiempo, pudiendo su cese ser acordado por la autoridad municipal en cualquier momento…".

En este sentido, destacar la queja EQ 202/04 que trae causa en los ruidos y los malos olores, humos, grasas que emite un bar situado justo debajo del comercio fotográfico del reclamante. Tras haberse dirigido en varias ocasiones al Ayuntamiento de Santa Úrsula, sin que haya solucionado su problema, presentó queja en el Diputado del Común insistiendo en que el local, al parecer, carece de autorizaciones administrativas, y no reúne condiciones higiénico sanitarias, ni de seguridad en caso de incendio, pues no tiene salida de emergencia y está mal ventilado.
Esta situación llevó al reclamante ha tener varios altercados con los responsables del establecimiento y como las autoridades no adoptaban medidas se encontró en una situación de total desamparo por lo que acudió a esta institución.
Tras ser admitida a trámite su queja, se procedió a solicitar informe a dicha Corporación, petición que no fue cumplimentada y hubo de ser reiterada el 3 de junio de 2004, así como formular el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común, hasta que finalmente, el 16 de diciembre de 2004, nos remitió informe explicando los siguientes extremos:
- "En fecha de diciembre de 2003 se solicita por D… licencia de apertura de un establecimiento para la venta de vino en la calle…de este municipio.
- en fecha 24 de noviembre de 2004, N.R.E. 8567, D. … solicita visita de inspección en el bar denominado… por las molestia que le está causando dicho establecimiento.
- en fecha 1 de diciembre de 2003, N.R.S. 7489, se comunicó a D. … que al ser considerada su actividad como clasificada debería presentar determinada documentación que no adjuntó a su solicitud, apercibiéndoles de que en caso de

desarrollar la actividad sin la preceptiva licencia de apertura se le podría incoar expediente sancionador con imposición de multa correspondiente.
- Por el ingeniero técnico industrial, en fecha 11 de diciembre de 2003, se emitió informe en el que concluía que la actividad que se pretendía realizar en el local referenciado no era viable, entre otras cosas, por la altura inferior a la legalmente establecida y por la evacuación de humos.
- En fecha 19 de enero de 2004, por el inspector Municipal de Sanidad, se emitió informe en el que concluía que el local debía ser clausurado y precintado.
- A día de hoy dicho local se encuentra cerrado, según informe de la Policía Local, de fecha 3 de diciembre de 2004"
Por lo que habiendo dado traslado de dicho informe al reclamante, éste no ha hecho alegaciones al mismo y se procedió al archivo del expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto en cuestión se había resuelto favorablemente.

Lamentablemente, en otros muchos expedientes, se observa una clara y contumaz dejación de funciones de algunas de las Administraciones implicadas, pudiendo mencionar como ejemplo EQ 476/02, entre otros.
Los ciudadanos han tomado conciencia de lo injusto de su situación y, frente a estas molestias, la falta de cumplimiento de la legalidad, la poca humanidad y sensibilidad, solo reivindican un trato administrativo digno, y reclaman su derecho a un medio ambiente acústicamente adecuado.

Recordar a los respectivos ayuntamientos que la primera obligación de los poderes públicos es la observancia de las normas jurídicas materiales y de procedimiento. Es su deber concebir el medio ambiente como una función pública, lo que implica una vinculación en firme para actuar con eficacia y diligencia, incompatible con cualquier actitud de abstención, pasividad o dejadez.

Como puede apreciarse, generalmente las quejas que tramitamos son fruto de muchas denuncias ante las autoridades locales, respecto a las cuales la administración guarda, en muchas ocasiones, un silencio absoluto, y esa falta de información acerca de si el local cuentan con licencia, estado actual en que se encuentran sus denuncias, etc., provoca indefensión. Por eso debemos insistir, una vez más, desde esta institución, en que la investigación y posterior intervención administrativa, consecuencia de las denuncias ciudadanas, debe producirse con la inmediatez y eficacia necesarias que requiere la resolución de las situaciones denunciadas.

El EQ 640/02 (antecedente en el EQ 516/00), en el que se denuncia la existencia en el municipio de Santa Cruz de Tenerife de una empresa que desempeña, desde hace años, la actividad de depósito de vehículos, careciendo de la preceptiva licencia para poder desarrollar la misma. La reclamante manifiesta haber denunciado la situación durante años ante las autoridades, pero sin éxito, pues ya en 1999 un camión que se dirigía al citado depósito atropelló a su hija causándole la muerte.
Tras admitir la queja a trámite y realizar múltiples gestiones con el Ayuntamiento, éste nos informó que la Gerencia Municipal de Urbanismo ordenó el cierre y el precinto de las instalaciones.
De todo ello se informó a la reclamante y el expediente fue archivado por considerar que se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.
Lamentablemente en julio de 2002, la reclamante volvió a ponerse en contacto con el Diputado del Común para comunicarnos que el local no solo no se había precintado, sino que se había instalado un depósito de gas oil, con el consiguiente peligro que ello supone.
Por lo que se inició un nuevo expediente de queja, y se procedió a formular nueva petición de informe al Ayuntamiento al respecto. Dicha solicitud hubo de ser reiterada en varias ocasiones.

Finalmente, el 22 de diciembre de 2003, nos remitió un completo informe mediante el cual, explica las dificultades habidas para proceder al precinto de las instalaciones.
Mediante sucesivas ampliaciones de datos la reclamante insiste en que, pese a existir Sentencia del Juzgado Contencioso Administrativo núm. 3, de Santa Cruz de Tenerife, en virtud de la cual se estima conforme a derecho el acuerdo adoptado por la administración municipal, la actividad continúa funcionando con total normalidad.
Por ese motivo, desde esta oficina, se volvió a insistir al Ayuntamiento para que procediera a ejecutar el Decreto que ordenaba la clausura de las instalaciones.
En fechas recientes, y tras muchas gestiones, el Ayuntamiento nos ha informado que el expediente que se había iniciado ha caducado y que se va a iniciar otro expediente sancionador. En consecuencia, esta institución ha estimado oportuno formular una Recomendación al Ayuntamiento, mediante la cual se conmina a la Corporación a resolver los expedientes con la máxima celeridad, evitando que caduquen y que en casos de ilegalidad, tan evidentes como el que nos ocupa, actúe con carácter inmediato procediendo al cierre de dicho local. Haciendo especial hincapié, en colaboración con el área de Justicia de esta institución, en la necesidad de que proceda a la ejecución del acuerdo municipal adoptado.
A fecha de cierre de este ejercicio, no se ha recibido respuesta por parte del Ayuntamiento respecto a nuestra Resolución y se siguen realizando gestiones en este sentido.

El ruido tiene carácter predominantemente local, y deben ser las administraciones municipales las que solucionen el problema, las ordenanzas y planes urbanísticos deben ser los instrumentos de trabajo habituales. No obstante, la percepción generalizada entre los reclamantes es que las administraciones con responsabilidad en la materia, (especialmente los ayuntamientos), no ejercen adecuadamente sus competencias y las funciones que el ordenamiento jurídico les atribuye para combatir el problema. Ante el desamparo administrativo, cada vez son más los ciudadanos que acuden a la vía judicial en busca de la necesaria protección.

Los Juzgados y Tribunales juegan un papel fundamental en la corrección de la tradicional actitud pasiva de la administración, cada vez son más las sentencias que en materia de ruidos, recogen el atentado que supone no solo al derecho al medio ambiente, sino al derecho a la salud, a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario.

La falta de sensibilidad de las administraciones públicas, pero en especial de los ayuntamientos, en cuanto a Administración más cercana al ciudadano, hace que los vecinos, siempre la parte más desamparada, no se consideren escuchados por los responsables políticos, elegidos democráticamente.

Por lo que desde esta institución, ante estos casos de inactividad municipal, en la que subyace quizás un posible conflicto de derechos, recordar a las administraciones que no hay un “derecho a hacer ruido”, sin embargo, si existe un derecho fundamental al descanso, por lo que hay que intentar compatibilizar ciertas libertades e intereses individuales y colectivos.

- Resoluciones del Diputado del Común del 2005

Ref. EQ. 640/02
Sr. Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Señoría:

Nos dirigimos a usted en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de....., con su antecedente en el EQ. 516/00.
La reclamación viene motivada por la actividad clandestina de depósito de vehículos ejercida por Autos Gruas …., sin la preceptiva licencia de apertura.
De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes:

ANTECEDENTES

1.- La reclamante se dirigió a nosotros en el año 2000 denunciando el ejercicio de la actividad de depósito de vehículos ejercida por Gruas…. sin la preceptiva licencia para ello.

Manifestaba la reclamante que sus múltiples denuncias al Ayuntamiento de Santa cruz de Tenerife de nada sirvieron, pues en 1999 un camión que se dirigía al referido depósito atropelló a su hija pequeña causándole la muerte.

2.- Desde estas oficinas se realizaron múltiples gestiones y finalmente su expediente (516/00) fue archivado por considerar que el problema planteado se encontraba en vías de solución al informarnos el Ayuntamiento que se había acordado el precinto de los accesos al local dedicado a depósito de vehículos.

3.- Lamentablemente, en julio de 2002, la reclamante vuelve a ponerse en contacto con nosotros para denunciar que no sólo no se ha procedido todavía al precinto de dicho local, sino que se ha permitido al denunciado instalar allí un depósito gas-oil para el suministro de las grúas, con el consiguiente peligro que esto conlleva.
Por este motivo, el 23 de agosto de ese mismo año, se abre un nuevo expediente de queja con la referencia EQ. 640/02 y tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al referido ayuntamiento para recabar informes al respecto.

4.- Dicha solicitud de informe hubo de ser reiterada el día 30 de octubre y al no obtener con ello resultado alguno, se formuló, el 23 de marzo, el Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común.

5.- El día 22 de diciembre de 2003, la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz nos remitió un completo informe del Servicio de Edificación y Patrimonio sobre el expediente:
“El 12 de noviembre de 2001, el Consejo de la Administración de la Gerencia Municipal de Urbanismo acordó desestimar el recurso de alzada presentado por .....contra la resolución del SR. Consejero – Director , de fecha 7 de mayo de 2001, por la que se ordenaba el cese de la actividad de depósito de vehículos.
Asimismo, se ordenaba que, una vez verificada la posibilidad y alcance de la zona y lugares de la actividad por la Policía Local, se procediese al precinto de la misma para imposibilitar su desarrollo y se iniciara expediente sancionador.
A raíz de aquel acuerdo, la Policía Local informó, el 22 de noviembre de 2001, que personal de este Cuerpo se personó en el lugar indicado comprobando que sólo existe un puerta de entrada, la cual es utilizada tanto para acceder a las viviendas como al depósito de vehículos. No observándose otra manera de precintar el local sin afectar el acceso o salida a las viviendas. Por lo expuesto, se solicitó mandamiento judicial de entrada a las instalaciones de referencia, para que por parte del personal técnico de esta Gerencia designado al efecto, en colaboración con la Policía Local, se proceda a comprobar los lugares o zonas de ejercicio de la actividad y precintar los mismos, manteniendo, en su caso, el acceso a la vivienda.
El Juzgado de lo Contencioso – Administrativo nº 2 autorizó la entrada en domicilio, notificándose a esta Gerencia, el 8 de febrero de 2002, debiendo practicarse la misma

en el plazo de un mes a partir de dicha fecha. Transcurrido el plazo sin que por esta Administración se pudiese llevar a efecto la misma, se solicitó nuevamente autorización de entrada en domicilio, el 26 de marzo de 2002, a fin de realizar el precinto acordado por el Consejo de Administración. Se autorizó por el Juzgado, el 28 de octubre de 2002.
Por resolución del Sr. Consejero – Director, de fecha 8 de noviembre de 2002, se acordó que un técnico municipal de esta Gerencia, acompañado por personal de la Policía Local, se personase
en el lugar, y a la vista del estado de las instalaciones, procediese a precintar las mismas, no afectando a la puerta de entrada al depósito, y evacuando informe al respecto.
Según consta en informe policial, de fecha 10 de enero de 2003, el día 13 de noviembre de 2002, se procedió a notificar el auto a....., siendo las 17,45 horas, según consta en fotocopia adjunta, posteriormente al día siguiente 14, a requerimiento de un Técnico de esa Gerencia Municipal de Urbanismo, por personal de este Cuerpo se le acompañó a la calle, al objeto de proceder al precinto señalado, resultando que por dicho Técnico no se llevó a efecto ya que no hubo persona alguna que abriera la puerta del depósito de vehículos.
Con fecha 22 de mayo de 2003, se recibe informe del Sector de Tráfico de Tenerife de la Dirección General de la Guardia Civil, relativo a las inspecciones realizadas en las instalaciones destinadas a depósitos de vehículos ya referidas, en el que se comprueba, entre otros aspectos, que la empresa Grúas Poli ejerce las actividades de transporte y depósito de vehículos sin las correspondientes autorizaciones. Se ha remitido copia de dicho informe a .....el 22 de mayo de 2003.
Finalmente, en relación con el expediente sancionador se dictó, el 4 de noviembre de 2003, propuesta de resolución declarando responsable a .....de la comisión de dos infracciones muy graves, de conformidad con la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, desarrollo de una actividad o apertura de un establecimiento sin previa licencia, autorización correspondiente y la negativa a permitir el acceso a los agentes de la autoridad durante el ejercicio de sus funciones y a facilitar la función inspectora, proponiéndose una sanción de ciento veinte mil doscientos dos euros (120.202 €).”

6.- De dicho informe se dio traslado a la reclamante para que hiciera alegaciones respecto al mismo, recibiendo, el día 22 de mayo de 2003, sus comentarios. En dicho escrito nos comenta que, pese a conocer la situación ilegal de dichas instalaciones (Sentencia nº 217/04, de fecha 07.10.04 del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, Autos nº 356/04), el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no ha procedido al precinto y ....continúa con su actividad, trabajando con grúas de la propia Administración, concretamente, del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

7.- A raíz de ese escrito de alegaciones esta institución acordó dirigir nueva petición de informe al Ayuntamiento de Santa Cruz con fecha 12 de mayo de 2004, la cual hubo de ser reiterada el 7 de octubre de 2004, y posteriormente acompañada de un Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común de fecha 10 de febrero de 2005.

8.- Posteriormente, los días 5 y 13 de abril de 2005, la reclamante presentó nuevos escritos en nuestras oficinas para informarnos de que lejos de producirse el precinto, el denunciado continúa con su actividad.
En ese mismo mes la reclamante se entrevistó con el Adjunto Primero, quien ha realizado desde entonces gestiones con la referida corporación, sin que hasta la fecha

hayamos obtenido algo más que un informe, recibido el 24 de octubre, del que se dio traslado a la reclamante y en el que se expresa, entre otras cuestiones, que:
"Por resolución del Sr. Consejero – Director de esta Gerencia Municipal, de fecha 10 de junio de 2003, fue incoado expediente sancionador contra Autos Gruas ….. por ejercer la actividad de DEPOSITO DE VEHÍCULOS en C/……., de esta localidad, sin contar con licencia de apertura.
Habida cuenta las alegaciones presentadas por el interesado, el instructor del expediente D. .... dictó propuesta de resolución, el 4 de noviembre de 2003, proponiendo declarar a .....responsable de la comisión de dos infracciones muy graves, desarrollo de la actividad de DEPÓSITO DE VEHÍCULOS en ……, sin licencia de apertura y la negativa a permitir el acceso de los agentes de la autoridad durante el ejercicio de sus funciones y a facilitar la función inspectora.
Asimismo, se proponía sanción de sesenta mil ciento un euros (60.101 €) por cada una de ellas, resultando un total de ciento veinte mil doscientos dos euros (120.202 €), abriéndose plazo de alegaciones por quince días para formular alegaciones y presentar lo documentos e informaciones que estimase pertinentes ante el instructor del expediente.
El 24 de noviembre de 2003, el interesado presentó alegaciones a la citada propuesta de resolución, sin que hasta la fecha haya recaído resolución expresa en el expediente mencionado.
Por lo expuesto, ante la caducidad del expediente sancionador de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.6 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, se procederá a la incoación de un nuevo expediente sancionador previa comprobación de que el interesado continúa ejerciendo la actividad sin contar con la licencia de apertura."

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter a juicio de VS las siguientes

CONSIDERACIONES:

PRIMERA.- Las Administraciones Públicas deben servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.
El principio de eficacia debe inspirar la actuación administrativa, obligando a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, además de respetar el principio de seguridad jurídica, se de satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

SEGUNDA.- La garantía constitucional de la seguridad jurídica, principio básico de nuestro Ordenamiento, es una garantía otorgada al ciudadano en cuanto a la aprehensión de los derechos y obligaciones que el Ordenamiento le impone. Esto no sólo se ha de traducir en una serie de exigencias de técnicas normativas, sino específicamente en un comportamiento de la Administración previsible y coherente, de tal forma que suponga la realización efectiva y real de los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.

TERCERA.- Es Doctrina unánimemente admitida en derecho administrativo que la Administración Pública tiene la obligación de no ir contra sus propios actos, toda vez que la actuación debe regirse por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

CUARTA.- Según establece el artículo 56 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo serán ejecutivos con arreglo a lo dispuesto en esta ley.

QUINTA.- En esa misma ley, el artículo 94 y siguientes señalan que los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo serán inmediatamente ejecutivos, salvo lo previsto en los artículo 111 y 138, y en aquellos casos en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización superior.
Las Administraciones Públicas, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrán proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, salvo en los supuestos en que se suspenda la ejecución de acuerdo con la ley, o cuando la constitución o la ley exijan la intervención de los Tribunales.

SEXTA.- El derecho a la identificación de las autoridades y funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos, a que antes se hizo referencia, se complementan ahora con la posibilidad de solicitar la exigencia de responsabilidad por las anomalías de la tramitación (artículo 35 de LRJAP y PAC)

SÉPTIMA.- El artículo 41.1 de la mencionada Ley establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.
Asimismo, el número 2 de ese mismo artículo, dice que los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública que corresponda.

OCTAVA.- Respecto a la Sentencia nº 217 dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, en fecha 7 de octubre de 2004, en virtud de la cual se estima conforme a derecho el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de la Gerencia Municipal de Urbanismo el 12 de noviembre de 2001, decir que:

- El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva (artículo 24.1 CE) comprende el que el fallo judicial se cumpla, pues lo contrario sería convertir las resoluciones judiciales y el reconocimiento de los derechos que ellas comportan a favor de alguna de las partes en meras declaraciones de intenciones (STC 176/1985 [RTC 1985\176]), e inseparablemente unido a dicho derecho figura el principio de la inalterabilidad de las resoluciones judiciales firmes, en conexión con la seguridad jurídica que consagra el artículo 9.3 CE, que garantiza a quienes han sido partes en el proceso que las resoluciones judiciales que hayan ganado firmeza no serán alteradas o modificadas al margen de los cauces legales previstos (STC 231/1991 [RTC 1991\231]).

- A mayor abundamiento, el propio Tribunal Constitucional en su pronunciamiento 67/1984, de 7 de junio, declara que “la ejecución de las sentencias es una cuestión de capital importancia para la efectividad del Estado social y democrático de Derecho, que proclama la Constitución.....y por ello el sistema jurídico ha de estar organizado de tal forma que dicho incumplimiento -si se produjera- no pueda impedir en ningún caso la efectividad de las sentencias y resoluciones judiciales firmes.”.....“La ejecución de la sentencia corresponde, en principio, al órgano que hubiere dictado el acto o disposición objeto del recurso.., debiendo interpretarse

esta competencia no como la atribución de una potestad, sino como la concreción del deber de cumplir lo decidido por las sentencias y resoluciones firmes...y de prestar la colaboración requerida por los Jueces y Tribunales en sus resoluciones firmes dictadas en ejecución de sentencias (artículo 118 de la Constitución)".

- Consecuentemente, los privilegios que protegen a la administración no la sitúan fuera del ordenamiento (artículos 9.1 y 103.1 CE) ni la eximen de cumplir los fallos judiciales (artículo 118 CE), ya que las administraciones públicas, las autoridades y funcionarios, las corporaciones y todas las entidades públicas, han de respetar y, en su caso, cumplir las sentencias y demás resoluciones judiciales que hayan ganado firmeza, o sean ejecutables de acuerdo con las leyes. Y en este sentido, la Exposición de Motivos de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa asume dicho principio como punto de partida, recogiéndolo asimismo en su articulado (artículo 103.2 y 3).

En el presente caso, es evidente que la inactividad de esa Administración puede privar de efectividad al fallo judicial dictado, mediante el cual se reconoce la legalidad del acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de la Gerencia Municipal de Urbanismo en fecha 12
de noviembre de 2001, cuya ejecución compete a esa Corporación al objeto de restablecer la legalidad conculcada.
De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en nuestra Ley reguladora, esta Institución ha acordado dirigir a V.S. la siguiente:

RECOMENDACIÓN

- Dar respuesta expresa, en el plazo legalmente previsto, a las solicitudes y diversas denuncias formuladas por la interesada, así como por otros vecinos afectados.

- En cumplimiento de las previsiones contendidas en la Ley 1/1998 de Régimen Jurídico Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, ese Ayuntamiento debe proceder al cierre inmediato de las instalaciones por carecer la preceptiva licencia municipal de apertura y hacer un seguimiento de la actividad con la finalidad de comprobar y verificar que se ha restablecido la legalidad conculcada.

- Que la administración ejecute sus propios actos, ya que la falta de cumplimiento de la resolución dictada por esa alcaldía, supone privar de eficacia a la sentencia dictada posteriormente por el órgano judicial competente, lo cual constituye una violación derechos públicos subjetivos de terceros. Esta conducta resulta absolutamente incompatible con la naturaleza y la función de la Administración Pública, cuyo deber de acatar y ejecutar los mismos se desprende de su sujeción genérica al ordenamiento jurídico.

- Exigir un mayor esfuerzo de los servicios administrativos para que se refuercen las garantías de los ciudadanos para la resolución justa y pronta de los asuntos. La justicia tardía no es justicia, pues genera en la sociedad una sensación de desorden, de falta de apoyo del Ordenamiento, y en un descrédito del sistema.

- Se proceda a exigir el cumplimiento del acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de la Gerencia Municipal de Urbanismo, en fecha 12 de noviembre de 2001, cuya ejecución compete a esa Corporación al objeto de restablecer la legalidad conculcada.

Ref. EQ. 1139/05
Sr. Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Betancuria
FUERTEVENTURA

Señoría:
Nos dirigimos, nuevamente a V.I. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, incoado a instancia de.....
La reclamación viene motivada por las molestias que ocasiona la actividad de una granja caprina colindante a su vivienda, cuyas instalaciones no reúnen las condiciones necesarias, albergando en ella a casi unas mil cabras y una gran cantidad de estiércol, que atrae insectos y produce olores desagradables, sin que, durante años, las autoridades hayan solucionado su problema.

ANTECEDENTES

Primero.- El 23 de mayo de 2000, esa Corporación nos remitió un informe (R/S nº 894), en el cual se aceptaba la recomendación hecha por esta Institución de fecha 25 de abril de 2000, motivo por el cual se procedió al archivo del expediente EQ 41/1998 en nuestras oficinas.
Con el transcurso del tiempo, la situación se agravó aún más, pues los vecinos vieron con impotencia como las autoridades no adoptaban las medidas oportunas, y la granja permanecía funcionando, sin que los vecinos de la zona pudieran disfrutar de sus viviendas.

Segundo.- Por tal motivo, y teniendo en cuenta que el titular de la citada granja no había adoptado medida alguna para paliar las molestias que ocasionaba la citada actividad, con fecha 15 de enero de 2001, ..., volvió a dirigirse mediante escrito a esta Institución, denunciando que las molestias continuaban, por lo que se resolvió abrir nuevo expediente de queja con la referencia EQ 62/2001 y recabar informe al Ayuntamiento de Betancuria respecto a las gestiones realizadas tras aceptar nuestra recomendación.

Tercero.- Ante la falta de respuesta por ese Ayuntamiento, nos dirigimos al Cabildo de Fuerteventura (escrito reg. de salida de fecha 3 de septiembre de 2001), el cual nos informó el día 7 de octubre de 2001, que siendo la cuestión planteada una competencia municipal, remitía las denuncias presentadas por la reclamante al referido Ayuntamiento, señalando la posibilidad de subrogación en caso de que la Corporación no actuase conforme a lo regulado en la Ley 1/1998,de Régimen Jurídico de los Espectáculo Públicos y Actividades Clasificadas y, al mismo tiempo, requería información a ese Ayuntamiento sobre las actuaciones iniciadas referentes a esas denuncias.

Cuarto.- Tras sucesivas gestiones y ante la negativa de la Corporación a respondernos se formuló el 17 de diciembre de 2001, el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común, que a su vez fue reiterado el 22 de febrero de 2002, volviendo a cursar petición de informe al Cabildo acerca de las actuaciones que, según su escrito, iba a iniciar.

Quinto.- Nuestra petición de informe al Cabildo hubo de ser reiterada el 15 de mayo, y el 8 de agosto de 2002, finalmente nos respondió el día 30 de agosto, manifestando que habían remitido las denuncias al Ayuntamiento por entender que se trataba de un asunto de competencia municipal y por tal motivo desconocían el procedimiento reglamentario que el Ayuntamiento había llevado hasta la actualidad.

Sexto.- Tras realizar gestiones telefónicas con dicho Ayuntamiento, desde la Oficina Técnica, se nos hace saber que están estudiando la posibilidad de trasladar la granja a otro emplazamiento más adecuado, y que en breve nos contestarán por escrito.

Séptimo.- El 11 de noviembre de 2003, recibimos informe de esa Corporación, en el cual se nos comunica que el Técnico ha informado de que "siendo ese Ayuntamiento consciente de las molestias que puede causar a los vecinos esta granja, se ha estudiado y propuesto al propietario de la misma su cambio de ubicación y traslado a una zona bastante alejada del asentamiento rural. La Corporación se ha encontrado con el problema de que el terreno elegido como zona de la futura ubicación de la granja caprina, está clasificado en el Plan Insular de Ordenación de Fuerteventura, como suelo rústico de valor natural dominante, donde actualmente no cabría la construcción de una instalación de nueva planta. Aún así, es intención de la Corporación incluir dentro del Planeamiento General de Betancuria, aprobado inicialmente y en fase de redacción para su aprobación definitiva, la acotación y clasificación de esta zona como apta para la ubicación de explotaciones ganaderas. Así mismo, se está estudiando incluir esta modificación, en la futura adaptación que se va a realizar del Plan Insular de Ordenación de Fuerteventura al vigente Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias".

Octavo.- De dicho informe se dio traslado a la reclamante, volviendo a dirigirnos, en reiteradas ocasiones, al Ayuntamiento para que informase sobre si se había incoado expediente sancionador y de las posibles medidas propuestas al propietario, ya que la reclamante insiste en que las molestias continuaban.

Noveno.- Finalmente, el 10 de mayo de 2004 el Ayuntamiento nos informó entre otros extremos que: "...todas las medidas se encaminan al traslado de ubicación de la misma, y que cualquier otra acción a corto plazo no evitaría las molestias que se están ocasionando, tanto por la ubicación, como por su estructura.
A fecha del informe no se ha incoado expediente sancionador por el Ayuntamiento y no existe constancia de que otro organismo oficial tenga abierto expediente sancionador.
En fecha reciente, el Alcalde celebró una reunión con varios Consejeros del Cabildo de Fuerteventura (Consejero de Infraestructura y Ordenación del Territorio; Consejero de Medio ambiente, Caza y Seguridad y Emergencias; Consejero de Agricultura, Ganadería y Pesca) y con un técnico de Ordenación del Territorio, en la cual el Alcalde les trasladó el problema existente y la intención de la Corporación de trasladar la granja. Tras la reunión se llegó a la conclusión de que era viable la solicitud del Ayuntamiento, dado que en la nueva zona de ubicación existen corrales, comederos, bebederos donde pernoctan las cabras de la granja objeto de las quejas, por lo que la ampliación y mejora de estas instalaciones existentes cumplirían la normativa para este tipo de suelo, Art. 101 del Planeamiento Insular de Ordenación de Fuerteventura.
Como se indica anteriormente, se están haciendo todas las gestiones necesarias para trasladar la granja caprina fuera de los límites del asentamiento, y como primer paso en fecha 13 de abril de 2004 se solicitará por..... licencia de obras de ampliación y mejora de la granja..."

Décimo.- Habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento solicitándole que se incoara expediente sancionador al responsable de la actividad y copia de la licencia que había solicitado el denunciado. Esta petición hubo de ser reiterada en varias ocasiones, y se formuló el oportuno Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común con fecha 28 de octubre de 2002.

Décimo-primero.- Tras numerosas gestiones telefónicas, el Ayuntamiento respondió mediante dos informes (en términos muy similares a los anteriores) de los cuales se dio traslado a la reclamante, sin que hiciera ésta alegaciones al respecto, por lo que se procedió al archivo de su queja.

Décimo-segundo.- Al poco tiempo, la reclamante formuló alegaciones, solicitando la inmediata clausura de esa granja ilegal, pues el hecho de no haber encontrado una nueva ubicación a la misma, no debe suponer continuar soportando las molestias que les provoca la misma.
Una vez estudiada la documentación obrante en el expediente se consideró oportuno abrir nuevo expediente, con la ref. EQ. 1139/2005 y someter a juicio de V.E. las siguientes:

CONSIDERACIONES

I.- Responsabilidad de la tramitación y obligación de resolver.

El artículo 9 de la Constitución Española determina que los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del Ordenamiento Jurídico, lo que supone la proclamación constitucional del principio de legalidad general.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica se de satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

La Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común prescribe en su artículo 42.1 que "la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación". Añade además el artículo 41 que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuvieran a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos. Y ese mismo artículo, dispone que los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública que corresponda.

En este sentido las Sentencias del Tribunal Supremo de 30 de enero y de 6 de marzo de 1998 inciden en el hecho de que..."las Administraciones Públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso".

II.- Protección de los derechos a la salud y al medio ambiente.

Los artículos 43 y 45 de la Constitución Española han venido a proclamar los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, los cuales han quedado configurados, en virtud de su ubicación sistemática (Capítulo 3º del Título I), como principios de la política social y económica, por lo que su reconocimiento, respeto y protección han de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, si bien sólo podrán ser alegados ante la Jurisdicción ordinaria de acuerdo con las normas que los desarrollan (artículo 53.3 de la Constitución Española).

La Ley Territorial 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y de las Actividades Clasificadas, constituye en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias una de las normas que desarrollan los artículos 43 y 45 de la Constitución Española.

Conforme al artículo 37 de la Ley de Régimen Jurídico de Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, además de las condiciones que pueda exigirse, en toda actividad clasificada, ésta debe cumplir como mínimo con las siguientes: evitación de molestias a terceros; paliación de efectos negativos en el entorno, seguridad; entre otras...

III.- Competencias de los municipios.

La Ley 1/1998, de Régimen Jurídico de Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas en su artículo 9, atribuye a los órganos de gobierno municipales, entre otras competencias, la de ejercer las potestades de inspección y comprobación del desarrollo de la actividad con estricto cumplimiento de las condiciones impuestas en la licencia, así como de las Ordenanzas Municipales.
Por su parte el referido artículo 9, de esa misma Ley establece que corresponde a los órganos de gobierno municipales las siguientes competencias:

a. ...
b. ...
c. Ejercer la potestad sancionadora conforme a esta ley.
d. Establecimiento de las medidas de seguridad, vigilancia, control de admisión a menores y aquellas necesarias para garantizar la paz ciudadana.

IV.- Distancias y emplazamiento.

La Ley 1/1998, en su artículo 39.2 señala que no podrán emplazarse vaquerías, establos, cuadras y corrales de ganado o aves dentro de los núcleos urbanos que no sean esencialmente agrícolas o ganaderos.

V.- Suspensión cautelar de actividades.

Según establece la Ley de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas en su articulado, los ayuntamientos y subsidiariamente el cabildo insular correspondiente, podrán paralizar, con carácter cautelar cualquier actividad en fase de implantación o de explotación total o parcialmente, cuando existan razones fundadas de posibles daños graves o peligros graves inmediatos para las personas, en tanto no desaparezcan las circunstancias determinantes, pudiendo adoptar las mediadas necesarias para evitar los daños y eliminar riesgos.

Sin perjuicio de la aplicación de las condiciones de emplazamiento señaladas para los establecimientos sujetos a las actividades clasificadas, los ayuntamientos, a través de los instrumentos de planeamiento urbanístico, podrán prever limitaciones a la instalación de establecimientos sujetos a la presente ley en determinadas zonas del municipio...

RECOMENDACIÓN

- Dar respuesta expresa, en el plazo legalmente previsto, a las solicitudes que formulen los interesados y proceder a la resolución de dicho expediente basándose siempre en criterios objetivos, que garanticen la protección medioambiental. A estos efectos deberá tenerse en cuenta, entre otras circunstancias, su emplazamiento y la distancia a núcleos y viviendas habitadas.

- En cumplimiento de la normativa reguladora de las actividades clasificadas, ese Ayuntamiento deberá, extremar la vigilancia de las circunstancias en que se desarrolla la actividad de la citada granja, acordando, las actuaciones sancionadoras que en su caso procedan, especialmente en cuanto al riesgo de salubridad que se origine como consecuencia de la misma, con el fin de garantizar así a los vecinos el disfrute de los derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

- De igual manera, ese Ayuntamiento en cumplimiento de la legalidad vigente deberá proceder a la clausura inmediata de dichas instalaciones y retiradas de los animales como medida cautelar.

2. AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN

Como viene siendo habitual en los años antecedentes las quejas de agricultura y pesca suelen ser escasas, y así como hace un par de años las motivaban el retraso en la concesión de subvenciones e incluso a los impedimentos que se ponían, situaciones que han sido casi todas corregidas por la administración, observamos que luego fueron las quejas de pesca las que mas se prodigaban, y este año sólo se presentó una del sector pesca, y el resto fueron de agricultura, y solo una referida a subvención, el resto son de otras materias como quedan reflejadas en las quejas que se enumeran

EQ 978/03: Una vecina de Santa Lucía de Tirajana (Gran Canaria), presentó queja el 24/07/03 procediéndose al archivo el 28/07/05 por ser el asunto planteado de carácter jurídico privado y no existir administración pública sobre la cual ejercer nuestra función de supervisión. El 18/05/05 la reclamante presenta ampliación datos donde nos comunica la misma situación de la que derivó su queja, con fecha 28/07/05 preparamos comunicación a la reclamante donde le hacemos constar nuevamente que el asunto planteado es de carácter jurídico privado procediendo a su archivo en nuestras oficinas, el escrito sale con fecha 12/09/05.

EQ 927/04: Un vecino de Puerto de la Cruz (Tenerife), presentó queja el 20/08/04 relativo a la falta de conocimiento por parte de las distintas administraciones a las que se ha dirigido cuál es la competente para la renovación Título de patrón de embarcaciones de recreo, comunicándole el 8/11/04 los organismos competentes para dichas renovaciones. El 28/02/05 procedimos al archivo por solución.

EQ 253/05: Un vecino de Granadilla de Abona, se dirige a nuestras oficinas con fecha 16/03/05. El 28/04/05 solicitamos copia foliada y compulsada de los actos relativos al acuerdo del pleno de fecha 24 de febrero de 2005 al Ayuntamiento de Granadilla de Abona, en la misma fecha nos dirigimos al reclamante comunicándole las gestiones realizadas de cuyo resultado le daremos cuenta. 19/07/05 recibimos Informe del Ayuntamiento Granadilla de Abona, el cual certifica que conforme se desprende del acta de la indicada sesión plenaria, no se adoptó acuerdo alguno que haga referencia a dicho señor. El 12/09/05 nos ponemos en contacto telefónico con el Secretario del Ayuntamiento de Granadilla de Abona en relación al informe recibido con fecha 19/07/05 y nos comenta que existe un error administrativo, que nos tenemos que dirigir al Ayuntamiento de San Miguel de Abona no al de Granadilla de Abona, por lo que el 14/09/05 solicitamos copia foliada y compulsada de los actos relativos al acuerdo del pleno de fecha 24 de febrero de 2005 al Ayuntamiento de San Miguel de Abona. Con fecha 13/10/05 recibimos informe del Ayuntamiento de San Miguel de Abona pero hasta el 2/11/05 no podemos imprimirlo por lo que está pendiente de valoración técnica.
Recibiendo el informe del Ayuntamiento de San Miguel de Abona observamos que no remitieron el Reglamento del Mercadillo del Agricultor, BOP de Tenerife nº 72 de 16/06/05 que solicitamos posteriormente por vía telefónica y nos fue remitido con fecha 16/11/05. Tras recibir el Informe del Ayuntamiento de San Miguel de Abona con fecha 1/12/05 RECOMENDAMOS al Ayto para que tome las medidas adecuadas para declarar la nulidad del expte sancionador, por vulneración de los preceptos del reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, sin que hasta la fecha sepamos el resultado de nuestra recomendación.

EQ 1018/05: Una vecina de Fuerteventura, municipio de Antigua se dirige a nuestras oficinas el 23/05/05, remitimos acuse con fecha 26/05/05 comunicándole que su reclamación está siendo estudiada con el fin de determinar si se admite o no a trámite. El 8/06/05 solicitamos informe al Ayuntamiento de Antigua y al Cabildo de

Fuerteventura relación a los escritos presentados por la reclamante ante estas Instituciones denunciado los destrozos cometidos por animales sin pastor en sus fincas, pero no sale a la firma sino el 1/08/05. En esta misma fecha nos dirigimos a la reclamante y le comunicamos las gestiones realizadas al mismo tiempo que le informamos de que no podemos intervenir en el fondo de su pretensión por estar su asunto sub-júdice. El 22/08/05 recibimos informe del Ayuntamiento de Antigua y el 5/09/05 reiteramos solicitud informe al Cabildo de Fuerteventura. El 1/12/05 Reiteración con Recordatorio de Deberes Legales al Cabildo de Fuerteventura. El 2/01/06 recibimos informe del Cabildo de Fuerteventura.

EQ 1423/05: Un vecino de Lanzarote denuncia la falta de la instalación de agua con fondos europeos para uso agrícola, se ha dirigido en diferentes ocasiones al Ayuntamiento de Tías, Consejería de Agricultura del Cabildo de Lanzarote e Inalsa. Remitimos al reclamante acuse de recibo con fecha 11/10/05. El 24/10/05 solicitamos informe al Excmo Cabildo Insular de Lanzarote, en relación a los escritos presentados por el reclamante y otros ante esa Institución, ya que hasta el día de la fecha no se ha recibido contestación a los mismos ni se ha realizado la infraestructura de riego de agua depurada y potable para uso agrícola en el área de suelo rústico del pueblo de Tías. El 25/10/05 nos dirigimos al reclamante comunicándole la admisión a trámite y la gestión ante el Excmo Cabildo de Lanzarote. El 22/11/05 recibimos informe del Cabildo de Lanzarote. El 12/12/05 Solicitamos informe al Alcalde de Tias y al Consejero Delegado de Inalsa.

EQ 1689/05: Se dirige a esta Institución al área de Economía y Hacienda con fecha 2/12/05 un vecino de la Palma, por la denegación de una subvención de agricultura que en un primer momento le fue concedida. Nos remiten la queja al área de Agricultura el 9/12/05. El 15/12/05 nos dirigimos a la reclamante solicitándole ampliación de datos.

3. COMERCIO Y CONSUMO

En esta Área las quejas son de naturaleza diversa, sobre todo se presentan un gran número de ellas que no son competencia de esta institución al ser temas jurídico-privado, los cuales no tienen relación con alguna Administración Pública, si bien, sí se aconseja en estos casos a los interesados de las vías adecuadas que existen para resolver sus cuestiones, una vez que le comunicamos el archivo por no competencia.

Seguidamente pasamos a relatar los motivos más significativos de las quejas tratadas durante este año, destacando, como nuevas quejas las que se han presentado relativas a la falta de respuesta de las administraciones de consumo, cuyo fondo del asunto es la denuncia, ante las citadas administraciones, contra las facturaciones excesivas de operadores de telefonía, ejemplos Eqs: 1721/05 (solicitud de arbitraje a la Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias, en adelante DGC, sin que la misma haya contestado al interesado, en tramitación), 1344/05 (en trámite) y 426/05 (archivado por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente).

Hemos agrupado las quejas presentadas en esta área según su objeto bajo los siguientes epígrafes:

I.- La falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las oficinas de Consumo.

II.- Quejas que han sido archivadas por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

III.- Otros motivos de queja.

IV.- Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

V.- Quejas sobre asuntos sub-iudice.

VI.- Expedientes de quejas archivados por tratarse de asuntos jurídico-privado.

I.- La falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las oficinas de Consumo:

La falta de respuesta es el principal motivo de las quejas de los interesados ante esta institución en esta área.

Así, los EQs: 1707 (ayuntamiento de Icod de Los Vinos, Tenerife), 1400 (ayto. de Antigua, Fuerteventura), 1398 (ayto. de Las Palmas de Gran Canaria, Gran Canaria), 1257 (oficina municipal de información al consumidor, en adelante OMIC, de Santa María de Guía, Gran Canaria), 1073 (DGC), 367 (DGC), 335 (OMIC de San Cristóbal de La Laguna, Tenerife) , 133 (DGC) del año 2005 y los del año 2004: 802 (ayto de La Oliva, Fuerteventura) y 580 (Consejería de Sanidad), fueron incoados por dicha infracción administrativa.

Todos ellos, han sido archivados por solución, puesto que una vez que se solicitó el oportuno informe a las administraciones de Consumo, (Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias y oficinas locales de información al consumidor) han dado respuesta expresa a los promotores de las quejas.

El **EQ 1174/04**, se relacionó el año pasado exponiendo lo siguiente: que *"no podemos dar cuenta del resultado del mismo al haber entrado la queja en esta institución en noviembre de este año, y, admitida la queja a trámite, que versa sobre la presunta falta de respuesta de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias a la denuncia que había presentado ante ella el promotor de la queja. En noviembre se solicitó el oportuno informe a la Administración citada, se reiteró en diciembre y a la fecha de redacción de esta memoria no se ha recibido, por lo que de esta queja se dará cuenta el próximo año."*

Pues bien, durante el año que se informa nos ha llegado el informe requerido a la citada Consejería y de la actuación de la Administración en este asunto, no hemos podido apreciar infracción administrativa, pero, no obstante, se lo hemos trasladado al interesado, en función del Principio de Contradicción, sin que el mismo haya alegado algo en contra del contenido de dicho informe, por lo que la queja se encuentra en vías de solución, debido a que la razón de la misma había sido la falta de respuesta de la mencionada Consejería.

Sobre la falta de respuesta a solicitud de apertura sobre expediente de Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública está el **EQ 568/01**, que el año pasado dijimos: *"que vino ocasionado por los daños que el interesado sufrió en su automóvil, como consecuencia del mal estado de la señalización de unas obras que realizaba la empresa de aguas Emmansa, queja sobre la que no hemos obtenido respuesta, hasta la fecha, de las múltiples peticiones de informe que le hemos solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.*

Pues bien, en este año hemos pasado a archivar la queja al llegar al límite de nuestras actuaciones, por la actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor investigadora de esta institución por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que no ha respondido a las múltiples peticiones de informe que se le han enviado durante el año 2002, 2003 y 2004, entre ellas, se le remitió una resolución por la que se le recordaba al Alcalde-Presidente su deber legal que tenía la administración que presidía de colaborar con este comisionado del Parlamento de Canarias, por lo que en función del artículo 38 de la Ley 7/2001, reguladora de esta Institución, se informa a la Cámara de la actitud de dicho ayuntamiento."

A pesar de lo expuesto, en este ejercicio se han realizado múltiples gestiones con el citado ayuntamiento, comprometiéndose a enviarnos el informe tantas veces requerido. Dicho informe ha tenido entrada en el registro de esta institución durante el mes de enero del año 2006, por lo que se informará sobre su contenido en el próximo ejercicio.

La queja **802/04**, vino motivada por la falta de respuesta del Ayuntamiento de la Oliva, (isla de Fuerteventura), a la denuncia presentada por el promotor de la queja ante el citado ayuntamiento relativa a las actividades económicas ejercitadas en la vía pública sin autorización para ello, lo que le estaba causando perjuicios económicos en su negocio.

En el informe anual del año pasado dijimos lo siguiente: *"No podemos informar sobre el fondo del asunto de esta queja porque a la fecha de redacción de esta memoria anual, enero de 2005, no se ha recibido el oportuno informe, solicitado en agosto de 2004, reiterado en septiembre y diciembre, por lo que debemos destacar la mala colaboración del Ayuntamiento de La Oliva con esta institución."*

Durante el año que se informa, se le recordó al ayuntamiento citado el deber legal de colaborar que tiene con la investigación que lleve a cabo este Comisionado del Parlamento de Canarias, lo que originó que remitieran el informe requerido tantas veces, y, que a la vista del mismo, no se apreciara infracción del Ordenamiento jurídico en la actuación de la corporación municipal en relación con la queja interpuesta por el ciudadano, por ello hemos archivado el expediente.

Con igual motivo de queja quedan en tramitación, entre otras, las quejas: 1725/05 1610/05 (quejas contra la inactividad de la DGC), 1345/05 (queja contra la inactividad de la Dirección General de Industria y Energía), 747/05 (falta de respuesta del ayto. de La Victoria de Acentejo, Tenerife)

II.- Quejas archivadas por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

Entre, EQs: 1757, 1593, 1559, 1397, 1284, 1223, 357 y 292 correspondientes al año 2005; los Eqs del año 2004: 1246 y 954; así como, el EQ1051/03.

En todas ellas no se ha apreciado infracción administrativa, si bien como nos mandata nuestra Ley reguladora (la 7/2001) se les ha informado a los interesados de las vías más adecuadas para reconducir su reclamación, en su caso.

No obstante ello, se ha de señalar el **EQ 1051/03**, que si bien no ha habido infracción administrativa, su objeto fue la protesta de un ciudadano contra la nueva ubicación del mercadillo del término municipal de Granadilla de Abona.

En la tramitación de la misma, se solicitó, el oportuno informe al ayuntamiento del término municipal mencionado, en septiembre de 2003 y hasta noviembre de 2005 no fue remitido, si bien, para ello se tuvo que hacer innumerables gestiones, requerimientos, recordatorios del deber legal de colaborar con esta institución, gestiones telefónicas y personales.

También, el **EQ 357/05** en el que el ciudadano se quejaba de múltiples cuestiones, (y que a juicio de este comisionado del Parlamento de Canarias no eran constitutivas de infracción legal) las cuales le fueron informadas del siguiente modo:

En cuanto al envío de su reclamación presentada en el ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias por las irregularidades de su viaje, creemos que dicha administración ha obrado bien, pues es competencia de la citada Consejería regional el tema que usted le ha planteado. Por tanto, dicha Consejería se pondrá en contacto con usted, y si no lo hace en el plazo de tres meses desde que tuvo entrada en la misma su reclamación, puede acudir a esta institución para que investiguemos las razones de ello.

En lo relativo a su disconformidad con la compañía de seguros, siendo verdad lo que usted nos plantea, le aconsejamos que acuda a un abogado, puesto que se trata de un tema contractual entre dos personas sujetas al Derecho privado, sobre los que este comisionado del Parlamento de Canarias no puede, en absoluto, intervenir, pues nos lo impide nuestra Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Y, por la parte de la presunta actuación indebida de la entidad financiera que nos dice, debe acudir al Defensor del Cliente de dicha entidad, si lo tuviera, y si no le informamos que existe un servicio de reclamaciones en el Banco de España, que así se llama, para atenderle en cualquier reclamación que usted tenga con una entidad financiera supervisada por dicho banco. También se trata de un tema jurídico privado entre dos personas de Derecho privado, por lo que también puede acudir a un

abogado para que le asesore sobre las acciones que puede ejercitar contra dicha entidad financiera. Le acompañamos copia del folleto editado por el Servicio Jurídico del Banco de España informativo del funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del ente supervisor.

Por ello, archivamos la queja, no sin antes motivar, de forma pormenorizada, el archivo de la misma.

III.- Otros motivos de queja.

Bajo este epígrafe se exponen aquellas quejas que han sido ocasionadas por cuestiones de diversa naturaleza.

Así, el **EQ 80/05** vino motivado por la ausencia de oficinas de información al Consumidor en la isla de La Gomera.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó el oportuno informe a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias para que nos dijera las razones por las que esa administración no tenía ninguna oficina de atención al consumidor en dicha isla.

Recibido el informe se nos comunicó que la labor de la implantación de dichas oficinas está atribuida con carácter general a las Administraciones Públicas de Canarias, todo ello en virtud del artículo 46 del Estatuto de Autonomía de Canarias, por lo que hemos decidido solicitar informe también al Cabildo Insular de La Gomera, para que una vez lo recibamos adoptar la resolución correspondiente.

También, debemos señalar la queja **292/05**, que vino referida contra el funcionamiento (que a juicio del ciudadano era irregular), de una de las cajas de ahorro de Canarias.

Esta queja, como el interesado no había reclamado por los cauces adecuados, no se pudo admitir a trámite, sin embargo se la trasladamos al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que dicho ente, supervisor de las entidades financieras, le informara del procedimiento de reclamación existente ante los bancos y cajas de ahorro españoles.

IV.- Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

Las siguientes quejas, EQs: 1694, 1211, 426 y 305 del año 2005; 1208, 536, y 354 del año 2004, fueron trasladadas al alto comisionado de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo, por ir dirigidas contra la actividad de las administraciones integradas en la Administración General del Estado, dando cuenta a los interesados de dicho traslado y pasando a ser archivadas por ello.

V.- Quejas sobre asuntos sub-iudice.

Sobre las quejas 294/05 y 980/04, no podemos dar cuenta de ellas debido a que durante la tramitación de las mismas los interesados decidieron acudir a los Tribunales de Justicia, lo que originó que fueron archivadas por dicha situación.

VI.- Expedientes de quejas archivados por tratarse de asuntos jurídico-privado.

Finalmente, los expedientes de queja, Eqs: 1536/05, 1104/05, 302/05 y 1294/04, fueron archivados por tratarse de asuntos jurídico-privado entre particulares, no sin

que antes del archivo se les informara de la falta de competencia de este comisionado del Parlamento de Canarias para conocer asuntos de dicha índole.

4. CULTURA

Finalmente, se archivó por desistimiento del reclamante el **EQ 732/2003,** que venía motivado por la falta de respuesta de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes a la reclamación interpuesta con ocasión de la negativa de un centro de arte a ceder sus instalaciones para exponer la obra del reclamante.

En el **EQ 281/2004,** el reclamante denunciaba la falta de respuesta del Cabildo de Fuerteventura a una solicitud de actas e identificación de miembros de un comité científico que valoró unos trabajos de investigación.

Se solicitó informe al Cabildo Insular sobre el particular, para que nos remitiera la documentación solicitada por el reclamante. El Cabildo nos dio traslado del expediente, sin que de su análisis se observaran irregularidades en el procedimiento de selección, si bien se constató que no se nos facilitó copia de las actas ni la identificación de los miembros del comité científico, motivo por el cual dirigimos nueva petición de informe. Una vez remitida la documentación solicitada, se le dio traslado al reclamante, el cual no presentó alegación alguna en el plazo concedido, por lo que la queja se archivó por desistimiento.

En el **EQ 351/2004,** un reclamante denunciaba un presunto fraude en la organización de una exposición cultural. Al parecer, según manifestaba, no se respetaron los horarios que figuraban en carteles y programas así como tampoco el plazo de duración de la exposición, la cual cerró mucho antes del día que se había publicado como último. La reclamante presentó reclamación a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes sin recibir respuesta.

Un vez remitido en informe de la Administración, ésta nos comunica que el cierre se debió a las labores de desinsectación que se estaban llevando a cabo, las cuales se realizan con cierta frecuencia. Aunque se dio el oportuno traslado del informe al reclamante y éste no ha presentado alegaciones, hemos constado que la Consejería no hace referencia a los días en que la exposición estuvo cerrada por el motivo aludido y la razón de que no se procediera a la reapertura de la sala una vez culminadas las labores de desinsectación, por lo que la queja se encuentra en estudio técnico.

El **EQ 593/2004** vino motivado por las continuas denuncias efectuadas por el reclamante y que no han sido atendidas por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, acerca del estado de deterioro y dejadez que se aprecia en el legado de Don Manuel de Ossuna, que se encuentra depositado en el museo que lleva su nombre.

A pesar de las diversas reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar, hasta la fecha de elaboración de este informe no hemos recibido comunicación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, por lo que una vez realizadas las gestiones personales oportunas, y en caso de ser infructuosas, se estudiará si el incumplimiento del deber de colaborar de la Corporación puede ser calificada de obstruccionista.

No hemos recibido aún el informe solicitado al Ayuntamiento de Arrecife y del Cabildo de Gran Canaria como consecuencia de la tramitación de los **Eqs 157/2005 y 1713/2005**, respectivamente.

En el primer caso, el reclamante manifestaba que no se le respondió al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Arrecife poniendo en su conocimiento el mal funcionamiento y la situación del centro cultural del barrio de Tinasoria. En el segundo

caso, se denuncia la presunta discriminación, que por razón de edad, realiza el Cabildo de Gran Canaria en sus centro denominados “Espacios Jóvenes”. Esto es debido a que los equipos informáticos se encuentran reservados a personas mayores de 14 años y menores de 30.

5. DEPORTES

Durante el ejercicio 2005, siguieron tramitándose un total de 6 quejas correspondientes a ejercicios anteriores, de las cuales 2 pertenecen al ejercicio 2003 y 4 al 2004.

Las quejas pertenecientes al ejercicio 2003 **(1117/03; 354/03)**, venían motivadas, la primera, por la solicitud no atendida del padre de un menor de readmisión de su hijo en un equipo de fútbol, y la segunda por el desacuerdo del reclamante con el certificado médico de la mutualidad deportiva que lo apartó de la competición federada. La Queja 117/2003, se encuentran archivada por el desistimiento del reclamante, que no nos ha remitido la documentación que le solicitamos en su momento para continuar la tramitación de su expediente. La Queja 354/2003, que un principio se archivó por desistimiento del reclamante, nos hemos visto obligados a tramitarla nuevamente, aunque bajo otra referencia actualizada, toda vez que el reclamante nos ha aportado nuevos informes médicos donde se le califica como "apto" para la práctica deportiva, por este motivo, y dado que el reclamante razonaba la tardanza en presentar alegaciones debido a que el reconocimiento médico le fue practicado con posterioridad a la fecha de vencimiento del plazo de alegaciones concedido por esta Institución, en estos momentos se tramita el traslado a la Administración de los informes médicos aportados por el reclamante, a fin de que se manifieste sobre estos nuevos datos. De esta queja se dará cumplida cuenta en el ejercicio correspondiente.

En el **EQ 464/2004** el reclamante nos denunciaba que no ha recibido el salario que le corresponde como monitor deportivo, habiéndose dirigido por ello al Ayuntamiento de Antigua, que le ha manifestado que no abona dichos salarios por una deuda que mantiene el reclamante con el éste.

Se solicitó el oportuno informe al Ayuntamiento sobre el particular, contestando la Corporación que la medida que han adoptado es compensar el abono que tiene que hacerle al Ayuntamiento de Antigua al reclamante en concepto de monitor, con las facturas que éste debe abonar en concepto de agua y luz de su vivienda.

Se dio traslado del informe al reclamante para que presente alegaciones, dado que era necesario saber si el mismo ha dado consentimiento expreso para la compensación que quiere aplicar el Ayuntamiento, manifestando aquél su total descuerdo con la medida adoptada por la Corporación al tiempo que nos presenta nueva documentación al respecto.

Hasta el momento no hemos recibido aún respuesta del Ayuntamiento a nuestra nueva petición de informe.

En el **EQ 727/2004** el reclamante denunciaba que, por parte de la Escuela de Servicios Sociales y Sanitarios del Gobierno de Canarias, se impartió un curso de defensa personal para mujeres por una profesora que no poseía el título federativo correspondiente, vulnerándose así la legislación vigente en materia deportiva. Manifestaba también que la Consejería citada debió tener en cuenta que sólo el profesorado titulado está autorizado legalmente para impartir clases de ese tipo, por lo que solicita que en el futuro de tenga en cuenta tal circunstancia.

Se solicitó informe a fin de que la Consejería se manifestara a cerca de la certeza de los hechos que denuncia el reclamante sobre el curso impartido por la Escuela de

Servicios Sociales y Sanitarios, así como sobre los requisitos que se exigieron al monitor y las medidas a adoptar, en su caso.

Recabado el informe, se constata que los hechos no son ciertos, pues la mencionada Escuela de Servicios Sociales y Sanitarios del Gobierno de Canarias no llegó a impartir tal curso, aunque se planteó esa posibilidad. La queja se archivó definitivamente por no existir infracción del ordenamiento jurídico.

Se archivó por desistimiento del reclamante el **EQ 1182/04**, por el que manifestaba que posee una tarjeta de usuario de las instalaciones del Polideportivo Insular de Miraflores, en La Palma, y que una vez se dirigió al mismo, le fue prohibida la entrada por parte del conserje, el cual alegaba que hubo un cambio en la normativa. Manifiesta además que al dirigirse al Patronato de Deportes solicitando un impreso de reclamación, éste no le fue facilitado ni recibió información alguna al respecto.

Por parte del Cabildo se nos comunica que ciertamente fueron aprobadas por la Junta Rectora del Patronato Insular de Deportes las normas de utilización de la Ciudad Deportiva Miraflores, donde se prevé que el usuario deberá presentar, a parte de la acreditación de abonado, el pase correspondiente. Que dichas normas fueron expuestas en el tablón de anuncios del Patronato de Deportes y que en este sentido fue informado el reclamante, así como del procedimiento a seguir en caso de disconformidad con las normas. El Cabildo de La Palma aportó copia de las normas. Como se dijo, el reclamante no presentó alegación alguna por lo que la queja se archivó.

En la **Queja 341/2005** el reclamante denunciaba que presentó una reclamación Al Ayuntamiento de Telde, como consecuencia de la prohibición de la utilización de las instalaciones del Polideportivo de ese municipio, sin que haya recibido repuesta o se le haya notificado Resolución alguna.

Del informe recabado del Ayuntamiento no se desprende que haya existido infracción del ordenamiento jurídico, toda vez que la reclamante pretendía la aplicación de un descuento para estudiante sin haber acreditado tal condición, por lo que la queja se encuentra en trámites de archivo.

Continúan llegando quejas sobre la existencia de cursos en academias de seguridad por monitores que, según se denuncia, no están titulados para impartir la disciplina objeto del curso. Este caso se aborda en la **Queja 1218/2005,** la cual continúa en trámite al no haberse recibido aún la respuesta al informe solicitado a la Academia Canaria de Seguridad y la Consejería de Presidencia y Justicia.

Igualmente continúa en trámite la **Queja 1440/2005,** por la que varios padres denunciaban que un club de gimnasia rítmica de La Palma no otorgaba la carta de libertad a sus hijas, las cuales deseaban ingresar en otro club. No hemos recibido aún la respuesta del club ni de la Consejería de Deportes, aunque la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica nos ha comunicado que ha requerido al club en cuestión para que indique las razones para no otorgar la carta de libertad a las menores.

6. ECONOMÍA Y HACIENDA

Antes de exponer los motivos de quejas de este área se ha de señalar que la gestión tributaria, y la consiguiente recaudatoria, son materias regladas, así lo disponía tanto la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, como la que le sustituyó la Ley 58/2003, artículos 7 y 6 respectivamente, de ello, se deduce que en esta materia la mayoría de las resoluciones, que, a través de las mismas se intenta ahormar a las administraciones para que cambien de actitud, adopten la forma de Recomendación y de Recordatorio de Deberes Legales, puesto que el margen para la discrecionalidad administrativa es muy reducido.

Además, normalmente, se estima que los actos administrativos son siempre generales, en la medida en que realizan una declaración única para toda la comunidad jurídica, todo ello por el carácter público del acto.

Y, que la naturaleza pública de los actos administrativos les confiere un carácter unívoco, lo que implica iguales efectos para las resoluciones sobre la validez e invalidez de aquéllos.

Que además, la vocación de los procedimientos de recurso o de revisión es de alcance general, *erga omnes- interesados*, cuya frustración en el caso concreto inhabilita a la resolución administrativa para producir los efectos generales que le son propios.

Es por todo ello, que la gran mayoría de las resoluciones enviadas en esta área son recordatorio de deberes legales y no meras recomendaciones o sugerencias, llegando en alguna ocasión, como se verá a lo largo de este informe, a adoptar la forma de *Advertencia.*

Los expedientes de quejas los agrupamos bajo los siguientes epígrafes:

I.- Exigencia Indebida de Tributos.

II.- Falta de Respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

III.- Falta de devolución de ingresos indebidos.

IV.- Falta de motivación de las comprobaciones de valor a efectos tributarios.

V.- Quejas de Oficio.

VI.- Quejas archivadas por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

VII.- Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico privado.

VIII.- Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo.

IX.- Resoluciones sobre el fondo del asunto planteado en la queja.

I.- Exigencia Indebida de Tributos.

EQS: 1242/05, 1146/05, 1140/05, 429/05 (AS), 387/05, 87/05(AS),14/05; 1195/04, 1165/04(AS), 1134/04(AS), 1095/04(AS), 1068/04(AS), 836/04, 554/04, 391/04, 292/04; 1068/04(AS); 1373/03, 867/03(AS); 979/02(AS), 861/02, 622/02, (AS: Archivo por solución).

Bajo este epígrafe se recogen aquellas quejas en las cuales los ciudadanos reclaman que la Administración Pública les exige pagar un tributo que no les corresponde, enterándose, normalmente, de esta exigencia tributaria a través del procedimiento de apremio sobre su patrimonio.

Cuando los interesados acuden a esta institución lo hacen por dos presuntas infracciones administrativas, la propiamente reseñada anteriormente, y la falta de respuesta de las administraciones públicas cuando los ciudadanos recurren contra dicha actuación, por lo que muchas de estas quejas se relacionan en el epígrafe de falta de respuesta que más adelante se expone.

Generalmente, estas quejas se resuelven a favor de los ciudadanos, como se puede ver de las que se relacionan como archivadas por solución.

Paradigma de ellas es la queja **EQ 867/03**, en la que el interesado había transmitido su inmueble durante el ejercicio 1999 ante fedatario público y en el año 2000 recibió providencia de apremio de otra finca de la que no había sido dueño en ningún momento.

Ante ello, el ciudadano recurrió frente al ente gestor del impuesto exaccionado (Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife), el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, durante el año 2000, solicitando la suspensión del apremio por error material.

La anterior solicitud no fue atendida ni en tiempo ni en forma, por lo que finalmente le embargaron su cuenta corriente por el importe apremiado.

Durante el año 2001, 2002 y 2003, sin haber resuelto la anterior reclamación, ni las posteriores que había presentado durante cada uno de los ejercicios citados, siguió recibiendo las providencias de apremio correspondientes, teniendo que realizar el correlativo ingreso.

Presentada la queja durante el ejercicio 2003, esta institución, previo su estudio, la admitió a trámite, solicitando al Consorcio citado que nos informara de cuál era el motivo de la falta de respuesta a los recursos del interesado, así como, porqué se le había imputado la nueva finca al interesado.

La Administración mencionada anteriormente nos informó que había desestimado el recurso del interesado impugnando la atribución de la nueva parcela catastral, y que por tanto, debería acudir a los mecanismos existentes para que la cuestión fuera dilucidada, si no estaba de acuerdo con la respuesta que había recibido.

Mientras tanto, el Consorcio mencionado le seguía exigiendo los IBI de los ejercicios 2004 y 2005 de la parcela catastral cuestionada, por lo que aconsejamos al interesado que impugnara cada ejercicio tributario que le iban notificando para no perder la acción, así como, de que debía de impugnar ante el Tribunal Económico Administrativo Regional, TEAR, correspondiente la resolución del Consorcio, también le indicamos a la Administración tributaria actuante que no había realizado la notificación tributaria de alta del interesado de forma personal, lo que constituía un

vicio invalidante de todo el procedimiento administrativo que le deslegitimaba para exigir el tributo.

Con posterioridad, el TEAR, a la vista de lo actuado por el Consorcio de Tributos, dictó su resolución en la que declaró que no era posible la imputación de la nueva finca al interesado, así como que la atribución de dicho inmueble como objeto gravable en el IBI había sido un acto arbitrario al no existir ni el más mínimo indicio, en el expediente de gestión, para ello.

La administración tributaria mencionada nos comunicó que no había realizado ni la notificación personal de la liquidación tributaria de alta de la finca que el interesado había transmitido en el año 1999, ni de la atribuida indebidamente en el ejercicio 2000, por lo que le advertimos que si no actuaba en consecuencia podría estar cometiendo un ilícito penal, advertencia que figura en el anexo de resoluciones.

Finalmente, el Consorcio de Tributos nos informó en diciembre de 2005 que había dictado la correspondiente resolución por la que se devolvían todos los IBI que había pagado el ciudadano desde el año 1991 en adelante, junto con sus intereses correspondientes, por lo que hemos archivado la queja por solución.

En el **EQ 979/02,** dijimos el año pasado que se le había enviado una resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria recordándole su deber legal de solicitar, en los casos de devolución de ingresos indebidos, a los interesados beneficiarios de dicha declaración, el medio, de entre los contemplados por la normativa vigente, por el que querían recibir el reintegro, así como también, de notificar la liquidación de intereses de demora devengados en la devolución de ingresos indebidos con todos sus elementos, tales como, el tipo de interés aplicado, el período sobre el que se han devengado y el plazo para recurrir dicha liquidación, en su caso, y, que dicha resolución estaba pendiente de respuesta.

En el año que se informa tenemos que decir que, si bien la queja fue archivada por solución, debido a que el citado ayuntamiento había anulado el embargo que había realizado al promotor de la queja sin seguir el procedimiento legalmente establecido para ello, en cuanto a la notificación de la liquidación de los intereses de demora, se nos dijo que se estudiaría dicha recomendación, sin que hasta la fecha de redacción del presente informe la hayamos recibido, pese haberse reiterado la misma en varias ocasiones, lo que motivó que el citado ayuntamiento nos solicitara un plazo mayor para coordinar a los distintos departamentos administrativos a los que les podría afectar la aceptación de la mencionada recomendación.

Por lo expuesto, este comisionado del Parlamento de Canarias acordó abrir una queja de oficio para informar el próximo ejercicio sobre la solución que finalmente tome la administración citada.

El **EQ 391/04**, vino motivado por la queja de un ciudadano que era copropietario de un bien inmueble en proindiviso y que había reclamado ante el ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna la imputación de todo el gravamen al mismo, sin que éste pudiera recuperarlo de los demás copropietarios por diversas circunstancias.

Realizada la oportuna investigación por esta institución, se le remitió al citado ayuntamiento una resolución, la cual figura en el anexo, por la que se le *Recomendó* que se liquidará el impuesto, IBI, en función de la cuota de adquisición de cada cotitular, dictando los actos administrativos consecuentes con ello.

La citada resolución fue enviada en julio de 2005 a la corporación municipal, que ante la falta de respuesta, se reiteró en octubre, y en diciembre se le remitió un recordatorio del deber legal de colaborar con esta institución, sin que al cierre del ejercicio que se informa hayamos recibido la correspondiente respuesta.

II.- Falta de Respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

EQS: 1452/05, 1087/05 (AS), 1707/05, 436/05, 429/05 (AS), 215/05 (AS), 207/05; 1145/04(AS), 1095/04(AS), 838/04, 804/04, 292/04, 253/04, 251/04; 1010/03(AS), 867/03(AS), 450/03; 861/02, 622/02, entre otras.

Las quejas que se relacionan anteriormente, junto con las expuestas en el epígrafe precedente son las que más expedientes originan en esta área.

La gran mayoría de las expuestas en el epígrafe anterior venían motivadas también por la falta de resolución expresa de las solicitudes, cuestiones y recursos de los ciudadanos, por lo que a estos efectos remitimos al anexo de resoluciones para ver la que en cada caso ha acordado esta institución.

Casi todas las quejas se resuelven finalmente a favor de los interesados, puesto que la obligación de resolver subsiste siempre, como ha reconocido nuestro Tribunal Constitucional en numerosas resoluciones, existiendo la obligación de contestar expresamente las solicitudes, recursos y cuestiones, puede el interesado esperar a que se produzca dicha resolución expresa, todo ello durante el plazo de prescripción de acciones que tenga, por lo que a la luz de esta importantísima doctrina se puede encontrar la Administración pública con elevadísimas reclamaciones de cantidad de dinero, cuando la misma no resuelve de forma expresa una petición de devolución de ingresos indebidos o de un pago efectuado en exceso en las arcas públicas, lo que debería de ser objeto de análisis detenido por los responsables de la gestión de lo público.

Así, en el **EQ 861/02**, que el año pasado ya se expuso que se había enviado un Recordatorio del deber legal al Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife relativo a: que la actividad de gestión tributaria era reglada; de su obligación de notificar personalmente la liquidación de alta tributaria en el registro fiscal correspondiente (IBI), así como, de notificar los actos administrativos derivados del expediente tributario en el domicilio designado por el interesado.

También, le recomendamos que debería realizar el procedimiento de exacción tributaria conforme al previsto legalmente, así como, de su obligación de devolver al promotor de la queja lo que hubiera satisfecho por el IBI junto con sus intereses de demora.

Pues bien, la citada resolución se le remitió en octubre de 2004, en diciembre de dicho año, ante la falta de respuesta del Consorcio, se le envió un requerimiento de contestación, el cual fue respondido en diciembre del año que se informa, alegando que no se había informado antes porque la resolución del DC había sido remitida al Servicio Jurídico del Cabildo de Tenerife, para que éste informara sobre ella, por lo que se dará cuenta el próximo ejercicio sobre el resultado de esta queja, aunque, ya podemos afirmar la descoordinación que reina en el Consorcio de Tributos, pues tras varias gestiones telefónicas ante dicho organismo, nadie sabía dar una explicación sobre la falta de respuesta a nuestra resolución hasta que nos llegó el aludido oficio del Consorcio.

Por otra parte, el **EQ 1010/03**, es curioso destacar este expediente por la respuesta recibida del ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a la resolución que esta institución le envió como consecuencia de la queja de una ciudadana. Resolución que figura en el anexo.

La reclamación de la interesada vino motivada por la falta de respuesta al escrito que había presentado el ... 05.03 ante el citado ayuntamiento, mediante el cual solicitó la revisión de oficio de la liquidación del Impuesto municipal sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) nº ..., así como la revocación de la misma, con petición de la devolución de lo ingresado al efecto.

Pues bien, realizada la investigación oportuna sobre el objeto de la queja, este comisionado del Parlamento de Canarias le envió la resolución que se señaló anteriormente. Ante ella, el Concejal Delegado de Hacienda de la mencionada corporación mostró su rechazo a la misma.

Por todo ello, como el motivo de la queja fue la falta de respuesta y la corporación municipal, a raíz de la resolución que se le envió dio la respuesta expresa a la interesada, archivamos la queja por solución, no sin antes aconsejar a la ciudadana que acudiera a los Tribunales de Justicia competentes, puesto que para esta institución existía un claro ilícito administrativo.

Con posterioridad, la interesada nos informó, a finales del año que se da cuenta, de que había obtenido Sentencia firme favorable a sus pretensiones, la cual, acogió, como motivos para estimar el recurso contencioso-administrativo, uno de los apartados del recordatorio deberes legales que se le había enviado por este comisionado.

III.- Falta de devolución de ingresos indebidos.

EQS: 387/05; 1095/04 (AS) y 1068/04 (AS), entre otros.

La falta de devolución de ingresos indebidos, cuando los mismos ya han sido reconocidos, o cuando se ha planteado una solicitud a tal fin, puede conllevar un aumento del gasto público fácilmente evitable, gasto que hoy día se genera por los intereses de demora que se devengan precisamente por el tiempo que la Administración tarda en resolver, como ya hemos resaltado en informes de años anteriores.

En el expediente de queja **EQ 1068/04**, seguido a instancia de un ciudadano por la falta de aplicación de un beneficio tributario que había solicitado, ante el ayuntamiento de La Villa de Ingenio (Gran Canaria), en tiempo y forma.

Este expediente tuvo múltiples cuestiones, las cuales fueron resueltas de forma satisfactoria por la citada administración municipal, no sin antes tener que remitirle esta institución una resolución recordándole algunos de los deberes legales que tenía que cumplir en la tramitación de la solicitud del interesado, resolución que obra en el anexo y para evitar inútiles repeticiones a ella remitimos, pero la estimación de nuestra resolución con la adopción por parte del ayuntamiento de aplicar el beneficio tributario durante el año que se informa, más de dos años para ello, conlleva unos costes que eran fácilmente evitables.

Por todo lo expuesto, como la corporación municipal adoptó los actos consecuentes con la resolución que esta institución le envió, devolviendo lo que había pagado de más el interesado por la falta de aplicación del beneficio tributario solicitado, hemos

archivado la queja por solución, debiéndose destacar la reacción inmediata y favorable de dicha administración ante la resolución que se le remitió, y comunicándonos que iba a revisar todas las liquidaciones tributarias giradas como consecuencia de la misma promoción en la que el interesado había adquirido su inmueble.

Por otra parte, en el **EQ 1095/04** vino motivado por la falta de devolución del doble pago que había efectuado la interesada por el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, ITP y AJD, derecho que se le había reconocido, durante el principio del año 2004, por parte de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, CEH.

Sin embargo, durante el año 2004 no se le hizo efectivo el pago de lo reconocido, pese a que la reclamante se personó en varias ocasiones en la citada CEH, lo que le llevó a interponer la presente queja en esta institución.

Hechas las oportunas investigaciones por este comisionado del Parlamento de Canarias, finalmente se le abonó a la interesada lo que se le había reconocido, si bien se tardó casi un año en realizar el abono, los costes generados por los intereses de dicho año, se podían haber ahorrado con una tramitación más diligente de la solicitud de la interesada.

Por lo expuesto hemos archivado la queja por solución.

IV.- Falta de motivación de las comprobaciones de valor a efectos tributarios.

EQS: 516/03; 127/02.

En este año se han tramitado menos quejas relacionadas con la falta de motivación de los actos administrativos de comprobación de valores de inmuebles u otros bienes gravados por el ITP y AJD.

La razón de ello la desconoce esta institución, quizás se deba a que la CEH cada vez realiza esta actividad de forma que convence al interesado de que el valor obtenido por ella es ajustado a Derecho, lo cual contribuye a la eficacia de la Administración, circunstancia, que de ser así, celebramos.

Así, en las quejas relacionadas anteriormente, la primera (**EQ 516/03**) ha sido archivada por no haber apreciado infracción del Ordenamiento jurídico vigente en la actuación de la CEH, y la segunda, (**EQ 127/02**) en el que esta institución había remitido un Recordatorio de deberes legales a la Consejería citada sobre la forma en que debería haber realizado la comprobación de valores, finalmente, hemos tenido que archivar el expediente al haber acudido el interesado a los Tribunales de Justicia.

V.- Quejas de Oficio.

EQS: 1394/05, 1367/03; 992/03, 1029/02.

En el **EQ 1029/02**, se remitió, a finales del año que se informa, una Sugerencia a la CEH de aplicar la caducidad de los procedimientos tributarios que se hayan extendido más allá del plazo legal previsto para su tramitación, por lo que se informara de su resultado en el próximo ejercicio.

El **EQ 992/03**, vino motivado por la exigencia indebida a los ciudadanos por parte de diversos ayuntamientos de presentación de declaraciones y autoliquidaciones cuando

realizan un hecho imponible y éste ha sido realizado según las previsiones de las leyes 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social y la Ley 50/1998, también de 30 de diciembre y bajo el mismo título que la anterior.

Las anteriores leyes establecieron la exención de declaración a los intervinientes de un negocio jurídico, consistente en la transmisión de un inmueble, de la obligación de declarar el hecho Imponible (para la gestión tributaria del IBI y del IIVTNU), cuando los mismos han consignado en la escritura pública correspondiente la referencia catastral del bien enajenado, o bien se ha hecho constar en el Registro de la Propiedad esta circunstancia.

Sin embargo, de la tramitación de las quejas, y pese a la antigüedad de las citadas leyes, hemos comprobado que los ayuntamientos siguen requiriendo a los intervinientes en estos negocios la presentación de las declaraciones correspondientes, de este modo, se sigue imponiendo unos trámites burocráticos que no tienen amparo legal. Además, se advierte a los ciudadanos, en los requerimientos que se les envían, de que si no presentan las correspondientes declaraciones pueden estar cometiendo una infracción tributaria. Por ello, se acordó solicitar, en un primer momento, sólo a los ayuntamientos que tienen más población y movimiento económico, la remisión de las Ordenanzas tributarias respectivas.

Así, en el año 2003 y 2004 se solicitó, a los ayuntamientos de Telde (en Gran Canaria, GC), Santa Cruz de Tenerife (en Tenerife, Tfe.) Las Palmas de Gran Canaria, (GC), San Cristóbal de La Laguna, (Tfe.), Santa Cruz de La Palma, (La Palma), Puerto de La Cruz (Tfe.), San Bartolomé de Tirajana y de Mogán (GC), (a este en el año que se da cuenta).

Estos ayuntamientos han sido elegidos por la mayor trascendencia que pueden representar a efectos tributarios por razón de su población, capitalidad, trascendencia de los inmuebles que existen en los mismos, turismo que reciben y las quejas que se han presentado en esta institución relacionadas con el área que se informa.

Más adelante, se abrirán las quejas correspondientes a los demás ayuntamientos de Canarias, si se estima conveniente.

A la fecha de redacción de este informe han llegado todas las ordenanzas solicitadas, salvo la del ayuntamiento de Mogán, en GC, y al observar que ninguna de ellas contempla la exención de presentar las declaraciones del IBI cuando se ha consignado la referencia catastral en la escritura pública de compraventa de bienes inmuebles, o cuando se ha hecho constar en el Registro de la Propiedad la mencionada referencia catastral, y que en tal caso, los ciudadanos están exonerados de presentar la correspondiente declaración de alteración del Catastro, y, teniéndose que realizar la gestión tributaria, de oficio, según los datos que a tal efecto le aportaran las respectivas gerencias territoriales del Catastro a las corporaciones municipales, ya no se puede exigir a los ciudadanos los trámites burocráticos de declarar, por lo que existe el derecho de los mismos a no presentar la correspondiente declaración y la correlativa obligación de la administración de no solicitarla, y menos aún, exigir alguna responsabilidad por no haber declarado.

Esta institución entiende, que dicha obligación, de consignar las referencias catastrales en las citadas escrituras, como afecta a los bienes inmuebles no sólo debe exonerar de presentar la correspondiente declaración tributaria del IBI al interesado, sino que por las mismas razones, también es aplicable para la gestión tributaria del IIVTNU.

Por todo ello, hemos remitido sendas recomendaciones, 7, a los ayuntamientos citados, (salvo al de Mogán que está pendiente de remitir la información requerida) cuyas consideraciones, por extensa no reproducimos, pero que figuran en el anexo, estando pendientes de recibirse las respuestas a las mismas.

En el **EQ 368/03**: ya se informó de él en la memoria anual del año 2004 y se dijo que se adoptó enviar una Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (Gran Canaria), para que la adopción de las resoluciones administrativas (liquidaciones tributarias) tienen que ser emitidas, y así notificarse, por la autoridad competente en la materia y que dicha resolución estaba pendiente de respuesta.

Pues bien, en este año se ha recibido la respuesta y no ha sido aceptada, motivando la falta de aceptación en que las liquidaciones se pueden aprobar de forma conjunta y de una sola vez por el órgano competente, y con posterioridad a la comunicación dirigida al interesado del recibo para efectuar el pago de la correspondiente deuda tributaria, sin notificarse al ciudadano esta aprobación, todo ello sin que dicha afirmación se apoye en algún precepto del Ordenamiento tributario vigente, y además, sin citar alguna resolución judicial que pueda avalar la adopción de dicho criterio, al contrario de lo que hizo este comisionado del Parlamento de Canarias que acompañó la Jurisprudencia del Tribunal Supremo en la resolución enviada, por lo que hemos archivado la queja al llegar al límite de nuestras actuaciones, resolución que se anexa.

VI.- Quejas archivadas por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

EQS: 1737/05, 1387/05, 1382/05, 1242/05, 1152/05, 1125/05, 1119/05, 1016/05, 1013/05, 287/05, 204/05; 1216/04, 1209/04.

En todas ellas no se ha apreciado infracción administrativa, si bien como nos mandata nuestra Ley reguladora (la 7/2001) se les ha informado a los interesados de las vías más adecuadas para reconducir su reclamación, en su caso.

VII.- Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico privado.

El **EQ 422/05**, fue archivado por tratarse de asunto jurídico-privado entre particulares, no sin que antes del archivo se le informara al promotor de la queja de la falta de competencia de este comisionado del Parlamento de Canarias para conocer de asuntos de dicha índole.

VIII.- Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo.

EQS: 1460/05, 1279/05, 1176/05, 1020/05 y 1012/05.

Las quejas anteriormente relacionadas, fueron trasladadas al alto comisionado de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo, por ir dirigidas contra la actividad de las administraciones integradas en la Administración General del Estado, dando cuenta a los interesados de dicho traslado y pasando a ser archivadas por ello.

IX.- Anexo de Resoluciones sobre el fondo del asunto planteado en la queja.

EQ 1367/03. Queja de oficio vino motivada por la forma en que ha interpretado el cómputo de los plazos del artículo 48.2 de la Ley 30/1992 el Gobierno de Canarias, al que se le sugirió que modificara su criterio, por entender, esta institución, que no respondía a lo establecido en dicho precepto. Resolución no aceptada, en la que hay que decir que la Directora del Servicio Jurídico no ha respondido a la Sugerencia que se le formuló referente al artículo 48.2 de la Ley citada, actualmente vigente, puesto que la Sentencia que nos trasladó, como apoyo de su criterio se refiere a otro precepto de otra Ley que no se le ha sugerido.

Al Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias**.**

Le agradecemos a V.E. el traslado del informe de la titular de la Dirección General del Servicio Jurídico que la Secretaria General de la Presidencia del Gobierno nos ha enviado, como consecuencia de la Sugerencia que esta institución remitió a ese Gobierno, que V.E. tan dignamente preside, sobre el criterio de interpretación del cómputo del plazo establecido en el artículo 48.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJPAC, vertido en la Circular 3/1999 de la Dirección General del Servicio Jurídico.

Pues bien, no se ha aceptado el cambio de criterio que se sugirió.

Tampoco, se nos ha contestado a los diferentes criterios jurídicos, que en cuanto al citado art. 48.2 de la LRJPAC, estaban realizando algunos de los servicios del Gobierno de Canarias, no respetándose así el criterio interno fijado en la circular antes citada.

Igualmente, se nos ha comunicado que no se puede acoger la interpretación sostenida en nuestra resolución por apartarse de la doctrina consolidada del Tribunal Supremo, TS, trasladándonos algunas sentencias de Tribunales Superiores de Justicia que aplican la citada doctrina del TS, y que, *"en cualquier caso si el Tribunal Supremo rectificase nuestro criterio, lo comunicaremos inmediatamente a todas las Consejerías de la Administración autonómica. Pero en este momento, estimamos que no podemos sostener una interpretación distinta a la contenida en la Circular 3/1999."*

Que, no se ha contestado a la cuestión de que diversos servicios dependientes de la Administración autonómica realizan otra interpretación distinta a la que hace la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias, faltando con ello a lo dispuesto en la circular antes mencionada. Pero es que además, lo que sí es gravísimo es el no tener un criterio único de interpretación sobre este asunto, lo que provoca es una gran inseguridad jurídica, pues algunos ciudadanos se les admitirá su recurso o impugnación según el servicio en que lo presenten, pero, en otros casos, será al contrario, lo que es una situación del todo inaceptable.

Así, no podemos dar referencias de la queja en que se han obtenido los criterios discrepantes de la circular del servicio Jurídico antes señalado por razones obvias, pero lo que sí podemos hacer es dar la cita de los informes jurídicos internos de su Servicio Jurídico que contradicen el criterio de la Circular 3/1999.

En el sentido indicado están, entre otros:

- El Informe de la Dirección General del Servicio Jurídico REF. HAB. I.OPU.../01.L.H. ../2001. Expte. Sub. ../00.

- Y, el Ref: HAB-CITV-.../2004).

En dichos informes, los cuales fueron soporte para dictar las respectivas resoluciones del Consejero de Infraestructuras, Transportes y Vivienda de ese Gobierno, se reconoció, como criterio correcto, el que se les sugirió por este comisionado del Parlamento de Canarias en la resolución de fecha de salida de esta institución el 27 de septiembre de 2004.

A mayor abundamiento, la doctrina consolidada del TS de la que habla en sus respuestas la Ilustrísima Directora General del Servicio Jurídico se refieren a la anterior Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958, en concreto al artículo 60.2 de dicha disposición, cuyos términos no tienen nada que ver con los del vigente artículo 48.2 de la LRJPAC, y ante una nueva Ley la doctrina jurisprudencial anterior puede que valga o que no.

Pero, es que además, el TS ya ha manifestado cuál va a ser su criterio. Así, en la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, de 5 de junio de 2000, que resolvió el Recurso de Casación número 5933/1995, Ponente el Excmo. Sr. D. Pascual Sala Sánchez expuso en su "***FUNDAMENTOS DE DERECHO SEGUNDO*** *La Sala, no obstante ....* .

Es cierto *-y esto constituye un argumento de la Sala con ánimo de examinar el problema en su totalidad- que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, con el propósito de eliminar las dudas que había suscitado el art. 60.2 de la Ley Procedimental de 1958 cuando, si bien establecía el cómputo de fecha a fecha para los* ***plazos administrativos*** *fijados en meses y la finalización del plazo el último día del mes «si en el mes del vencimiento no hubiere día equivalente a aquel en que comienza el cómputo» (comienzo referido al día siguiente a aquel en que hubiera tenido lugar la notificación o publicación del acto de que se tratase con arreglo al art. 59), determinó, «para los restantes plazos» -art. 48.4, párrafo 2º-, que se contarían* ***«a partir del día de la notificación o publicación*** *del correspondiente acto, salvo que en él se disponga otra cosa»,* ***y cierto, también,*** *que la Ley 4/1999, de 13 de enero, ha dado nueva redacción al expresado art. 48 y, en cuanto ahora interesa, ha previsto, en términos generales, no el cómputo de fecha a fecha para los plazos administrativos previstos en meses o años, sino el cómputo en este caso «a partir del* ***día siguiente*** *a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate» y, además, que «si en el mes del vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes», con lo que parece haber cambiado de criterio en el mencionado supuesto de plazos administrativos expresados en meses o años,* ***pero no es menos cierto*** *que, por un lado, esta modificación tampoco, por razón de su fecha, sería de aplicación al caso aquí enjuiciado y que, por otra parte, sería una* ***modificación sólo aplicable al cómputo de plazos en el procedimiento administrativo, en ningún caso trasladable al de los plazos jurisdiccionales****, que continúan rigiéndose por lo prevenido en la Ley Orgánica del Poder Judicial y en el Código Civil, en los términos ya analizados y con la interpretación jurisprudencial expuesta."*

El anterior argumento fue dictado para aclarar posiciones, aunque no fuera el objeto del debate, pero lo que sí es, es que va a, o debería, ser la forma de resolver la cuestión del plazo del 48.2 de la LRJPAC, cuando sea éste la cuestión del litigio, interpretación, que por parte de algunos letrados del Servicio Jurídico de ese Gobierno, ya se está aplicando, la cual consideramos correcta, y además, se trata de un examen a fondo del contenido del 48.2 de la tan citada Ley 30/1992, el que ha realizado el TS.

Como dispone el artículo 36.1 de nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, lo siguiente:

"1. El Diputado del Común podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de los actos y resoluciones de las administraciones públicas canarias."

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la ley antes señalada, que expresa: *" El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas."*

Esta Institución le *reformula* la siguiente

SUGERENCIA

Que se cambie de criterio sobre la interpretación del plazo fijado en meses o años, computándose los mismos como la Sentencia que se le acompaña en esta resolución, en tanto en cuanto no haya una Jurisprudencia sobre el ***vigente*** artículo 48.2 de la LRJPAC.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, que señala: *"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."*

EQ 1186/04 : Recordatorio al ayuntamiento de Arucas sobre los plazos de tramitación y de resolución de los expedientes de gestión tributaria. Resolución aceptada.

Señoría:

Agradecemos su informe de fecha ....01.05, relativo al expediente de queja EQ.1186/04, promovido por don ..... .

En dicho informe nos comunican que la falta de respuesta a los escritos presentados por el interesado, entre otros, presentado en el año 2001, se debe a la falta de competencias en materia censal, cuestión que no se le ha preguntado, así como al hecho de que, en la fecha de emisión del informe a esta institución, .. de diciembre de 2004, todavía no se habían tramitado las solicitudes del interesado.

Pues bien, en virtud del artículo 47 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, y del 23 de la entonces vigente Ley 1/1998, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, hoy artículo 104 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que establecen la obligación de la Administración actuante de someterse a los plazos legales, de los asuntos que tengan que tramitar, que para los tributarios su plazo máximo, de resolverlos y notificar la correspondiente resolución es de ***seis meses,*** que a la vista de su informe no sólo está de sobra excedido, sino que además, se desconoce por el servicio informante lo dispuesto en el artículo 49 de la LRJPAC que expresa:

"Artículo 49. Ampliación.

1. La Administración, salvo precepto en contrario, podrá conceder ***de oficio*** o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero. El acuerdo de ampliación deberá ser notificado a los interesados.

1. La ampliación de los plazos por el tiempo máximo permitido se aplicará en todo caso a los procedimientos tramitados por las misiones diplomáticas y oficinas consulares, así como a aquellos que, tramitándose en el interior, exijan cumplimentar algún trámite en el extranjero o en los que intervengan interesados residentes fuera de España.

3. Tanto la petición de los interesados como ***la decisión sobre la ampliación deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate***. En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido. Los acuerdos sobre ampliación de plazos o sobre su denegación no serán susceptibles de recursos."

Con base en lo expuesto se le requiere nuevo informe relativo a:

- ¿Cuándo se va a resolver las solicitudes y cuestiones planteados por el interesado?.
- ¿ Qué medidas y acciones se están tomando, o se van a tomar, para paliar la falta de servicio a los ciudadanos por la dilación de los procedimientos tributarios?.
- ¿ Cuál es la razón por la que ante el cúmulo de trabajo, que al parecer existe en esa administración, no se ha dispuesto de la norma contenida en el artículo 49 de la LRJPAC antes citada, con la respectiva notificación al interesado?.

De la respuesta que se reciba, esta institución valorará la conveniencia de realizar una comparecencia personal en esa administración a los efectos de incoar un expediente de oficio de este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos constitucionales.

EQ 1146/04: *Recordatorio*, Al Alcalde – Presidente del Ayuntamiento de Valverde del

Deber Legal de notificar las liquidaciones tributarias de alta en los registros tributarios.

Resolución aceptada.

Señoría.

Se han recibido sus informes para la investigación de la queja planteada por la interesada, los cuales le agradezco.

A la vista de los mismos y de nuestras averiguaciones, es necesario señalar los siguientes

HECHOS

I.- La interesada presentó queja en esta institución por el procedimiento de apremio seguido por esa corporación para la exigencia del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, en adelante IBI, de las parcelas catastrales, que según la interesada, se le habían atribuido de forma indebida.

II.- En fecha de ..... de noviembre de 2004 le solicitamos el correspondiente informe a ese ayuntamiento.

III.- Con fecha de registro de entrada en esta institución de ... de diciembre se recibió, como se estimó insuficiente para resolver el objeto de esta queja, el ... de enero de 2005 este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales le solicitó otro relativo a cuándo se le había notificado a la interesada la preceptiva liquidación tributaria de alta en el IBI, con copia de la misma.

IV.- En el mes de febrero del presente año tuvo entrada en esta institución su informe, el cual no respondía a lo que se le requería.

V.- Otros informes fueron solicitados a la Gerencia Territorial del Catastro de Santa Cruz de Tenerife con posterioridad a los de ese ayuntamiento.

A la vista de todo ello, tengo que hacer la siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- La Administración Pública está sujeta al principio de legalidad en su actuación, por mandato directo de la Constitución Española, CE, artículos, entre otros, 9.1, 9.3 y 103.1 de la misma.

La exigencia de tributos, según la Ley General Tributaria, LGT, vigente en estos momentos, Ley 58/2003, así como la anterior, (vigente para el objeto de esta queja) Ley 230/1963, se realizará de forma reglada, es decir la gestión tributaria no admite discrecionalidad alguna, ex- artículos 6 y 7, respectivamente, de las leyes citadas.

El artículo 124.1 y 3. de la LGT de 1963, aplicable a la gestión del IBI en apremio reclamado a la interesada disponía (hoy sería el vigente 102.3 de la nueva LGT antes citada):

*"1. Las Liquidaciones tributarias **se notificarán** a los sujetos pasivos, con expresión:*
*a) De los **elementos esenciales** de aquéllas. ...*
b) De los medios de impugnación que puedan ser ejercidos, ...
c) Del lugar, plazo y forma en que debe ser satisfecha la deuda tributaria.
***3. En los tributos de cobro periódico por recibo**, **una vez notificada la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, podrán** notificarse colectivamente las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo advierten, el aumento de la base tributaria sobre la resultante de las declaraciones deberá notificarse al sujeto pasivo con expresión concreta de los hechos y elementos adicionales que lo motiven, excepto cuando la modificación provenga de revalorizaciones de carácter general autorizadas por las leyes".*

De lo expuesto, no cabe ninguna duda que ese ayuntamiento debió de notificar la liquidación de alta tributaria en el IBI de la interesada cuando la misma causó alta en el padrón de contribuyentes del citado impuesto.

La doctrina jurisprudencial reiterada del Tribunal Supremo, TS, ha venido confirmado que la falta de la anterior notificación es un vicio de nulidad de pleno Derecho del apremio posterior, como ejemplo de dicha Jurisprudencia está la sentencia del TS de fecha 13 de marzo de 1998; RJ 1998/2270, cuya copia se acompaña.

Además, la citada sentencia dispone que las notificaciones deben de constar en el expediente administrativo correspondiente, aunque no hayan sido hechas por el

órgano tributario, Fundamentos de Derecho Quinto de la misma, es decir, que la notificación del valor catastral, fijado por primera vez para la finca catastral correspondiente, o modificado una vez que ya estaba de alta, debe de figurar en el expediente tributario, pues tal dato, que es esencial al constituir la Base Imponible o Liquidable del IBI, forma parte del expediente, como así también lo señala la Sentencia del TS de fecha 17 de noviembre de 1997, RJ 1997/8524, que en el Fundamentos de Derecho Tercero dispuso:

"***TERCERO.-*** *En primer lugar ha de recordarse que las notificaciones son actuaciones administrativas que han de constar necesariamente en el expediente y que sólo a la Administración incumbe acreditarlo, sin que pueda hacerse cargar a los administrados con la probanza del hecho negativo de no haberse practicado.*
En segundo lugar esta situación de carga de la prueba no puede alterarse por el hecho de haberse dividido la gestión tributaria entre órganos de distintas Administraciones, como en el caso de la Contribución Territorial Urbana (y hoy del Impuesto sobre Bienes Inmuebles), en la que participan la Administración General del Estado, a través del Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria y los Ayuntamientos respectivos donde los bienes se encuentran situados.

Con carácter general ha de señalarse que la circunstancia -originada en razones de utilidad o conveniencia interna de las Administraciones interesadas- de tramitarse expedientes discontinuos para la fijación de las bases imponibles y la liquidación y cobranza del tributo, no puede ser excusa para que lo segundo se produzca sin que conste al Órgano que lo gestiona que se han observado todas las formalidades para la validez de lo primero; constancia que ha de llevar aparejada la posibilidad cierta de acreditarlo en cualquier momento y más si se lo reclama un Tribunal de Justicia.
...."

Segunda.- No sólo hace falta que se notifique por el órgano de gestión tributaria del IBI el alta tributaria de cada contribuyente en el padrón del impuesto, sino que también, como se ha acreditado con la Jurisprudencia del TS, debe constar en el expediente, de gestión tributaria correspondiente, la notificación del valor catastral que ha realizado la Gerencia Territorial del Catastro competente.

Pero es que además, tratándose el IBI de un tributo que empezó su aplicación a partir del 1 de enero de 1990, en dicho ejercicio se debió de haber notificado el alta de cada contribuyente en dicho impuesto, cuestión que esa Administración ni tan siquiera ha tratado de acreditar y, de lo que nos ha expuesto, se puede decir que no ha hecho.

Así, la jurisprudencia es constante en este sentido, como lo prueba la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, TSJ, de Extremadura, que se le acompaña, de fecha 23 de octubre de 1995, JT 1996/1277, así como la del TSJ de Valencia de 10 de noviembre de 1995, JT 1995/1401, que hay que notificar la liquidación correspondiente al alta en el primer ejercicio de aplicación del IBI, cuestión que desconoce esa Administración aunque es el ente gestor del impuesto, cuya notificación debía de figurar en el correspondiente expediente de gestión tributaria.

Por todo ello, al faltar la notificación individual de la liquidación correspondiente al alta en el IBI, al faltar, también, la notificación de alta del interesado, para el caso en el que el mismo hubiese causado alta en el Padrón de Contribuyentes con posterioridad al primer ejercicio de aplicación del IBI, y, al tener que constar dichas notificaciones en el expediente de gestión tributaria, que es competencia única de esa corporación municipal, no se podía exigir el IBI al incurrir en nulidad absoluta por la ausencia de notificación de dichas notificaciones, encuadrándose así, en el supuesto del artículo

153.1.c) de la LGT 230/1963, 62.1 e) y f) de la Ley 30/1992, y el hoy vigente 217.1.e) y f) de la Ley 58/2003.

Como, se ha incurrido en un motivo de Nulidad de Pleno Derecho la gestión del IBI seguida con la promotora de esta queja, esa Administración podía, y además debió, de suspender, de oficio, la ejecutividad de los actos integrantes del procedimiento de apremio contra el patrimonio de la reclamante, comprobando el expediente de gestión tributaria del IBI y no responder a esta institución que como *sic El Padrón del IBI se extrae en virtud de lo expuesto en el art. 77.5 del R. D. Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que ...., por lo que hasta tanto la Gerencia Territorial del Catastro no formule Resolución al respecto, este Ayuntamiento no puede dejar de exaccionar dicho Impuesto.* Pues una vez recibido el Padrón de contribuyentes el siguiente paso es la gestión tributaria y ahí es dónde se tuvieron que hacer las notificaciones que se le señalan en la presente resolución.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa: *" El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley,* ***sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas****."* Esta Institución le formula el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que la gestión tributaria es reglada.

- De que se practiquen las notificaciones tributarias de alta en el IBI como antes se le ha señalado, al ser el Derecho vigente.

- De que se aplique la Jurisprudencia que en esta resolución se le ha reseñado y de la que se le acompaña copia, con todas sus consecuencias, teniendo ese órgano gestor del IBI de conservar las notificaciones tributarias, así como las catastrales que tengan trascendencia en el IBI en cada expediente de gestión, o poder disponer de ellas al tiempo que se le requieran.

Y la siguiente ***RECOMENDACIÓN***

- De que en los expedientes de gestión tributaria, que se encuentren en el procedimiento administrativo de apremio para la recaudación de la correspondiente cuota, que antes de exigir por este procedimiento sobre el patrimonio del deudor, tan intenso, se compruebe si se han cumplido con los requisitos y garantías que autorizan a la apertura de dicho procedimiento, máxime si el ciudadano lo que reclama ante ese Ayuntamiento es que se le han atribuido de forma indebida parcelas catastrales, y la notificación de la liquidación tributaria de alta correspondiente a dichas parcelas, es la máxima garantía, para su defensa, con la que cuentan los interesados.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, que señala: *"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes.* ***Aceptada*** *la resolución,* ***se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas*** *en cumplimiento de la misma. En caso contrario,* ***deberá motivarse el rechazo*** *de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."*

EQ 1068/04: Recordatorio, al Alcalde Presidente del ayuntamiento de Ingenio, del deber legal que tiene de resolver todas las cuestiones que los ciudadanos le planteen en sus recursos; de exigir tributos de acuerdo a la normativa vigente en el momento del devengo del impuesto; de anular, por indebida la exigencia del IBI del año 2000 a todos los ciudadanos que hayan adquirido su vivienda en el mismo edificio que el reclamante, así como, de devolver lo que en su caso se haya cobrado de forma improcedente. Resolución aceptada.

Señoría:

Agradecemos su informe de fecha ... 09.05 (r/s ..), relativo al expediente de queja EQ.1068/04.

A la vista del motivo de la queja del interesado, de los informes que nos ha enviado y de nuestra investigación se constatan los siguientes

HECHOS

I.- Que el día **.. de diciembre de 2003**, se le notificó, al promotor de esta queja, de forma conjunta, los ejercicios de 2000, 2001 y 2002, como alta tributaria en el IBI y sin que se le aplicara ni informara sobre la bonificación prevista en el entonces vigente artículo 74.2 de la Ley 51/2002, de 27 de diciembre, de reforma de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales, todo ello, mediante Resolución de esa Alcaldía de fecha de salida de .. de enero de 2004, nº de registro .. .

El interesado había adquirido el inmueble objeto de exacción tributaria el día .. de febrero de 2000, según escritura pública del Protocolo nº .. del Notario don .. . Dicho inmueble fue calificado de protección oficial, todo ello, en el citado año de adquisición.

II.- El reclamante solicitó durante el año 2003, mediante escrito que presentó en esa Administración el ***día .. de diciembre de 2003***, cuya copia se acompaña a efectos de su localización como *documento nº 1*, la aplicación de la bonificación de su vivienda o inmueble, calificada de Protección Oficial en el año 2000, de la reducción del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, en adelante IBI, relativa a las referencias catastrales que constan en dicho escrito, las cuales son alusivas a su vivienda, garaje y trastero de la misma, así como, *que* ***no se le cobrara el IBI del año 2000 al haber adquirido durante dicho año la propiedad del inmueble*****.**

III.- El **.. de septiembre de 2003** el interesado pagó el IBI del año 2003, a través de la entidad .. por cuantía de .. Euros, copia de dicho recibo se acompaña como documento nº 2, sin que se le aplicara bonificación alguna a dicho IBI.

IV.- El .. de enero de 2004, el ciudadano recibió notificación de la resolución de esa Administración de fecha ..de diciembre de 2003, por la que se le estimó, de forma conjunta con otros sujetos pasivos del IBI, que se le anulaba el impuesto del año 2000 y se aplicaba la bonificación antes citada para los ejercicios 2001 y 2002, no pronunciándose sobre el ejercicio 2003, pese a lo señalado anteriormente.

V.- El día .. de febrero de 2004, el interesado presentó recurso contra la anterior notificación, alegando que se debió de estimar su petición de bonificación del IBI del ejercicio de 2003, así como solicitando su devolución.

VI.- Ante la inactividad de esa Alcaldía por falta de respuesta al recurso del ciudadano, el mismo interpuso el día .. de mayo de 2004 reclamación ante ese ayuntamiento, reproduciendo el recurso anterior.

VII.- Como consecuencia de lo anterior, el día ..de septiembre de 2004 el interesado recibió notificación de esa Alcaldía por la que se desestimó la reclamación del mismo.

El motivo para que esa Administración municipal desestimara la alegación del interesado fue sic *"Considerando que este Ayuntamiento ha concedido bonificación por los años 2001 y 2002 por liquidaciones del IBI urbana considerando que la solicitud de bonificación se ha presentado dentro de plazo por entender que el contribuyente presentó solicitud dentro de los plazos para reclamación que en la notificación de dicha liquidación se concedía,* ***y que para el ejercicio 2003 no se había presentado durante el plazo de exposición al público del Padrón de IBI Urbana, de dicho año.*** *"*

Finalmente, la mencionada resolución indica que puede ser recurrida *ante el órgano competente de la Jurisdicción Contenciosos-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. ...".*

VIII.- El día .. de septiembre de 2005, el promotor de esta queja presentó en esta institución ampliación de datos relativa a la exigencia, de modo indebido, del IBI del ejercicio 2000, (cuya copia se acompaña de la impugnación que el mismo ha presentado el día .. de agosto de 2005) pese a lo que ya se ha expuesto,

Pues bien, ante los citados HECHOS tengo que realizar la siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- La Administración Pública actúa con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, como viene proclamado de forma reiterada en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1 de la Constitución Española, CE, volviendo a señalar este sometimiento al Principio de Legalidad, pilar básico del Estado de Derecho, el artículo 3 de la Ley 30 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC. Disponiendo además, la citada ley, que las Administraciones Públicas se rigen en su actuación por los criterios de eficiencia y de servicio a los ciudadanos, respetando además los principios de buena fe y de confianza legítima.

Lo anterior, no se formula de modo gratuito por este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales, porque esa Administración para desestimar la solicitud del interesado, consistente en que se le aplicara la bonificación de los ejercicios 2001, 2002 y 2003 al inmueble de su propiedad, referenciado en el Hecho I anterior, ha ***omitido*** pronunciarse sobre la petición del particular relativa al ejercicio 2003, y además, sobre la aplicación del beneficio tributario a su garaje y trastero.

Además, se le vuelve a exigir el IBI del año 2000, cuando esa Administración ya ha reconocido de forma expresa que no lo podía exigir al ser el sujeto pasivo otra persona distinta a la que se le exige, lo que es un acto propio contrario a otro anterior de reconocimiento de una situación jurídica individualizada distinta a la exigida, por lo que esta actuación ilegal es vulneradora de la Buena Fe y de la Confianza Legítima que la Administración debe dar a los ciudadanos por aplicación del mandato constitucional de

la Seguridad Jurídica *ex- art. 9.3 de la CE, todo ello, como corolario de la Justicia, valor superior de nuestro Ordenamiento, artículo 1.1 de la CE.*

Segunda.- Así, el ciudadano advirtió que se le estaba exigiendo un impuesto que no le correspondía, el del ejercicio 2000, cuando solicitó la aplicación de la bonificación tributaria de los ejercicios 2001, 2002 y 2003 de su inmueble, comprensivo de tres unidades catastrales con sus respectivas referencias catastrales que obran en sus archivos y registros.

Pues bien, cuando se dictó la resolución a dicha petición se omitió el pronunciarse sobre el beneficio tributario del IBI de la vivienda del interesado del ejercicio 2003 y de los correspondientes a los ejercicios 2001, 2002 y 2003 de la plaza de garaje y trastero, también pretendidos.
A este respecto, nuestro Derecho positivo vigente dispone:

- En cuanto a la legislación general de todo actuar administrativo, lo siguiente: artículos 89 y 113 de la LRJPAC.

Artículo 89 de la LRJPAC.

"1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

Cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, el órgano competente podrá pronunciarse sobre las mismas, poniéndolo antes de manifiesto a aquéllos por un plazo no superior a quince días, para que formulen las alegaciones que estimen pertinentes y aporten, en su caso, los medios de prueba."

2. En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

3. Las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

4. ***En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso****, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el Ordenamiento Jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto por el artículo 29 de la Constitución.*

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma."

Por su parte, reitera el art. 113 de la citada Ley 30/1992 lo siguiente:

"1. La resolución del recurso estimará en todo o en parte o desestimará las ***pretensiones formuladas*** *en el mismo o declarará su inadmisión.*

2. Cuando existiendo vicio de forma no se estime procedente resolver sobre el fondo se ordenará la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido salvo lo dispuesto en el artículo 67.

3. ***El órgano que resuelva el recurso decidirá cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, hayan sido o no alegadas por los interesados.*** *En este último caso se les oirá previamente. No obstante,* ***la resolución será congruente con las peticiones formuladas por el recurrente****, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial."*

- Por su parte, la legislación tributaria dispone: artículos 160.2 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, LGT, y 13 de la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías del Contribuyente, LDGC, vigentes para el presente supuesto:

Art. 160.2 de la LGT:

"1. El recurso de reposición será potestativo y se interpondrá ante el órgano que en vía de gestión dictó el acto recurrido, el cual será competente para resolverlo, salvo que se atribuya su competencia a la autoridad superior.

2. La reposición ***somete a conocimiento del órgano competente****, para su resolución,* ***todas las cuestiones que ofrezca el expediente, hayan sido o no planteadas en el recurso."***

Y, el artículo 13 de la LDGC:

"1. La ***Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de gestión tributaria*** *iniciados de oficio o a instancia de parte excepto en los procedimientos relativos al ejercicio de derechos que sólo deban ser objeto de comunicación y cuando se produzca la caducidad, la pérdida sobrevenida del objeto del procedimiento, la renuncia o el desistimiento de los interesados.*

No obstante, cuando el interesado pida expresamente que la Administración tributaria declare que se ha producido alguna de las referidas circunstancias, ésta quedará obligada a resolver sobre su petición.

2. ***Los actos de liquidación****, los de comprobación de valor,* ***los que resuelvan recursos y reclamaciones****, los que denieguen la suspensión de la ejecución de actos de gestión tributaria, así como cuantos otros se establezcan en la normativa vigente,* ***serán motivados con referencia a los hechos y fundamentos de derecho."***

- La hoy vigente LGT, Ley 58/2003, dispone en su art. 103 bajo el epígrafe *Obligación de resolver*:

"1. ***La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos,*** *así como a notificar dicha resolución expresa.*

3. ***Los actos de liquidación****, los de comprobación de valor, los que impongan una obligación,* ***los que denieguen un beneficio fiscal*** *o la suspensión de la ejecución de actos de aplicación de los tributos, así como cuantos otros se dispongan en la normativa vigente,* ***serán motivados con referencia sucinta a los hechos y fundamentos de derecho."***

Y por su parte, el artículo 14.2 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de Las Haciendas Locales, LHL, vigente a los hechos reseñados:

"2. Contra los actos de aplicación y efectividad de los tributos y restantes ingresos de Derecho público de las Entidades locales, sólo podrá interponerse el recurso de reposición que a continuación se regula.

A) Objeto y naturaleza.

Son impugnables, mediante el presente recurso de reposición, todos los actos dictados por las Entidades locales en vía de gestión de sus tributos propios y de sus restantes ingresos de Derecho público.

K) Extensión de la revisión.

La revisión somete a conocimiento del Órgano competente, para su resolución, todas las cuestiones que ofrezca el expediente, hayan sido o no planteadas en el recurso.

....

L) Resolución del recurso.

El recurso será resuelto en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su presentación, con excepción de los supuestos regulados en las letras J) y K) anteriores, en los que el plazo se computará desde el día siguiente al que se formulen las alegaciones o se dejen transcurrir los plazos señalados.

El recurso se entenderá desestimado cuando no haya recaído resolución en plazo.

***La denegación presunta no exime de la obligación de resolver el recurso**.*

M) Forma y contenido de la resolución.

La resolución expresa del recurso se producirá siempre de forma escrita.

*Dicha **resolución**, que **será siempre motivada**, contendrá una sucinta referencia a los hechos y a las alegaciones del recurrente, y expresará de forma clara las razones por las que se confirma o revoca total o parcialmente el acto impugnado.*

N) Notificación y comunicación de la resolución.

La resolución expresa deberá ser notificada al recurrente y a los demás interesados, si los hubiera, en el plazo máximo de diez días desde que aquélla se produzca.

O) ....."

De lo expuesto, es del todo claro e indubitado que nuestro Ordenamiento jurídico vigente exige en todo momento que las Administraciones Públicas a la hora de resolver las solicitudes, cuestiones y recursos de los interesados, se pronuncien sobre todas las cuestiones que los mismos les planteen, y de aquellas otras que no sean solicitadas pero que se deriven del expediente.

También, que las resoluciones tienen que ser forzosamente motivadas, con referencias a hechos y fundamentos de Derecho, es decir, la decisión adoptada en cada resolución.

Pero lo que no autoriza nuestro Derecho vigente es a guardar el más absoluto silencio sobre una pretensión de un interesado, y menos aún en vía impugnatoria, porque ello, es un atentado al artículo 24 de la CE, que proclama el principio de contradicción, la tutela judicial efectiva y prohíbe la indefensión, porque la falta de respuesta a la pretensión del interesado es un vicio de incongruencia omisiva como la ha definido nuestro garante Constitucional, el Tribunal Constitucional, entre ellas en la Sentencia 202/1998 que expresó: *"aquella que se produce cuando el órgano judicial deje sin contestar alguna de las pretensiones sometidas a su consideración por las partes en momento procesal oportuno, siempre que el silencio judicial no pueda razonablemente interpretarse como una desestimación tácita, cuya motivación pueda inducirse del conjunto de los razonamientos contenidos en la resolución".*

Adaptando los términos a los hechos expuesto anteriormente, esa Administración ha sido ***incongruente por omisión*** al no resolver, en ningún momento, las pretensiones del reclamante de que se le aplicara el beneficio tributario al total de las fincas catastrales adquiridas por aquel, calificadas de protección oficial.

Tercera.- Además, cuando se pronunció esa Alcaldía sobre la improcedencia de la bonificación del ejercicio 2003, relativa a la vivienda del interesado, lo hizo tarde y mal.

Así, el plazo para responder la solicitud del interesado relativa a la aplicación del beneficio tributario antes citado, en principio, era una auténtica impugnación, puesto que se le había atribuido, de modo indebido, la obligación de pago del IBI del año 2000, cuando ello era del todo improcedente, como luego, de forma extemporánea, esa Administración reconoció su error, pero la impugnación del interesado debió de ser resuelta y notificada en el plazo de un mes, como así lo señala el artículo 14 de la LHL antes citado.

Pero es que además, el artículo 74.2 de la LHL aplicable a los hechos antes reseñados disponía:

"2. Tendrán derecho a una bonificación del 50 por 100 en la cuota íntegra del Impuesto, ***durante los tres períodos impositivos siguientes al del otorgamiento de la calificación definitiva****, las viviendas de protección oficial y las que resulten equiparables a éstas conforme a la normativa de la respectiva Comunidad Autónoma.* ***Dicha bonificación se concederá a petición del interesado, la cual podrá efectuarse en cualquier momento anterior a la terminación de los tres períodos impositivos de duración de la misma y surtirá efectos, en su caso, desde el período impositivo siguiente a aquel en que se solicite.***

Los ayuntamientos podrán establecer una bonificación de hasta el 50 por 100 en la cuota íntegra del impuesto, aplicable a los citados inmuebles una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior. La ordenanza fiscal determinará la duración y la cuantía anual de esta bonificación."

A la vista de esta redacción es necesario precisar algunos conceptos:

1º.- El período impositivo, es el año natural, de acuerdo con el artículo 76 de la LHL, entonces vigente en la fecha de la petición del interesado, que dice así:

"1. El impuesto se devengará el primer día del período impositivo.
2. El período impositivo coincide con el año natural.
3. Los hechos, actos y negocios que deben ser objeto de declaración o comunicación ante el Catastro Inmobiliario tendrán efectividad en el devengo de este impuesto inmediatamente posterior al momento en que produzcan efectos catastrales. La efectividad de las inscripciones catastrales resultantes de los procedimientos de valoración colectiva y de determinación del valor catastral de los bienes inmuebles de características especiales coincidirá con la prevista en las normas reguladoras del Catastro Inmobiliario."

2º.- El artículo 74.2 de la LHL antes citado dice que se tendrá derecho a la bonificación en los tres periodos siguientes al del otorgamiento de la calificación de protección correspondiente, es decir, para el ciudadano, se otorgó la calificación de vivienda de protección oficial durante el año 2000, luego *los tres períodos impositivos siguientes con derecho a deducción son los ejercicios 2001, 2002 y 2003.*

Como el período impositivo coincide con el año natural, es decir, del 1 de enero a 31 de diciembre de cada año, es durante ese período, de acuerdo a la trascripción literal del 74.2 de la LHL antes mencionado, cuando se puede solicitar la bonificación correspondiente, como así hizo el promotor de la presente queja el día 10 de diciembre de 2003, Hecho III relacionado anteriormente.

Continúa el 74.2 de la LHL diciendo que se disfrutará la bonificación a partir del período impositivo siguiente a aquél en que se solicita, es decir, en el presente caso en el año 2004.

Luego, de todo lo expuesto, el interesado tiene derecho, y esa Administración la correlativa obligación, de disfrutar del beneficio tributario antes señalado.

Además, no se le puede exigir el IBI del año 2000 al no ser sujeto pasivo de dicho impuesto, debiendo esa Administración tributaria haber dirigido su acción de exigencia de dicho impuesto al promotor de la obra, titular del inmueble en el año 2000.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa: *" El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley,* ***sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas****."* Esta Institución le

RECUERDA SUS DEBERES LEGALES de:

- De pronunciarse sobre todas las cuestiones que le planteen los ciudadanos a esa Administración, y de aquéllas otra que se deriven del procedimiento cuando no hayan sido planteadas, previa audiencia a los interesados.

- De resolver en plazo los recursos y las cuestiones que los interesados les formulen.

- De exigir los tributos, de acuerdo a la normativa vigente, al sujeto pasivo– contribuyente que ostente tal condición en la fecha del devengo del impuesto.
- De anular, por indebida, la exigencia del IBI al interesado, y a todas las demás personas que estén en su misma situación, del ejercicio 2000, y para el caso de que algunos ciudadanos se les haya exigido y por ende cobrado ya, de forma improcedente dicho impuesto, de anular dicho cobro con restitución de lo pagado,

junto a sus intereses legales, con exigencia al verdadero sujeto pasivo del IBI para dicho año.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, que señala: *"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes.* ***Aceptada*** *la resolución,* ***se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas*** *en cumplimiento de la misma. En caso contrario,* ***deberá motivarse el rechazo*** *de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."*

EQ 391/04: Recomendación, al Concejal Delegado de Hacienda y de Servicios Económicos del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, de liquidar el IBI a cada cotitular de los bienes adquiridos indivisos cuya cuota de adquisición esté perfectamente determinada. Resolución que está pendiente de respuesta

Señoría:

Agradecemos los escritos que nos ha remitido con ocasión de los requerimientos de esta institución en aras a investigar la queja promovida por el interesado, cuya referencia obra en el margen superior derecho EQ 391/04, que agradeceríamos que citara en su escrito de contestación.
Que a la vista de los citados escritos este comisionado del Parlamento de Canarias tiene que expresar su disconformidad con la interpretación del Derecho vigente que hace esa corporación municipal.

Así, en escrito de salida de esa administración el .... de mayo de 2004 se nos informó de la comunicación que se le había remitido al interesado por la que se le requirió *sic En relación con el escrito presentado por usted.....se le concede un plazo de* ***DIEZ DÍAS*** *a contar desde el siguiente a la notificación de la presente, para que aporte el Código de Identificación Fiscal de la Comunidad de Bienes formada después de la partición de herencia al objeto de efectuar el cambio de titularidad de la parcela catastral a nombre de la misma, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido en su petición, previa resolución declaratoria de dicha circunstancia.*

En escrito remitido con posterioridad por esa administración a requerimiento de esta institución se nos informó lo siguiente:

En relación con el nuevo escrito presentado por el Excelentísimo Señor Diputado del Común, con número de ....., interesándose de las razones por las que no se accede al cobro de la parte del inmueble que corresponde la interesado, se informa:

De la información catastral que consta en este Ayuntamiento, ...la parcela catastral es una propiedad indivisa, por lo que se le ha aplicado lo dispuesto en el art. 9.3 de l Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, que dice "....."

En cuanto a la posibilidad de aplicar, a partir del primero de enero de 2005, la regulación que establece el artículo 35.6 de la nueva Ley General Tributaria, en el último párrafo, para división del pago de las deudas del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana con varios obligados tributarios, se ha planteado en una Comisión entre funcionarios de este Ayuntamiento y de la Gerencia Territorial del Catastro de Santa Cruz de Tenerife, y quedará condicionada a la solución que adopte dicho Organismo, una vez sea propuesta ante el mismo por los interesados en estos supuestos.

Pues bien, empezando por esta última Comisión creada al efecto del artículo 35.6 de Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, no se nos ha comunicado el acuerdo que a tal efecto haya podido tomar, así como, tampoco nos consta como los ciudadanos interesados en plantearle asuntos como el presente se les informa o se les informará del funcionamiento de dicha comisión, por lo que le solicitamos que este extremo sea aclarado.

En cuanto a que se reconoce por esa Administración municipal que la herencia del interesado ya se ha partido, y por lo tanto, se han adjudicado sus respectivas cuotas o bienes, no comparte esta institución que dicha partición conlleve la formación posterior de una Comunidad de Bienes con las obligaciones administrativas y tributarias que las mismas conllevan.

El artículo 65.a), entonces vigente en la adquisición de la cuota de indivisa del bien inmueble en cuestión según el alta catastral, año 1998, de la Ley 39/1988, reguladora de las Haciendas Locales, LHL, disponía:

Son sujetos pasivos de este impuesto las personas físicas y jurídicas y las Entidades a que se refiere el artículo 33 de la Ley General Tributaria (RCL 1963, 2490), que sean:

a) Propietarios de bienes inmuebles gravados sobre los que no recaigan derechos reales de usufructo o de superficie.

Pues bien, la Ley habla del propietario del bien inmueble, y en el presente caso una vez adquirido la cuota indivisa del bien inmueble por cada uno de los herederos, cada uno de ellos es propietario de una cuota indivisa de dicho inmueble, cuota que puede gravar, enajenar y cualquier otro acto de riguroso dominio que quiera hacer el citado titular.

Es más, si se ha partido la herencia, con la respectiva adjudicación a cada heredero, se produce el hecho imponible del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, IIVTNU, que contempla el hoy vigente artículo 104 y que es exigible, si ese ayuntamiento lo ha adoptado y si la naturaleza del terreno es urbana, según el 106 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprobó el Texto refundido de la Ley Reguladora de Las Haciendas Locales, en adelante TRLHL, que dispone:

1. Es sujeto pasivo del impuesto a título de contribuyente:

a) En las transmisiones de terrenos o en la constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio a título lucrativo, la persona física o jurídica, o la entidad a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que adquiera el terreno o a cuyo favor se constituya o transmita el derecho real de que se trate.

Por tanto, la norma que contempla quien es sujeto pasivo del IBI la refiere al titular del bien inmueble sujeto a dicho impuesto, y, la norma que sujeta al IIVTNU con el sujeto pasivo en las adquisiciones lucrativas, está anudada a que el mismo sea titular del bien inmueble.

Es decir, en el presente caso, el interesado promotor de esta queja junto con los otros herederos una vez que adquirió su cuota de herencia, por los bienes inmuebles que en dicha cuota fuere cotitular, se le debió de girar la liquidación del IIVTNU, si ese ayuntamiento ha acordado exigir dicho impuesto, una vez que ya era titular de su cuota indivisa sobre el bien que se le exige hoy el IBI en su totalidad a él.

No habrá querido el legislador esta incoherencia de la norma, que a efectos de un tributo, del IIVTNU, se considere a un ciudadano como sujeto pasivo por ser titular de su cuota sobre un bien inmueble y a efectos de otro impuesto no se le considere como titular de su cuota indivisa, y entonces, de forma artificiosa se le obligue a tributar como, *en palabras de se ayuntamiento*, **Comunidad de Bienes** *"para que aporte el Código de Identificación Fiscal de la Comunidad de Bienes formada después de la partición de herencia".*

Es más, se daría una fuerte contradicción entre lo que puede hacer uno de los cotitulares con su cuota, pongamos por caso que la venda (el promotor de esta queja), que figura como representante de la hipotética Comunidad de Bienes, a un tercero no familiar, los demás no pagarían su IBI puesto que el nuevo adquirente, tal y como se está gestionando este impuesto, según lo que se nos ha comunicado, pasaría a ser el representante tributario de dicha Comunidad con el consiguiente problema que ello le conllevaría para recuperar lo que tuvo que pagar por los demás.

Lo anterior, no creo que sea algo querido por el legislador, pues el mismo ha dispuesto que la aplicación del sistema tributario se basa en la capacidad económica de las personas obligadas a satisfacer los tributos, en los principios de justicia y equitativa distribución de la carga tributaria y no confiscatoriedad, entre otros, y en la aplicación del sistema tributario limitando los costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales, *ex- artículo* 3 de la LGT.

Por su parte, nuestro más alta instancia jurisdiccional, el Tribunal Supremo, TS, ha establecido la doctrina reiteradísima, por tanto Jurisprudencia vigente, de que las adjudicaciones o adquisiciones de bienes indivisos por varias personas en las que se especifica su cuota de adquisición o titularidad no se trata de una adquisición para una Comunidad de Bienes, que constituya una unidad económica, sino de cuotas independientes de un mismo bien, aunque sin materializar, y por lo tanto, no se trata de un supuesto de cotitularidad en el hecho imponible. Podemos citar las siguientes sentencias, la del TS de fecha 30 de abril de 1998, cuya copia se le acompaña por la claridad y similitud del caso de atribuir indebidamente a una adquisición de bienes inmuebles indivisos por varias personas la condición de Comunidad de Bienes, RJ 1998/3056, la de 20 de junio de 1994, RJ 1994/4704 y la de 19 de junio de 1997, RJ 1997/5656.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa: *" El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley,* ***sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas****."* Esta Institución le formula la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Que se informe al reclamante promotor de esta queja, así como a cualquier otro interesado del régimen de funcionamiento de la Comisión de los funcionarios de ese ayuntamiento y de los de la gerencia catastral que antes se señaló.

- De que se aplique la Jurisprudencia que en esta resolución se le ha reseñado y de la que se le acompaña copia, con todas sus consecuencias.

- De que, en función de lo expuesto, y a los solos efectos tributarios se liquide el IBI en función de la cuota de adquisición de cada cotitular en bienes inmuebles, y como consecuencia de ello, se dicten los actos administrativos tributarios consecuentes con

la situación del reclamante y de los demás adquirentes del bien en cuestión y que se resuelvan todas las cuestiones que la presente resolución trata.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, que señala: *"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes.* ***Aceptada*** *la resolución,* ***se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas*** *en cumplimiento de la misma. En caso contrario,* ***deberá motivarse el rechazo*** *de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."*

EQ.14/05: Recordatorio, al Sr. Gerente de la Gerencia Territorial del Catastro de Santa Cruz de Tenerife de que el Diputado del Común, en el curso de las investigaciones que realice, puede dirigirse a cualquier órgano administrativo radicado en Canarias. Resolución aceptada.

Estimado señor:

Agradecemos su informe de fecha ...12.05, relativo al expediente de queja EQ.14/05, promovido por doña ..... .

Al respecto, y con el fin de dar el cauce más conveniente a la presente reclamación, le hacemos las siguientes consideraciones:

1º La Ley del Diputado del Común vigente es la Ley 7/2001, de 31 de julio, publicada en el Boletín Oficial de Canarias el 8 de agosto de 2001, que derogó de forma expresa la Ley 1/1985, de 12 de febrero que usted cita en su informe como vigente.

2º La citada Ley 7/2001 dispone en su apartado 4 del artículo 17 que:

"El Diputado del Común, en el cumplimiento de su misión, podrá dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración con sede en la Comunidad Autónoma."

3º Que, además, el solicitarle un informe porque ha acudido a esta institución un ciudadano residente en Canarias no quiere decir que este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos esté supervisando su actuación o valorándola de algún modo, sino haciendo uso del artículo 17.4 de la tan citada Ley 7/2001.

4º A mayor abundamiento, la gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, de la que son competentes los ayuntamientos de Canarias, es una gestión de la que sí estamos autorizados legalmente a valorar, supervisar, recomendar, etc., pero que dicha gestión tributaria necesita, como bien sabe usted, de la previa gestión catastral, razón por la cual, antes de dirigirnos al órgano exaccionante, el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, hemos de realizar una gestión previa con esa administración que usted dirige, en uso del citado artículo 17.4 de la Ley 7/2001.

5º Asimismo, el Gerente Regional del Catastro ha mostrado su predisposición a colaborar con este comisionado, tal y como refleja el atento oficio que el mismo nos remitió, a tal efecto, cuya copia le adjuntamos, para su conocimiento, pues de la respuesta recibida se desprende que no lo conoce.

6º Por último, le indicamos que ***las administraciones públicas tienen como única razón de ser y existir el servir a los intereses generales, los cuales se concretan en el servicio al ciudadano,*** como señala el apartado 2 del artículo 3 de la Ley 30/1992, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reformada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y cuando los ciudadanos acuden a instituciones como ésta es porque consideran que la Administración no les ha servido de forma satisfactoria.

Así, la señora ..... les solicitó una corrección de errores de su ficha catastral, lo que es un evidente ánimo de colaborar con esa gerencia, sin embargo dicha solicitud fue entendida como recurso de reposición, es decir, que un acto administrativo firme por haber sido notificado en el año 1999, es susceptible de recurso de reposición en el año 2001. Con todos los respetos, esta institución no puede estar de acuerdo con ello, pues sería dejar abierto los plazos para recurrir *sine die* para cuando el ciudadano interpusiera la impugnación correspondiente.

Por lo expuesto, sí que se solicitó una corrección de errores, que además fue atendida por esa gerencia, aunque se tramitara como recurso de reposición, por lo que la nueva petición de la interesada no se debe calificar como recurso de reposición contra la resolución de un recurso, sino como recurso de reposición contra la resolución de su solicitud de corrección de errores materiales o de hecho.

Por todo lo señalado, y de acuerdo con el artículo 17.4 de la Ley 7/2001, y teniendo en cuenta la respuesta de su superior jerárquico, que se le traslada, se le solicita un nuevo informe sobre lo que se le pidió mediante el oficio de este comisionado del Parlamento de Canarias de fecha de salida 28 de enero de 2005.
Agradeceríamos la remisión de su respuesta a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, en el plazo de quince días que establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

EQ 867/03: Advertencia, al Presidente del Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife, de la posible comisión de un ilícito penal en la actuación que estaba siguiendo en el asunto reclamado en queja por el interesado. Resolución aceptada

Ilustrísimo señor:

Nos referimos nuevamente al expediente de queja EQ.867/04, promovido por don ...., como continuación a su informe de fecha ...../04 (r/s ....), acerca del cual le solicitamos que nos aclare lo siguiente:

El interesado y ese organismo recaudador nos han traslado el Fallo del Tribunal Económico Administrativo Regional de Canarias, TEAR, en el que se dispone que se anula el acto de alta de la promotora de la reclamación, doña ...., y que, en los Fundamentos de Derecho Cuarto de la citada resolución estableció la nulidad de pleno Derecho del acto de imputación catastral de la finca allí citada y, por tanto, del procedimiento legalmente establecido para la exigencia del IBI sobre la parcela catastral que consta en el citado Fallo, disponiendo el mismo que se ha actuado de forma arbitraria por ese Consorcio.

Asimismo, que el cambio de dominio lo había efectuado ese Consorcio por convenio de colaboración con la Gerencia Territorial del Catastro de Santa Cruz de Tenerife.

A mayor abundamiento, a la interesada se le siguen notificando los IBI de forma indebida, tal y como la misma acredita mediante el recibo que se adjunta, lo que es incongruente con el Fallo del TEAR antes citado.

Pues bien, a la vista de ello, debe ese Consorcio paralizar cualquier actuación de recaudación y actuar en consecuencia, so pena de incurrir en ilícito penal.

EQ.1012/05: Sugerencia a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (Delegación Territorial de Santa Cruz de Tenerife) de que no someta a tributación por el Impuesto sobre la Renta de las Persona Físicas, la compensación otorgada a algunos ciudadanos en virtud de la Ley del Parlamento de Canarias 9/2002, de 21 de octubre, de Indemnizaciones a las Personas Excluidas de Los Beneficios establecidos en la Disposición Adicional Decimotercera de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios de 1990 y 1992. No aceptada, por lo que se estimó conveniente trasladarla al Defensor del Pueblo para que pueda opinar en la parte que le compete.

Ilustrísimo señor:

Ha comparecido ante esta institución doña ...., promoviendo expediente de queja que ha quedado registrado con la referencia EQ.1012/05, que rogamos cite en posteriores comunicaciones y en representación de su padre, don ..... .

La señora ..... manifiesta que a su padre se le ha girado una liquidación provisional, cuya copia se acompaña, por la indemnización que le concedió el Gobierno de Canarias, mediante Resolución del Viceconsejero de Justicia y Seguridad de fecha .. de noviembre de 2003, documento que adjuntamos, en virtud de la Ley del Parlamento de Canarias 9/2002, de 21 de octubre, de Indemnizaciones a las Personas Excluidas de Los Beneficios establecidos en la Disposición Adicional Decimotercera de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios de 1990 y 1992, y que dicha indemnización ha sido para compensar la privación de libertad que sufrió el interesado desde el ... de junio de 1939 al ... de mayo de 1941, la cual ha sido considerada por esa administración como Ganancia Patrimonial a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del ejercicio 2003.

A la vista de todo ello, esta institución considera que la compensación otorgada por el Gobierno de Canarias al interesado en cumplimiento de la ley mencionada anteriormente, no puede tener consecuencias tributarias para el interesado.

Además, ya este Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos, ha tenido conocimiento de que esa administración ha resuelto casos como este, entendiendo que no procedía la tributación de la referida indemnización. Ejemplo de ello es la resolución que también se acompaña.

Es por ello, en virtud de todo lo expuesto, del artículo 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común que dispone que *"El Diputado del Común, en el cumplimiento de su misión, podrá dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración con sede en la Comunidad Autónoma"*, así como del precedente administrativo de esa Agencia Estatal Tributaria.

Igualmente, según lo dispuesto en el artículo 219 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reformada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y tras haber admitido a trámite

la presente reclamación, *estimamos que se debe revisar de oficio* la citada Liquidación Provisional, no considerándose la indemnización que nos ocupa como ganancia patrimonial, quedando la misma exenta de tributación.

EQ 622/02. Al Sr. Alcalde Presidente del Iltmo. Ayuntamiento de Telde se le recordó los siguientes deberes legales: de que las liquidaciones tributaria se deben de dictar por el órgano competente, so pena de incurrir en vicio de nulidad radical; de que se acuerde la Nulidad de Pleno Derecho de lo actuado en el presente procedimiento de gestión tributaria por los vicios de orden público advertidos en la presente resolución; de que se debe de calificar, previamente, los hechos que van a ser objeto de un expediente de exacción tributaria para averiguar sí están dentro del supuesto de hecho contemplado en la norma para la sujeción a gravamen; - de acordar la devolución de lo que haya podido recaudar en el procedimiento de apremio aquí mencionado, calificando los ingresos realizados en él como indebidos, previa anulación de todo lo actuado; de resolver y notificar los recursos y las solicitudes de los ciudadanos en el plazo legal establecido, y, de no escudarse en el pretendido efecto desestimatorio de los recursos o solicitudes, pues ello es una garantía constituida a favor del ciudadano y no de la Administración Pública; de que se aplique el plazo de prescripción de 4 años desde el uno de enero de 1999, tal y como aquí he expuesto.

Agradecemos su informe de ..de junio de 2004, a la vista del mismo y de los recibidos con anterioridad y de nuestras investigaciones he de exponer los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO.

I.- Al promotor de esta queja le fue notificado en marzo de 1998 el documento titulado Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en adelante IIVTNU, al parecer confeccionado el .. de julio de 1997, bajo el número de liquidación .../97.

Lo anterior, motivó que el interesado interpusiera en dicho mes (el día .../03/1998), Recurso de Reposición contra dicha notificación.

II.- El día .. de junio de 2002, se le notificó el embargo de su sueldo y salario, contra dicho embargo recurrió el ... de julio siguiente.

III.- Al parecer lo que se le reclamó en apremio había derivado de la transmisión del bien inmueble que el reclamante realizó en junio del año 1995, ante el Notario don ..... .

IV.- El día .. de julio de 2002, el interesado interpuso queja ante esta Institución, motivada por la falta de respuesta a su recurso por parte de ese Ayuntamiento y por el posterior embargo de su sueldo. Como consecuencia de ello, este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos constitucionales le preguntó, (con fecha de salida de esta Institución el ... de julio de 2002) que nos informara de qué actuaciones se le habían notificado al interesado, tanto en vía voluntaria como en la ejecutiva para la recaudación de lo embargado.

V.- Ante la falta de respuesta a la solicitud que he citado anteriormente, el día .. de abril de 2003 tuve que reiterarla.

VI.- El día .. de mayo de 2003, ese Ayuntamiento se dignó a contestar mi petición de informe que le había dirigido en julio de 2002, es decir, después de haber transcurrido **más de 9 meses** desde que se les cursó la petición de informe.

VII.- Entre los múltiples informes requeridos por esta Institución, esa Corporación nos ha comunicado que ante la falta de pago en vía voluntaria del documento de notificación del IIVTNU nº ../97, el día ... de abril de 1998 fue dictada la Providencia de Apremio correspondiente, que, supuestamente, fue rehusada, en la comparecencia personal del interesado en las dependencias municipales, el día .. de mayo de 1998, si bien, el único elemento que pueda confirmar dicho hecho es una consignación en el documento de Providencia que dice textualmente: *"SE NIEGA A FIRMAR A LAS 9:30 H. EN LA OFICINA DE RECAUDACIÓN",* **sin que se haya consignado la persona que hizo dicha trascripción**, ni su nombre completo legible, ni su documento nacional de identidad, tampoco obra la oportuna diligencia pública levantada al efecto.

VIII.- La liquidación nº .../97 del IIVTNU confeccionada por esa Administración y notificada al interesado, según la copia compulsada que se nos ha remitido, fue hecha y rubricada por el Liquidador, sin que figure su documento nacional de identidad, ni su nombre y apellidos, sí figura la firme ilegible del mismo.

Tampoco, figura en dicho documento lo siguiente: el valor catastral del suelo del inmueble transmitido en el año 1995, fecha de la transmisión exaccionada, ni el número de años de incremento de valor real del terreno de naturaleza urbana, cuál es el método seguido para el cálculo de la Base Imponible, de dónde ha salido el tipo impositivo aplicado, y por consiguiente, cuál ha sido el proceso razonado y motivado que ha dado lugar a la presunta deuda tributaria.

IX.- El .. de junio de 2002, como ya se expuso, se le notificó al interesado el embargo de su sueldo y salario, **sin que** antes de esta fecha **se le hubiese intentado notificar** la ***Diligencia de Embargo*** correspondiente, ni ningún acto del procedimiento de apremio, excepción del que antes se consignó, del supuesto intento de notificación personal de la Providencia de Apremio, sobre el que ya se realizarán más adelante las consideraciones oportunas.

X.- Entre la información requerida por esta Institución figura la relativa al aprovechamiento urbanístico del inmueble en la fecha de la transmisión, que esa Administración nos ha certificado, que en dicha fecha, el aprovechamiento urbanístico era el que tenía ya materializado el inmueble, sin posibilidad de incrementarlo en ese momento por estar ya agotado o materializado en su totalidad el que le atribuía el instrumento urbanístico vigente.

También, se le solicitó cuál era la razón por la que no se había resuelto el recurso del interesado, el cual había sido interpuesto en marzo de 1998.

XI.- Como el día .. de junio de 2003, le solicité diversa información y ante la falta de respuesta, el .. de diciembre de 2003, **más de seis meses más tarde**, le remití un Recordatorio del Deber Legal de contestar a esta Institución.

Finalmente, el .. de abril de 2004 se registró como salida de esa Corporación el informe requerido, **más de 10 meses desde que fue solicitado.**

Pues bien, a la vista de lo expuesto, de sus informes y de lo investigado por este comisionado parlamentario tengo que hacer las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- Las Administraciones Públicas tienen como única razón de ser y de existir el servir a los intereses generales, con sujeción a la Ley y al Derecho, tal y como proclama nuestra Constitución Española, CE, en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1 de la

CE, reitera la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, en su artículo 3, enfatizando este precepto lo que ya la Jurisprudencia se había adelantado a señalar, que la actuación de la Administración se hará respetando los principios de buena fe y de confianza legítima, y, señalando que el criterio que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas es el de servicio a los ciudadanos.

También, hay que exponer que la actividad de gestión tributaria es reglada, así lo contemplaba la entonces vigente Ley 230/1963, General Tributaria (a ella nos referiremos en esta resolución por ser la norma aplicable a la actuación de ese Ayuntamiento, en adelante LGT) artículo 7 de la misma, como el 6 de la vigente Ley General Tributaria, 58/2003, lo que conlleva que se exigirá los tributos si se da el supuesto de hecho contemplado en la norma, así como todos los demás requisitos que la Ley establece, tanto adjetivos como sustantivos.

Pues bien, la actividad desplegada por esa Administración municipal no ha sido reglada, ni legal y ello por lo siguiente:

- La potestad para dictar las liquidaciones tributarias de los impuestos municipales viene atribuida al Alcalde de la Corporación municipal artículo 21.1. m) de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, LRBL, siendo esto así, el liquidador no puede dictar la liquidación, porque no es un órgano ni autoridad municipal, lo que conlleva que **el documento notificado como liquidación** al interesado ***es Nulo de Pleno Derecho*** al haber sido ***dictado***, la liquidación, por un ***órgano manifiestamente incompetente*** para ello, ex – artículo 153.1 de la LGT y 62.1 de la LRJPAC, más que nula de pleno derecho, el documento calificado por esa Corporación como liquidación de IIVTNU, tiene la consideración de inexistente, por dicho defecto de falta total de competencia, nulidad << *ab initio* >>, o exigencia de impuestos, sin título, por la Vía de Hecho, así lo ha sancionado la Jurisprudencia, sentencias, entre otras, del Tribunal Supremo, TS, de 10 de mayo de 1969 y 2 de enero de 1979, de los Tribunales Superiores de Justicia, TSJ, de Canarias, Sala de Santa Cruz de Tenerife, de 17 de junio de 1993 (JT 1993, 878), en la que se indicó la "***inexistencia de acto liquidatorio*** *referido al Impuesto Municipal sobre el Incremento de Valor de los Terrenos al no aparecer el mismo con el intervenido y conforme de la Intervención,* ***ni firmado por el Alcalde****, por lo que, en consecuencia, el mismo incumplía el trámite esencial de* ***garantía autorizante****, debiendo por ello ser considerado nulo de pleno derecho".* En igual sentido las sentencias de el TSJ de Madrid 548/1995, de 25 de mayo (JT 1995, 600), la del TSJ del País Vasco de 20 de septiembre de 1994 (JT 1994, 1095), y la reciente Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº Uno de Las Palmas de Gran Canaria, resolución nº 153/2001 de fecha 31 de mayo de 2001, en la que se declaró la Nulidad de la Liquidación del IIVTNU adoptada por el Ayto. de LPGC al haber sido emitida por órgano incompetente por carecer la misma de la preceptiva firma autorizante.

- Antes de realizar la actividad liquidatoria, siempre por el órgano o autoridad competente, esa Administración tributaria tiene que proceder a calificar los hechos producidos para ver sí están dentro del ámbito del Hecho imponible de la norma que lo establece, es decir sí hay sujeción o no al tributo.

Así, la entonces vigente Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, LHL, disponía en su artículo 105 como hecho normativo una referencia a que se haya producido un **incremento** de **valor**, exigencia que debe cumplir el hecho real, es decir, la transmisión, para quedar sujeto. Esta actividad calificadora de los hechos es anterior y distinta, tanto por su naturaleza como por su

finalidad, a la de cuantificación de la base imponible y es que el impuesto se exigirá de acuerdo con lo establecido por el artículo 28.2 de la LGT que dispone: *"el tributo se exigirá con arreglo a la naturaleza del presupuesto de hecho definido por la Ley, cualquiera que sea la forma o denominación que los interesados le hayan dado, y prescindiendo de los defectos que pudieran afectar a su validez."*

Del contenido del artículo 105 y ss. de la LHL se concluye que el hecho imponible del IIVTNU está constituido por: la existencia de incremento de valor del terreno, como uno de sus aspectos; otro, la naturaleza urbana del terreno, y, que haya una transmisión, por cualquier título.

A mayor abundamiento, es un *Principio General del Derecho*, en materia tributaria, que el que exige un tributo, debe de especificar las razones por las que lo exige o cobra, como lo ha señalado la Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de marzo de 1991 que dispuso:

"Es una obligación del ciudadano pagar los impuestos, es obligación de quien los exige dar a conocer por qué los cobra o los exige en determinada cuantía."

En el presente caso, esa Administración en ningún momento ha justificado cuál era la razón por la que exigió el impuesto.

El aumento de valor vendrá derivado del aprovechamiento urbanístico que le otorgue el correspondiente instrumento de planeamiento en vigor a la hora de la transmisión.

Por ello, solicité que se me informara de cuál era el aprovechamiento urbanístico del terreno transmitido por el interesado. Esa Corporación me comunicó que no tenía incremento de valor urbanístico al estar ya materializado el aprovechamiento susceptible de ello, es decir, al estar ya agotado el que le otorgaba el instrumento de planeamiento urbanístico vigente al tiempo de la transmisión, al igual que el que en estos momentos está en vigor.

Luego, no se da el supuesto de hecho contemplado en la norma para la exigencia del IIVTNU, por lo que, a pesar de la nulidad de pleno Derecho ya existente, la ***inexistencia del hecho imponible*** gravable determina un nuevo supuesto de ***nulidad radical*** del documento de liquidación girado.

- La falta de motivación del documento denominado Liquidación nº .../97, es un vicio del que también adolece dicho documento, vulnerando lo dispuesto en el art. 124.1 LGT, artículo 13.2 de la Ley 1/1998, de Derechos y Garantías del Contribuyente, LDGC, y el artículo 54 de la LRJPAC. Tal es la falta de motivación de dicho documento que en cuanto a los elementos de hecho que haya podido tomar el liquidador para confeccionarla hay que adivinarlos.

Así, no figura: el Valor Catastral que se ha aplicado, elemento esencial de la liquidación, tampoco el número de años que se ha tomado como incremento de valor, cuál ha sido la operación matemática que ha dado lugar a la Base Imponible y al tipo de gravamen, esto en cuanto a los elementos de hecho. En cuanto a los fundamentos de Derecho, no figura alguno en dicho documento, por lo menos que así esté suscrito en él.

La ***motivación*** de un acto administrativo, sea de la naturaleza que sea éste, es un requisito que deriva de diversos principios constitucionales y no sólo del derecho a la defensa de los ciudadanos, o de los contribuyentes, viene exigida por los artículos 9 y 103 de la CE, ***al asegurar mediante ella la imparcialidad de la actuación***

administrativa y dar cuenta, de este modo, de la observancia de las reglas procedimentales que disciplinan el ejercicio de sus potestades, que además, en materia tributaria son regladas, cuestión que trataré más adelante.

Llegados a este punto considero necesario traer a colación lo que ha señalado don Tomás Ramón Fernández acerca de la motivación: *"la motivación de la decisión es lo que marca la diferencia entre lo discrecional y lo arbitrario, pues si no hay motivación que la sostenga, el único apoyo de la decisión será la voluntad de quien la adopta, que resulta, un apoyo insuficiente en un Estado de Derecho."* Coincido plenamente con el citado autor, puesto que la motivación se contrapone a la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

- La falta de acreditación de la notificación de la Providencia de Apremio, es otro defecto grave advertido por esta Institución.

Así, se dijo por esa Corporación que el interesado se negó, en comparecencia personal, a firmar la notificación de la misma, sin que haya acreditado esa Administración que persona realizó dicha afirmación, no figurando en documento alguno prueba que contraste tal afirmación.

Las actuaciones que se realicen en los procedimiento de apremio se materializan en las correspondientes *Diligencias.*

Las diligencias, como documento público que son, hacen prueba de los hechos que motivan las mismas, siempre que reúnan los requisitos legales y reglamentarios (arts. 145.3 de la LGT y 46 y 137.3 de la LRJPAC, entre otros).

El Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento General de Recaudación, RGR, norma especial aplicable al procedimiento de apremio seguido por esa Administración tributaria, dispone en su artículo 93.4 lo siguiente:

"4. Las diligencias suscritas en el procedimiento de apremio, que consignen hechos presenciados por el órgano o agente de recaudación en el ámbito de sus competencias, se presumen ciertas en cuanto a los hechos, su fecha y manifestaciones de los comparecientes."

De lo expuesto, se deduce, sin ningún genero de duda, que esa Administración no ha probado que al interesado se le hubiere notificado la correspondiente Providencia de Apremio, ya que no existe la correspondiente Diligencia, que acredite la comparecencia del interesado, así como, su negativa a firmar la notificación, expedida por el órgano competente.

Lo anterior, conlleva la Nulidad absoluta del Procedimiento de Apremio al faltar la notificación de un elemento esencial del mismo, como es la Providencia de Apremio.

- la falta de notificación de la Diligencia de Embargo. También, es un defecto invalidante del procedimiento ejecutivo, no se ha acreditado el intento de notificación de dicha diligencia, vulnerándose así lo establecido en los artículos 103 y 115 del RGR. Por lo que dicha diligencia no pudo desplegar sus efectos y acabar, con ello, embargando el patrimonio del deudor, a través del embargo de su sueldo y salario.

- La falta de aplicación de la Prescripción de Oficio.

La Prescripción tributaria, en sus dos vertientes a liquidar y a recaudar lo previamente liquidado, si bien son autónomas, la falta de liquidación en plazo, extingue la acción para cobrar la deuda tributaria, por carencia de objeto y la falta de cobro en el plazo previsto para ello, extingue, por la misma razón, la acción para liquidar la deuda tributaria, puesto que las dos modalidades de prescripción contempladas en el artículo 64. a) y b) de la LGT son independientes, aunque estén íntimamente conectadas, tal y como se ha expuesto.

Ahora bien, la prescripción tributaria es una institución que está al servicio de la *Seguridad Jurídica,* principio constitucional garantizado por la CE, artículo 9.3 de la misma.

Por todo ello, hay que traer a colación la institución de la Seguridad Jurídica, la cual es un principio constitucional consagrado en el artículo 9.3 de la CE, más que un principio, al estar en el **Título Preliminar** de la citada norma, es un **valor jurídico o constitucional**, como señala la doctrina, entre otros podemos citar a don Luis López Guerra.

La Prescripción Tributaria, *versus recaudatoria*, es un instituto al servicio de la Seguridad Jurídica, y ésta es un valor de nuestro Ordenamiento jurídico, y no sólo es un Principio Constitucional, sino que también el Tribunal Constitucional, TC, lo ha elevado a la categoría de Valor Constitucional, Sentencia de 20 de julio de 1987, RTC 1981/27 , ponente el Excmo. Sr. Don Plácido Fernández Viagas, expone:

"Los principios del 9.3 de la CE, no son compartimientos estancos sino que están relacionados, cada uno de ellos cobra valor en función de los demás y en tanto sirva a promover los valores superiores del Ordenamiento jurídico que propugna el Estado social democrático y de Derecho."

Y continua el TC señalando que: "*la* ***seguridad jurídica*** *es suma de certeza y legalidad, jerarquía y publicidad normativa, irretroactividad de lo no favorable, interdicción de la arbitrariedad.* ***Es la suma de estos ppos. que permite promover en el Ordenamiento jurídico, la Justicia y la Igualdad, en Libertad."***

Dado que la Seguridad Jurídica es un valor superior de nuestro Ordenamiento jurídico pasamos a examinar su configuración legal.

La LGT establece que la prescripción tributaria, tanto de la acción para liquidar, ex- art. 64.a) y de la acción para cobrar lo previamente liquidado, ex- art. 64.b), se someten a un plazo determinado, que hoy por hoy es de cuatro años, por modificación del mismo por la Ley 1/1998, de Derechos y Garantías del Contribuyente, LDGC, en relación con el artículo 24 y en conjunción con la Disposición Final Séptima apartado 2 de esta norma.

Ahora bien, el instituto de **la Prescripción Tributaria** tiene diferencias notables con la Prescripción Civil, hasta el punto de que el artículo 67 de la LGT establece **la obligación de la Administración**, de que una vez devengada la misma, **de aplicarla de Oficio**, considerando como ***un motivo de extinción de la deuda tributaria y del derecho a no pagarla*** o, la obligación de la Administración de no recaudarla, una vez que ya ha prescrito su acción o facultad, hasta tal punto que la Jurisprudencia ha señalado que sí un contribuyente quiere pagar una deuda tributaria que esté prescrita, la Administración tendrá que advertirle del derecho que le asiste a no pagarla, y sí a pesar de ello el contribuyente paga, tal pago será válido por presumirse entonces que se ha renunciado a la prescripción ganada, sentencias del Tribunal Supremo de 1995 (RJ 1995, 1007 y 2466), también, la doctrina administrativa económica del Tribunal Económico Administrativo Central, TEAC, resoluciones de 27 de mayo de 1989 y de 23 de octubre de 1996 (JT 1996, 1538)

expresan esta interpretación, que como puede verse fue establecida por el TEAC en primer lugar.

Por tanto, la configuración legal dispone la obligación de aplicarla de oficio y de advertir, de modo expreso, al contribuyente de su derecho a no pagarla cuando éste se empeñe en abonarla, por lo que sí se ha devengado, la falta de su aplicación es una vulneración de la legalidad vigente.

La prescripción tributaria se aplica de oficio, dada la configuración legal, artículo 67 de la LGT, ni siquiera es renunciable, a la vista de lo establecido en el Real Decreto 1163/1990, por el que se regula el procedimiento para la devolución de ingresos indebidos de naturaleza tributaria, sino que una vez devengada, la aplicación de oficio extingue la deuda tributaria, o bien, la acción para cobrarla, ex- art. 60 del RGR.

Ahora bien, si el procedimiento de gestión tributaria se hubiera llevado por los trámites reglados que lo guían, quizás esa Administración tuviera el derecho a cobrar la deuda tributaria previamente liquidada, por ello, voy a hacer abstracción de las consideraciones que he hecho anteriormente y voy a analizar el plazo de prescripción aplicable a la acción de recaudación de lo previamente liquidado.

Esa Corporación municipal dictó una resolución, extemporánea, por la que resolvió el recurso de reposición interpuesto por el interesado en marzo de 1998, el día .. de septiembre de 2002, que no pudo ser notificada en el domicilio del interesado, según dice esa Administración, por estar ausente, si bien la identidad del agente notificador que intentó dicho acto no consta en los documentos que nos han enviado, figurando el oficio del notificador en blanco, la parte correspondiente a dicho agente, (un defecto más de los advertidos) y además, no se nos ha enviado el Boletín Oficial donde se publicó dicho intento de notificación, como tampoco el Edicto de notificación publicado en el tablón de anuncios de ese Ayuntamiento, por lo que dicha notificación es ineficaz e invalida, al no haber sido realizada conforme a Derecho.

La citada resolución habla del extinto impuesto de Plusvalía, lo que denota el poco rigor técnico de la misma al llamar al IIVTNU por el nombre del impuesto de plusvalía, cuando éste fue suprimido por la LHL que entró en vigor el 31 de diciembre de 1988, pero además, no cita los preceptos aplicables al caso, sí los de la LHL pero no los demás del Ordenamiento jurídico, como son, el artículo 64 y 67 de la LGT, el 24 de la LDGC, 60 del RGR y la Disposición Final 4ª del Real Decreto 136/2000, entre otros.

Así, en sus resoluciones se han omitido los preceptos citados y el vigente Real Decreto 136/2000 de 4 de febrero, (BOE de 16 de febrero de 2000), por el que se desarrolla parcialmente la LDGC, cuando dicho reglamento era plenamente aplicable a la hora de adoptar la citada resolución.

Dicha norma, expresa en su Disposición Final Cuarta, ordinal 3 lo siguiente: *«...la nueva redacción dada por dicha Ley (Ley 1/1998) al artículo 64 de la Ley General Tributaria..., en lo relativo al plazo de prescripción de las deudas, acciones y derechos mencionados en dichos preceptos,* ***se aplicará a partir de 1 de enero de 1999, con independencia de la fecha en que se hubieran realizado los correspondientes hechos imponibles, cometido las infracciones o efectuado los ingresos indebidos****, sin perjuicio de que la interrupción de la prescripción producida, en su caso, con anterioridad a aquella fecha produzca los efectos previstos en la normativa vigente».*

Es decir, **a partir del 1 de enero de 1999**, **el derecho de la Administración** tributaria ***para determinar la deuda tributaria y la acción para cobrarla una vez determinada, ha quedado instaurado en el plazo de cuatro años***, con

independencia de la fecha en que se hubiesen realizado los correspondientes hechos imponibles.

Así, cuando el interesado interpuso su recurso el .. de julio de 2002 contra el embargo de su sueldo y salario, notificado el .. de junio anterior, debió de ser estimado por esa Corporación, pues en dicha fecha ya se había consumado la prescripción de la acción del cobro de la posible deuda tributaria previamente liquidada, con independencia de las nulidades aquí señaladas, declaración que debió de hacer de Oficio esa Administración, tal y como lo dispone los preceptos antes citados y confirman las siguientes resoluciones firmes:

- Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, C-A, de la Audiencia Nacional de 22 de junio de 2000, JT 2000/1907.

- Fallo del Tribunal Económico Administrativo Regional de Canarias, Sala de Santa

Cruz de Tenerife, de fecha 21 de febrero de 2001, reclamación 38/207/00.

- Sentencia del Tribunal Supremo de la Sala de lo C-A de fecha 25 de septiembre de 2001, RJ 2001/8267.

Por todo ello, desde el .. de marzo de 1998 hasta el .. de junio de 2002, ***ya habían transcurrido los cuatro años*** que tenía para ejercitar su derecho al cobro de lo previamente liquidado, es decir, ***había prescrito su acción para ello***, al ser el plazo aplicable el de cuatro años y no cinco como sostiene en los informes que me ha remitido.
La resolución del ... de septiembre de 2002 de esa Alcaldía debió de aplicar, de oficio, la prescripción, así no obró, por lo que la misma es inválida.

- La falta de resolución en plazo.

Se arguye por esa Corporación como argumento para no haber emitido en plazo la resolución a los recursos del interesado, que la falta de resolución en plazo dará lugar a que la impugnación se entenderá desestimada, transcribiendo parte del contenido del artículo 14 de la LHL, el cual no cita en su resolución de forma expresa, pero no consigna lo que sigue disponiendo el citado precepto, que continua del siguiente modo: ***"La denegación presunta no exime de la obligación de resolver el recurso."***

Hoy, como ayer, después de la reforma de la Ley 30/1992 por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que ha perfilado con precisión el hecho jurídico del **silencio administrativo**, no existe en el Ordenamiento administrativo español el silencio negativo como acto, ***sólo existe el positivo***. Ahora bien, se configura el silencio negativo como una técnica de acceso al recurso, como una ficción jurídica, no pudiéndose identificar con un acto presunto, es un hecho, persiste, por ello, la obligación de resolver.

La Jurisprudencia, tanto del Tribunal Constitucional, como del TS, que es reiterativa y por ello es ocioso citar, dispone que ***el incumplimiento de una obligación legal de la Administración no le puede favorecer***, entendiendo, como así es, que el silencio está al servicio del ciudadano-interesado y no de la Administración que tiene la obligación de resolver expresamente, pudiendo el interesado beneficiarse de la ficción jurídica del silencio negativo, es decir, para él es disponible, puede optar por no hacerlo valer.

A este respecto, sí que es necesario traer algunas de las sentencias que han reflexionado sobre el silencio.

De este modo, la Sentencia del garante constitucional por excelencia, el Tribunal Constitucional dispuso, TC 6/1986, de 21 de enero, (RTC 1986, 6) que: el silencio es un beneficio del particular, del que ninguna ventaja puede obtener la Administración.

También, el TS de fecha de 9 de marzo de 1999, (RJ 1995, 2464) en la que se expresa que el silencio negativo es una garantía que se arbitra en favor del administrado y no un privilegio de la Administración y que no exonera de la obligación de dictar resolución expresa.

Por su parte, la Sentencia del TS de 16 de julio de 1997, (RJ 1997/6034) dice en su Fundamento de Derecho 9º lo siguiente:

Pues bien; el silencio administrativo, tanto negativo como positivo, está establecido en beneficio del administrado, y, en consecuencia, es a él a quien corresponde utilizarlo para su conveniencia o desconocerlo cuando le perjudique. No le es lícito a la Administración beneficiarse del incumplimiento de su deber de resolver expresamente, porque hay, en efecto, un ***principio general del Derecho*** *(expresado con distintas formulaciones en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en el artículo 1288 del Código Civil),* hoy 110.3 de la LRJPAC, *según el cual* ***ningún infractor puede alegar en su propio beneficio su incumplimiento de las normas, principio a través del cual se pretende introducir en el campo jurídico un valor ético****. Y la diferencia de naturaleza entre el silencio negativo (que es una pura ficción en beneficio del administrado), y el silencio positivo (que provoca un auténtico acto administrativo) no les hace distintos a este respecto, ya que, en ambos casos, el silencio se ha producido por una conducta ilegítima de la Administración, que no puede redundar en su beneficio. En el presente caso, el actor pudo ... si a la vista de tal inseguridad, repetimos, el actor prefirió desconocer los efectos del silencio positivo y aguardar a que la Administración cumpliera con su deber de resolver expresamente, no le es lícito a ésta, que ha callado durante un año y medio, esgrimir después frente al administrado un instituto que, como el* ***del silencio*** *positivo administrativo (positivo o negativo)* ***no ha sido ideado por el ordenamiento jurídico para que la Administración infractora saque de él ventajas directas o indirectas.”***

Segunda.- *La actuación descrita ni es reglada, ni es legal, ni es ajustada a Derecho, y por lo tanto, tampoco a la CE, es una actuación en contra del interés general, del interés público, no está al servicio de los ciudadanos, ni es una actuación que respete los principios de buena fe y de confianza legítima que deben inspirar la actuación de la Administración Pública.*

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, esta Institución formula el siguiente

Recordatorio de Deberes Legales

- De que las liquidaciones tributaria se deben de dictar por el órgano competente, so pena de incurrir en vicio de nulidad radical.

- De que se acuerde la Nulidad de Pleno Derecho de lo actuado en el presente procedimiento de gestión tributaria por los vicios de orden público advertidos en la presente resolución.

- De que se debe de calificar, previamente, los hechos que van a ser objeto de un expediente de exacción tributaria para averiguar sí están dentro del supuesto de hecho contemplado en la norma para la sujeción a gravamen.

- De acordar la devolución de lo que haya podido recaudar en el procedimiento de apremio aquí mencionado, calificando los ingresos realizados en él como indebidos, previa anulación de todo lo actuado.

- De resolver y notificar los recursos y las solicitudes de los ciudadanos en el plazo legal establecido, y, de no escudarse en el pretendido efecto desestimatorio de los recursos o solicitudes, pues ello es una garantía constituida a favor del ciudadano y no de la Administración Pública

- De que se aplique el plazo de prescripción de 4 años desde el uno de enero de 1999, tal y como aquí he expuesto.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el término no superior al de un mes.

EQ.1010/03*:* Resolución, enviada al Concejal delegado de Economía y Hacienda y Calidad de los Servicios del ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, por la que se le Recordó sus deberes legales de: que la actividad de gestión tributaria es reglada y por tanto no se exijan tributos sino en los casos previstos en el Ordenamiento jurídico vigente a los hechos contemplados en la correspondiente normativa; que la obligación que tiene de explicar a los ciudadanos porqué exige tributos y en la cuantía en que los exige; resolver todas las cuestiones que los ciudadanos les planteen, en los términos que se les exponen; girar y notificar a todos los sujetos pasivos de un impuesto la liquidación que les corresponden, sin elegir al que crean conveniente, (cuando el mismo carezca de la representación legal de los demás) y de no notificarle la obligación tributaria de los demás sujetos pasivos; incoar un procedimiento separado para la imposición de las sanciones tributarias que estime oportunas imponer, dando audiencia al presunto infractor y de notificar dicha incoación.

Y, la siguiente ***Recomendación***: de dictar una nueva resolución en la que se pronuncie sobre la no sujeción al IIVTNU del terreno gravado, que fue lo solicitado por la interesada.

Resolución no aceptada. si bien los Tribunales de Justicia sí la confirmaron.

Nos referimos al expediente de queja EQ. 1010/03, promovido por ....., referente a su solicitud de Revisión de oficio interpuesta por la misma acerca del Impuesto Municipal sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, como continuación al informe remitido por esa Administración, de fecha ...10.03 (r/s ...).

A la vista del mismo hay que señalar los siguientes hechos.

I.- El .. de noviembre de 2001, esa Administración municipal giró liquidación del Impuesto sobre el Incremento de valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en adelante IIVTNU, por la transmisión de un inmueble a favor de la promotora de esta queja, entre otros herederos, pese a que la herencia, al momento de la Liquidación había sido aceptada y repartida la cuota individual e indivisa de cada uno de los cotitulares el .. de mayo de 2001, protocolo .. del Notario don ....., por fallecimiento de su madre el día .. de diciembre de .....

Como hemos expuesto, la anterior liquidación del IIVTNU fue girada a nombre de uno sólo de los adquirentes-sujeto pasivo, sin que a los demás se les girara su liquidación correspondiente.

Además, en dicha resolución figura una sanción del 5 por ciento por demora de dos meses, sin que se nos haya comunicado la tramitación del preceptivo expediente sancionador, expediente que se ha de tramitar separadamente del liquidador.

II.- El ..... de enero de 2002, fue ingresada el importe de la citada liquidación.

III.- En fecha de .. de diciembre de 2002, la interesada solicitó a ese Ayuntamiento que se le certificara el Aprovechamiento Urbanístico de la parcela sobre la que se encontraba el inmueble recibido en herencia.

IV.- El anterior Certificado fue emitido el día ... de abril de 2003 por el Concejal Delegado del Área de Urbanismo, actuando por delegación del Alcalde-Presidente de ese Ayuntamiento.

V.- En dicho Certificado se consignó, que el inmueble que la interesada había recibido en herencia lo siguiente: *"al tratarse de una parcela con edificación integralmente protegida, la protección alcanza igualmente a la parcela, por lo que el aprovechamiento o edificabilidad que en ambos planeamientos* (se refiere al de 1989 y al de 2000) *le corresponde es la que realmente tiene consumida la edificación existente."*

VI.- El día ..... de mayo de 2003, la interesada solicitó la Revisión de Oficio de la liquidación citada anteriormente, así como también la revocación de la misma por no haber existido el hecho imponible en la transmisión del inmueble que había recibido, alegando que dicha transmisión no estaba sujeta al IIVTNU.

Ante la falta de respuesta a la solicitud de la ciudadana, la misma presentó queja en esta Institución en agosto de 2003.

VII.- Admitida a trámite la petición de la interesada, previo su estudio, se solicitó a la Alcaldía Presidencia de ese Excmo. Ayuntamiento que nos informara, en agosto de 2003, cuándo iban a contestar a la petición de revocación de oficio de la liquidación del IIVTNU solicitada.

VIII.- Con fecha de .. de octubre de 2003 se registró la salida de esa Administración del informe solicitado, el cuál entró en esta Institución el día 15 del citado mes y año.

IX. En dicho informe se consignó lo siguiente:

- Que el Recurso presentado por la reclamante se intentó notificar en la calle de el ..... nº ... por ser la única dirección disponible de la misma, puesto que el lugar donde había consignado la interesada a efectos de notificaciones (un apartado de

correos), no podía utilizarse por no quedar constancia de su recepción por la persona destinataria, ya que el apartado de correos sólo admite el correo ordinario.
- No obstante lo anterior, finalmente sí que se la envió al mencionado apartado de correos, *(suponemos que mediante correo certificado al ser admitido éste por la ley vigente).*
- Que las resoluciones judiciales que la ciudadana había señalado no eran de aplicación al caso, *(sin señalar porque no eran aplicables)*.
- Que, de acuerdo con la Sentencia del Tribunal Supremo de 22 de diciembre de 2003, la calificación de un inmueble como de protección total en un instrumento urbanístico no determina sin más su **exención** de pago del Impuesto *(cuando lo cierto es que la interesada lo que solicitó fue la revocación de la liquidación por **no sujeción** al impuesto de la cuota indivisa del inmueble adquirido por ella)*.
- Para finalizar, exponer, por lo extraño de la redacción, el apartado 3º del mencionado informe del Administrador de Rentas, que fue del siguiente tenor literal:

"Por último es necesario señalar que se trata de una transmisión mortis-causa por un fallecimiento acaecido el ... de Diciembre de ..... y la reclamante **acredita** una **protección integral del inmueble desde 1999**, es decir, **desde el mismo año del devengo** del inmueble lo que produce la **congelación del incremento de valor desde dicho ejercicio** no afectando a los años anteriores que son los que se someten a gravamen por el Impuesto desde 1999 hasta 1981."

Las negritas son nuestras para resaltar lo que aquí interesa.

X.- No obstante lo expresado por el citado funcionario municipal, el escrito de petición de revisión de oficio de la interesada, (el cual obra aportado por la misma con su queja en esta Institución) es claro, pide la revocación por *no* haber Hecho Imponible gravable en la citada transmisión, justificándolo en el Certificado de Aprovechamiento Urbanístico expedido por el Concejal delegado de Urbanismo de ese Ayuntamiento, en el cual se señaló de modo inequívoco que tanto en el Plan General de Ordenación urbana, PGOU, aprobado en el año 1989, como en el vigente (se refiere al aprobado en diciembre del 2000 aunque no cite cuando se publicó su normativa urbanística en el Boletín Oficial Provincial correspondiente) la parcela estaba íntegramente protegida, por lo que la edificabilidad que tenía, tanto en uno como en otro Instrumento de Ordenación Urbanística estaba ya consumida.

Es de destacar que esa Administración informa que la congelación del valor es acreditada por la interesada sólo en el año 1999, al tiempo de la transmisión, cuando como mínimo, de una simple lectura del certificado administrativo, es desde que se procedió a catalogar como de protección integral, hecho que ya venía recogido en el PGOU de 1989, sin que conste en el citado certificado si antes de la entrada en vigor de dicho plan ya estaba o no catalogada de protección integral dicho inmueble.

La catalogación de un inmueble se hace directamente por esa Administración, también la elaboración del PGOU.

Por todo ello, a la vista de los mismos es necesario realizar la siguientes consideraciones.

Primera.- La Administración Pública está sujeta, por mandato de nuestra Carta Magna, al Principio de Legalidad en su actuación, así lo establece el artículo 9.1, 9.3 y enfatiza para las Administraciones Públicas el 103.1 de la Constitución Española, CE.

También, lo señala así el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reformada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, además de otros principios que por ahora no es necesario señalar, no obstante sí que es necesario traer a colación que la actuación de las Administraciones públicas deben de estar presididas por los principios de Buena fe y de Confianza legítima.

Segunda.- la anterior consideración no es gratuita, puesto que la interesada ha presentado un certificado expedido por ese Ayuntamiento en el que dice textualmente que la parcela no tiene aprovechamiento o edificabilidad ni en el planeamiento anterior al vigente, se refiere al de 1989, ni en el actual, lo que nos lleva a ver qué es lo que establece nuestro Derecho vigente en cuanto al Hecho Imponible del IIVTNU, y además, teniendo en cuenta que el funcionario informante de esa Administración municipal reconoce, que en el momento de la transmisión, (momento del devengo del impuesto) el incremento de valor estaba "congelado".

El artículo 105 de la Ley 39/1988, vigente en el momento de la transmisión, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales, en adelante LHL, establece la Naturaleza Jurídica del IIVTNU al disponer que:

*"1. El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana es un tributo directo que **grava el incremento de valor** que experimenten dichos terrenos y se ponga de manifiesto a consecuencia de la transmisión de la propiedad de los mismos por cualquier título o de la constitución o transmisión de cualquier derecho real de goce, limitativo del dominio, sobre los referidos terrenos."*

Por su parte, el apartado segundo de dicho precepto señala los supuestos de no sujeción, que por ahora no es necesario consignar.

Del apartado 105.1 de la LHL se puede afirmar sin ningún genero de dudas, que las condiciones para que tenga que tributar un terreno por el IIVTNU son las que señala el 110 de dicha norma, relativo al devengo de dicho impuesto.

En lo que aquí concierne, expondremos el apartado 1.a) de dicho texto legal que sigue así:
"1. El impuesto se devenga:
a) Cuando se transmita la propiedad del terreno, ya sea a título oneroso o gratuito, entre vivos o por causa de muerte, en la fecha de la transmisión."

Pues bien, de los preceptos señalados no hay duda de que el Hecho Imponible, su elemento objetivo lo forma la conjunción de una ***transmisión de un bien inmueble urbano*** **y** la ***existencia de un incremento de valor*** de dicho bien, que en el presente caso no se ha dado, como acreditó la interesada.

Ahora bien, se trata este impuesto de un tributo **instantáneo** ya que la circunstancia fáctica que conecta su hecho imponible con el aspecto temporal es el momento de la transmisión del terreno o constitución o transmisión del derecho real.

El carácter instantáneo de este impuesto es recogido en el artículo 110.1 de la LHL ya expuesto, y en el apartado 4 de dicho precepto que expresa:

" En los actos o contratos en que medie alguna condición, su calificación se hará con arreglo a las prescripciones del Código Civil. Si fuese suspensiva no se liquidará el impuesto hasta que ésta se cumpla. Si la condición fuese resolutoria, se exigirá el

impuesto desde luego, a reserva, cuando la condición se cumpla, de hacer la oportuna devolución según la regla del apartado anterior."

De lo expuesto, es **esencial** para este tributo que **exista realmente** el aumento de valor de los terrenos urbanos, puesto de manifiesto en una transmisión, en el momento del devengo, y, si en ese momento, en palabras del Administrador de Rentas, el incremento está congelado, es que no hay tal incremento de valor, como recoge la Sentencia del Tribunal Supremo, TS, de 22 de septiembre de 2001, de la Sala 3ª, Sección 2ª, ponente el Excmo. Sr. Don José Mateo Díaz, al exponer que los terrenos que gocen de protección integral y que el Plan General vigente a la fecha de la transmisión no otorgue expectativas urbanísticas, dichos terrenos **están no sujetos**

Además, sorprende de modo especial que el citado funcionario se esfuerce en manifestar que sólo es en ese año cuando se congeló el incremento de valor, cuando la interesada ha aportado un certificado administrativo, expedido por la misma Administración donde desempeña su función, en el que se expresa, sin ningún género de dudas, que, tanto en el instrumento de ordenación urbanística anterior, el del año1989, como en el vigente, el del año 2000, la parcela no tiene incremento de aprovechamiento urbanístico al tener su edificabilidad ya consumida, no constando de forma fehaciente, si además dicha parcela ya estaba protegida de forma integral antes de la aprobación del planeamiento de 1989, sin que esa Administración ni tan siquiera haya intentado acreditar dicho hecho, pese al Principio General del Derecho en el ámbito Tributario, que consiste en que quien exige un tributo debe acreditar porqué lo exige. Sentencia del TS de 26 de marzo de 1991, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª: *"Es una obligación del ciudadano pagar los impuestos, es una obligación de quien los exige* ***dar a conocer por qué los cobra o los exige en determinada cuantía****."*

De cualquier forma, si sólo en ese año estaba congelado el aumento de valor del terreno exaccionado por esa Administración, también, así todo, estaríamos ante una clara ilegalidad al exigir un tributo sin que se den los supuestos legales previstos para ello, (cuyo devengo es instantáneo) por lo que hay que atender a los aprovechamientos urbanísticos vigentes a la hora de dicho devengo, y no a formulas artificiosas que no están en la Ley, como es que anteriormente al año 1999, la ciudadana no ha acreditado que el aprovechamiento urbanístico estaba congelado, carga que pesa sobre ese Ayuntamiento.
A mayor abundamiento, la doctrina del TS, así como de los Tribunales Superiores de Justicia Autonómicos, TSJ, han declarado que no se puede repercutir la Plusvalía, (hoy el tan aludido IIVTNU) en los terrenos carentes de aprovechamientos urbanístico porque la *ratio legis* de este impuesto, en palabras de la Sentencia de 30 de noviembre de 2000, de la Sala 3ª, Sección 2ª, del TS, ponente el Excmo. Sr. Don Ramón Rodrígues Arribas: *"si la Plusvalía tiene como "ratio legis" el rescate de una parte de los incrementos patrimoniales producidos en el suelo edificable, como consecuencia de la actividad de los ayuntamientos en materia urbanística, resulta absurdo que recaiga sobre los posibles aumentos del precio de un terreno en el que* ***la propia actividad administrativa ha hecho imposible que se edifique****, pues es evidente que tales incrementos de valor, si llegan a producirse, tendrán otro origen, extraño a las motivaciones del tributo, produciéndose* ***un supuesto de no sujeción.****"*

La anterior doctrina es plenamente aplicable y por su claridad y simplicidad no merece de más comentarios.

Tercera.- Por otra parte, se nos ha manifestado que la interesada no ha podido ser notificada en el lugar que señaló al efecto, al no podérsele enviar una carta certificada

a un apartado de correos, sin decirnos que preceptos del Ordenamiento jurídico vigente lo impiden.

Como nuestro Derecho vigente no impide que se pueda notificar en un apartado de correos, el intento de notificación en otro lugar distinto al fijado por el ciudadano en su escrito es una vulneración de la Ley, *ex – artículo 70.1.a) de la LRJPAC y 105.4 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, LGT.*

No obstante ello, parece que dicha vulneración va a ser corregida, o ha sido corregida ya, por lo expuesto por el Administrador de Rentas, que ante el intento fallido de notificación va a cursar la notificación en el lugar indicado por la interesada. Sin embargo, se ha perdido un tiempo superior al fijado por el Ordenamiento jurídico vigente para obtener la respuesta por parte del ciudadano, lo que no redunda en la eficacia administrativa ni en el derecho de la interesada a obtener respuesta en los plazos que señala la Ley, por lo que en el futuro se debe de atender preferentemente al lugar indicado por los ciudadanos a efectos de notificaciones.

Cuarta.- En la resolución dictada por esa Administración, sobre la solicitud de la interesada de revisión de oficio de la liquidación del IIVTNU que había satisfecho, se ha dado toda una serie de argumentaciones que no vienen al caso.

Así, se habla de la **no** existencia de **exención** en la transmisión gravada por esa Administración con el IIVTNU, sin embargo la interesada no ha solicitado en ningún momento exención alguna, sino **la no sujeción** al impuesto, sobre la cual se ha de pronunciar ese Ayuntamiento en virtud de lo preceptuado en nuestro Ordenamiento jurídico vigente, fundamentalmente en el artículo 89 de la LRJPAC , 13 de la Ley 1/1998, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, LDGC, 14 de la LHL y 160 de la LGT .

La calificación de los hechos sobre los que se debe de pronunciar esa Administración, así como de los pedimentos que los interesados realizan en sus escritos es previa a la instrucción y la consiguiente emisión de la resolución, por lo que en el presente caso, al pronunciarse sobre la existencia o no de exención tributaria en la transmisión gravada, esa Administración se ha pronunciado sobre una cuestión no solicitada por la ciudadana, obviando así la pedida por ella.

Por ello, procede que se revoque la resolución dictada por VI y se pronuncie sobre lo planteado por la interesada, la no sujeción, que además procede declarar la transmisión gravada como no sujeta por la ausencia de incremento de aprovechamiento urbanístico en el terreno de la reclamante.

Quinta.- En el procedimiento tributario la Administración constata los hechos declarados por el ciudadano y **prueba** los investigados por sus órganos de gestión e inspección tributaria y todo ello se incorpora al expediente que se instruye, el cual es testimonio de que las actuaciones han sido ajustadas a Derecho.

Así, si bien esa Administración no comprobó el aprovechamiento urbanístico de la finca transmitida, cuando se aportó el mismo por la interesada debió de revocar de oficio la liquidación y devolver lo que nunca debió de haber cobrado, ajustándose así su actuación a Derecho. Lamentable esto no se ha producido.

Además, los actos de gestión tributaria constituyen actividad reglada, ex –artículo 7 de la LGT, por lo que la producción de los mismos no admite ninguna discrecionalidad, e igualmente, cuando se constata que no se ha dado la sujeción al impuesto de un hecho, se debe, en virtud de la actividad reglada y del Principio General del Derecho

antes señalado, revocar el acto administrativo de gravamen que hizo tributar a la transmisión anteriormente consignada, ello es una actuación que da confianza legítima a los administrados, tal y como señala el art. 3.1 de la LRJPAC.

Sexta.- El artículo 26 de la Ley 7/2001, reguladora de esta Institución otorga a esta Institución la posibilidad de entrar a investigar problemas generales no planteados en las quejas.

Además, de la tramitación de otras quejas del área de tributos en esta Institución, se ha constatado, al igual que en el presente caso, que esa Administración cuando gira una liquidación a varios cotitulares de un inmueble la realiza a nombre de uno sólo y por el total, esto es una práctica administrativa que no tiene cobertura legal y que podría dar lugar no sólo a la anulación de la liquidación así girada, sino también, a la perdida de recursos de la Administración por dicha infracción legal.

Así, los Tribunales de Justicia han señalado de modo reiterado, y es doctrina jurisprudencial, que es un principio general la obligación de notificar a todos los interesados, sin que el condominio permita elegir ***arbitraria u objetivamente a cualquiera de ellos y omitir*** a los demás, entre otras, STS de 11 de mayo de 1996, RJ 1996\4303, ponente el Excmo. Sr. D. Jaime Rouanet Moscardo, y, las siguientes: 20 de junio de 1994, RJ 1994\4704; 30 de abril de 1997, RJ 1997\3481; 12 de junio de 1997, RJ 1997\4820; 18 de junio de 1997, RJ 1997\4824 y 30 de abril de 1998, RJ 1998\3056.

Y, a título de ejemplo de efecto ineficaz por realizar la notificación de la liquidación tributaria a uno sólo de los cotitulares, el devengo del instituto prescriptorio que recoge, además de las citadas anteriormente, la STSJ de Andalucía, Granada de 3 de noviembre de 1998, JT 1998\1803, ponente el Ilmo. Sr. D. Ernesto Eseverri Martinez, en la que el ayuntamiento actuante dirige la liquidación del IIVTNU a uno sólo de los adquirentes del bien y no al otro, declarando la prescripción con respecto al otro.

En el presente caso, la interesada acepto la herencia el día .... de mayo de 2001, bajo el protocolo nº ..... del Notario antes señalado, se le giró, a nombre de uno sólo de los herederos la liquidación total del IIVTNU, cuando lo procedente era que se le girara a cada uno su liquidación en proporción a la cuota por la que era titular, ello no fue así, lo que se incurre en una notificación ineficaz y por tanto anulable, como así lo sancionó la Sentencia citada anteriormente del TS de 11 de mayo de 1996 y 30 de abril de 1998, RJ 1998\3056.

Por lo expuesto, este funcionamiento irregular a la hora de liquidar del modo señalado debe ser corregido de forma inmediata en evitación de la merma de ingresos tributarios que ello puede acarrear a esa Administración municipal.

Séptima.- El artículo 34 de la LDGC exige, inexorablemente, que a la hora de imponer una sanción tributaria la apertura de un expediente sancionador distinto e independiente al de comprobación e investigación de la situación tributaria de un sujeto pasivo, en el que se dará, en todo caso, audiencia al interesado.

También, el precepto citado dispone que el acto de imposición de la sanción puede ser objeto de recurso independiente de la liquidación o cuota tributaria que se le reclame al interesado.

Pues bien, en el presente caso no se ha hecho ni un expediente separado para la imposición de la sanción, ni se ha dado audiencia antes de imponerla, tampoco se ha notificado individualmente a cada uno de los sujetos pasivos presuntos infractores.

Por todo lo anterior, la sanción así impuesta es Nula de Pleno Derecho, tal y como señalan los artículos 153.1 de la LGT y 62.1 de la LRJPAC.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, esta Institución formula el siguiente

Recordatorio de Deberes Legales

- De que la actividad de gestión tributaria es reglada y por tanto no se exijan tributos sino en los casos previstos en el Ordenamiento jurídico vigente a los hechos contemplados en la correspondiente normativa.

- De la obligación que tiene de explicar a los ciudadanos porqué exige tributos y en la cuantía en que los exige.

- De resolver todas las cuestiones que los ciudadanos les planteen, en los términos que se les exponen.

- De girar y notificar a todos los sujetos pasivos de un impuesto la liquidación que les corresponden, sin elegir al que crean conveniente, (cuando el mismo carezca de la representación legal de los demás) y de no notificarle la obligación tributaria de los demás sujetos pasivos.

- De incoar un procedimiento separado para la imposición de las sanciones tributarias que estime oportunas imponer, dando audiencia al presunto infractor y de notificar dicha incoación.

Y la siguiente ***Recomendación***.

- De dictar una nueva resolución en la que se pronuncie sobre la no sujeción al IIVTNU del terreno gravado, que fue lo solicitado por la interesada.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el término no superior al de un mes.

EQ 992/03*:* Recomendación dirigida a todos los ayuntamiento de Canarias, en principio solo a los siete que se relacionan a continuación, sobre la obligación que tienen de adoptar las ordenanzas tributarias a los cambios legislativos ocurridos desde 1996 a 200, y que suprimen las obligaciones de declarar en el IBI, y para esta institución, en el IIVTNU cuando los negocios jurídicos transmisivos sobre los queestos impuestos se ven afectados se hagan constar la referencia catastral correspondiente. Enviadas siete resoluciones pendientes de respuesta a los siguientes ayuntamientos:

San Bartolomé de Tirajana, Las Palmas de Gran Canaria, Mogán y Telde (Gran Canaria**)**, Puerto de La Cruz, Santa Cruz de Tenerife (Tenerife) y Santa Cruz de La Palma (La Palma)

Como ya se les indicó, el motivo de la iniciación de este expediente de oficio han sido las numerosas quejas que obran en esta Institución referentes a los problemas ocasionados a los ciudadanos por la Gestión Tributaria del Impuesto sobre Bienes

Inmuebles (IBI) y del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).

Al mismo tiempo, vistos los cambios legislativos operados en el Ordenamiento jurídico que luego expondré, este comisionado del Parlamento de Canarias consideró conveniente la apertura de la presente queja y solicitarle que nos remitieran las ordenanzas tributarias del IBI y del IIVTNU vigentes desde el año 1999 al 2002, con el objeto de investigar si dichas ordenanzas se han adaptado a lo que dispone las nuevas normas jurídicas contenidas en las disposiciones legislativas que a continuación citaré, siendo el resultado de esta investigación insatisfactorio, lo que finalmente, además de no cumplir el mandato legal contenido en dichas normas, y así con ello la voluntad del legislador, y por ende, de los propios ciudadanos, se están provocando trámites innecesarios a los mismos, cargándoles, una vez más, con una ineficaz burocracia e imponiéndoles obligaciones tributarias en contra de la Ley.

Así, la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, estableció la obligación de aportar la referencia catastral de los inmuebles en escrituras o documentos donde consten actos o negocios de trascendencia real, relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y en otros documentos (art. 50), todo ello con aras a contribuir a la seguridad jurídica del tráfico inmobiliario.

Además, también señaló la citada ley que la falta de aportación de dicha referencia catastral era un supuesto constitutivo de infracción tributaria simple, ex art. 54 de dicha norma.

La Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, dio nueva redacción al artículo anterior, quedando del siguiente tenor:

Artículo 54. Efectos**.**

El incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 50 de esta Ley se considera infracción tributaria simple y se sancionará con multa de 1.000 a 150.000 pesetas, de conformidad con lo establecido en la Ley General Tributaria de 28 de diciembre de 1963 (RCL 1963, 2490).

La competencia para instruir el procedimiento sancionador e imponer la sanción corresponde a los órganos que tengan encomendada la gestión del Catastro.

El ***cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 50.Dos de esta Ley eximirá al interesado de la obligación de presentar la declaración exigida por el artículo 77 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre (RCL 1988, 2607 y RCL 1989, 185), reguladora de las Haciendas Locales, siempre que el acto o negocio suponga exclusivamente la transmisión del dominio de bienes inmuebles y se formalice en escritura pública o se solicite su inscripción en el Registro de la Propiedad en el plazo de 2 meses desde el acto o negocio de que se trate****. En caso de incumplimiento de dicha obligación o cuando no concurran las citadas circunstancias, los Notarios y Registradores de la Propiedad deberán advertir expresamente a los interesados de la subsistencia de la obligación de declarar la transmisión del dominio correspondiente*."

La norma jurídica contenida en este precepto estuvo vigente desde el 1 de enero de 1999 hasta el 8 de marzo de 2004, fecha de publicación del Real Decreto Legislativo 1/2004, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, cuya entrada en vigor se produjo el día 9 de dicho mes.

Llegados a este punto, me veo en la necesidad de recordar los siguientes preceptos legales de la Ley 1/1998, de Derechos y Garantías del Contribuyente, LDGC, que disponían:

- Artículo 2. Principios generales en particular.

*2. La **aplicación del sistema tributario** se basará en los principios de generalidad, proporcionalidad, eficacia y **limitación de costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales**. Asimismo, asegurará el respeto de los derechos y garantías del contribuyente establecidos en la presente Ley.*

*- Artículo 3. Derechos generales de los contribuyentes**.***

Constituyen derechos generales de los contribuyentes los siguientes:

a) Derecho a ser informado y asistido por la administración tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias acerca del contenido y alcance de las mismas.

g) Derecho a no aportar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración actuante.

Artículo 5. Información y asistencia.

1. La Administración tributaria deberá prestar a los contribuyentes la necesaria asistencia e información acerca de sus derechos.

Artículo 20.Obligación de la Administración tributaria de facilitar el ejercicio de los derechos.

La Administración tributaria facilitará en todo momento al contribuyente el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones."

Todos estos derechos de los contribuyentes y obligaciones de la Administración tributaria han sido recogidos en la nueva y vigente Ley General Tributaria, Ley 58/2003, LGT.

Por su parte, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, LRJPAC, redacción actual expone:

"Artículo 3. Principios generales.

1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

*2. **Las Administraciones Públicas**, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación, y **en su actuación por los criterios** de eficiencia y **servicio a los ciudadanos.***

*Artículo 35. Derechos de los ciudadanos**.***

*g) **A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos** o técnicos que **las disposiciones vigentes impongan a** los proyectos, **actuaciones** o solicitudes **que se propongan realizar**.*

i) A ser tratados, con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, ***que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones."***

También, La Ley 48/2002, del Catastro Inmobiliario, expresa en su Exposición de Motivos lo siguiente:

"Novedosa también es la regulación de los procedimientos de incorporación de los bienes inmuebles al Catastro Inmobiliario, que pasa a erigirse en piedra angular de la nueva normativa, con ***eficacia inmediata****, en particular,* ***en el sistema tributario local****. Para su realización, la Ley establece una serie de procedimientos que se caracterizan, principalmente, y, por un lado, por su adecuación a la normativa general contenida en las Ley General Tributaria, LGT, Ley 230/1963 y Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; y por otra parte, por el singular interés mostrado en establecer modalidades simplificadas o abreviadas, en buena medida basadas en la colaboración municipal,* ***con el objetivo claro de facilitar a los interesados el cumplimiento de sus obligaciones****, continuándose así con la línea emprendida por la repetida Ley 13/1996, por cuya virtud* ***la actualización de las titularidades catastrales quedó en gran parte residenciada en la fructífera cooperación de las Notarías y de los Registros de la Propiedad.*** *Nos encontramos así, por ejemplo, con la serie de* ***procedimientos que la Ley denomina comunicaciones****, así como con el que permite rectificar de oficio, en determinados supuestos, la información catastral, prestándose igualmente la necesaria atención a cuestiones como la efectividad de los diversos actos de gestión catastral y su régimen de notificación."*

Y en su artículo 5 estableció:

" Artículo 5. Procedimientos de incorporación mediante declaraciones, comunicaciones y solicitudes*.*

1. Son declaraciones los documentos por los que se manifiesta o reconoce ante el Catastro Inmobiliario que se han producido las circunstancias determinantes de un alta, baja o modificación de la descripción catastral de los inmuebles. Las declaraciones se realizarán en la forma, plazos, modelos y condiciones que se determinen por el Ministerio de Hacienda.

Los titulares de los derechos *a que se refiere el apartado 1 del artículo 3, cuando deban darse de alta como titulares catastrales conforme a dicho apartado, están* ***sujetos a la obligación de formalizar las declaraciones conducentes a la incorporación en el Catastro Inmobiliario de los inmuebles y de sus alteraciones****,* ***excepto*** *en* ***los supuestos de comunicación o de solicitud previstos*** *en este artículo. Asimismo, ...*

2. ***Son comunicaciones****:*

a) Las que remitan los Notarios y Registradores de la Propiedad, conforme al artículo 55 de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, siempre que se hayan cumplido las condiciones previstas en el artículo 54 de la misma Ley.

b) Las que formulen los Ayuntamientos que, mediante ordenanza fiscal, se obliguen a poner en conocimiento del Catastro Inmobiliario los hechos, actos o negocios susceptibles de generar un alta, baja o modificación catastral, derivados .... ..

c) Las que las Administraciones actuantes deben formalizar ante el Catastro Inmobiliario en los supuestos de concentración parcelaria, de deslinde administrativo, de expropiación forzosa y de los actos de planeamiento y de gestión urbanísticos que se determinen reglamentariamente.

3. Las declaraciones y comunicaciones tendrán la presunción de certeza establecida en el artículo 116 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, sin perjuicio de la facultad de la Dirección General del Catastro de requerir al interesado la documentación que en cada caso resulte pertinente.

4. Serán objeto de declaración o comunicación, según proceda, los siguientes hechos, actos o negocios:

a) ....

b) ...

c) ...

d) La adquisición de la propiedad por cualquier título, así como su consolidación.

e) ...

f) ...

5. ....

6. ....

Por otra parte, el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, actualmente vigente, expresa en su Exposición de Motivos lo siguiente:

" El Texto Refundido mantiene así mismo la novedosa regulación de los procedimientos de incorporación de los bienes inmuebles al Catastro Inmobiliario, erigida en ***piedra angular*** *de la nueva normativa,* ***con eficacia inmediata, en particular, en el sistema tributario local****. Estos procedimientos se caracterizan tanto por su adecuación a la normativa general contenida en las LGT y LRJPAC, como por el establecimiento de modalidades simplificadas o abreviadas, en buena medida basadas en la colaboración municipal, con el objetivo claro de facilitar a los interesados el cumplimiento de sus obligaciones. Muestra de ello son los denominados procedimientos de incorporación mediante comunicaciones establecidos por la Ley 48/2002, de 23 de diciembre, del Catastro Inmobiliario, que amplió la línea emprendida por la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, que posibilitaba la actualización de las titularidades catastrales mediante la cooperación de las notarías y de los registros de la propiedad, y que en el Texto Refundido reciben un completo tratamiento. Del mismo modo, se permite rectificar de oficio, en determinados supuestos, la información catastral, prestándose igualmente la necesaria atención a cuestiones como la efectividad de los diversos actos de gestión catastral y su régimen de notificación."*

Más adelante dispone la citada norma en sus artículos 13 y 14 lo siguiente:

" Artículo 13. Procedimiento de incorporación mediante declaraciones.

1. Son declaraciones los documentos por los que se manifiesta o reconoce ante el Catastro Inmobiliario que se han producido las circunstancias determinantes de un alta, baja o modificación de la descripción catastral de los inmuebles. Las declaraciones se realizarán en la forma, plazos, modelos y condiciones que se determinen por el Ministerio de Hacienda.

*2. **Los titulares** de los derechos a que se refiere el apartado 1 del artículo 9, cuando deban darse de alta como titulares catastrales conforme a dicho apartado, **están sujetos a la obligación de formalizar las declaraciones** conducentes a la incorporación en el Catastro Inmobiliario de los inmuebles y de sus alteraciones, **excepto en los supuestos de comunicación o de solicitud previstos en este capítulo.** Asimismo, están obligados a colaborar con el Catastro Inmobiliario suministrándole cuanta información resulte precisa para su gestión, bien sea con carácter general, bien a requerimiento de los órganos competentes de aquél conforme a lo reglamentariamente establecido.*

Artículo 14. Procedimiento de incorporación mediante comunicaciones.
Son comunicaciones:

*a) La información que los notarios y registradores de la propiedad deben remitir conforme a lo dispuesto en el artículo 36, en cuanto se refiera a documentos por ellos autorizados o inscritos cuyo contenido suponga exclusivamente **la adquisición o consolidación de la propiedad de la totalidad del inmueble, siempre que los interesados hayan aportado la referencia catastral en los términos a que se refiere el título V y se formalice en escritura pública o se solicite su inscripción en el Registro de la Propiedad en el plazo de dos meses desde el hecho, acto o negocio de que se trate.***

b) ..

c) ....".

Pues bien, de todo lo expuesto, como la norma jurídica ha dispuesto la **exención de declarar** en la alteración de un bien inmueble cuando consista exclusivamente en la transmisión, adquisición o consolidación del dominio de un bien inmueble desde el 1 de enero de 1999, (si bien para este comisionado parlamentario dicha exoneración ya era plenamente aplicable desde la entrada en vigor de la Ley 13/1996 antes referenciada) hasta la actualidad, dichas operaciones, realizadas bajo las siguientes circunstancias:

a) Que se refleje documentalmente la referencia catastral del inmueble.
b) Que la transmisión, adquisición o consolidación del dominio se formalice en escritura pública o se solicite su inscripción en el Registro de la Propiedad.

El **contribuyente o sujeto pasivo está eximido en estos casos de presentar la declaración catastral**. Como, además, los notarios y registradores de la propiedad están obligados al suministro de la información antes mencionada, dicha información es adecuada para la gestión catastral y por ende, para la gestión tributaria del IBI y del IIVTNU.

Por lo expuesto, los contribuyentes o sujetos pasivos del IBI y del IIVTNU que hayan actuado conforme a lo aquí expuesto, por tanto sus operaciones jurídicas, aquí descritas, sometidas al régimen de comunicaciones, están exentos de declarar ante la Administración Pública, no se les podrá exigir la presentación de la correspondiente declaración tributaria, ni incurrirán en ningún tipo de responsabilidad tributaria, y por tanto, si han realizados las operaciones sobre los bienes inmuebles con los requisitos antes señalados, tampoco se les podrá exigir intereses de demora, recargos y costas por la tardanza en que incurran las notarías o registros en realizar las comunicaciones oportunas a los órganos de gestión tributaria municipal.

Como el artículo 2.2 de la LDGC disponía que el sistema tributario se aplicaría limitando los costes indirectos de los contribuyentes, mandato que recoge el vigente

art. 3.2 de la LGT, y además, la legislación catastral antes citada establece la eficacia inmediata del régimen de comunicaciones en el sistema tributario local.

Por todo lo expuesto, ese Ayuntamiento, como cualquier otro, debe de establecer mediante la respectiva ordenanza tributaria el régimen de comunicaciones preciso con las oficinas de notarías, registros de la propiedad y gerencias territoriales del Catastro, con el fin de evitar, por voluntad expresa del legislador, cargar con trámites burocráticos innecesarios a los ciudadanos, que ya son muchos los que las legislaciones tributarias vigente les imponen.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, esta Institución formula la siguiente.

RECOMENDACIÓN.

- Que se modifiquen las ordenanzas tributarias de los impuestos citados con aras a adaptarlas a lo señalado en la Ley.

- Que no se exijan, ni la presentación de declaraciones, ni recargos, ni imposición de sanciones, así como tampoco intereses de demora a los ciudadanos que hayan realizado las operaciones sujetas al régimen de comunicaciones expuesto en la presente resolución.

- Que se establezca, mediante la correspondiente ordenanza tributaria, el régimen de colaboración suficiente entre las notarías y registros de la propiedad, todo ello, con el fin de que estas oficinas faciliten los datos necesarios para la correcta exacción tributaria del IIVTNU y del IBI cuando estén incursos en el régimen de comunicaciones.

- Que se revisen los procedimientos tributarios que estén en tramitación y los que no hayan alcanzado firmeza, para sí se han exigido a través de ellos, como consecuencia de la falta de adaptación a la legislación que se ha señalado, alguna responsabilidad tributaria a los ciudadanos-contribuyentes o sujetos pasivos de los impuestos mencionados, se revoquen y anulen las mismas, con devolución, en su caso, de lo que se haya cobrado de modo improcedente.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el término no superior al de un mes.

EQ 368/03: Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, LPGC, de que la adopción de las resoluciones administrativas (liquidaciones) tienen que ser emitidas, y así notificarse, por la autoridad competente en la materia. ***Resolución no aceptada.***

Agradecemos sus amables informes para la resolución de esta queja de oficio (al ser de oficio, en la que no hay ningún ciudadano esperando por su resolución, consideré darle prioridad a las promovidas por los mismos y dejar ésta para cuando las circunstancias permitan resolver sobre su objeto), cuya referencia obra en el margen superior derecho EQ 368/2003 que rogamos cite en su escritos de contestación.

En fecha de 20 de mayo de 2003, mediante registro de salida de esta Institución nº 2842 se le solicitó a V.E. que nos informara sobre lo siguiente:

"La promoción de dicho expediente se debe a que, del estudio de la liquidación presentada por un ciudadano ante esta Institución, hemos podido observar que en la liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, no consta por ninguna parte que la misma haya sido dictada por alguna autoridad competente, por lo que, de ser así, estaríamos ante un grave vicio del citado acto administrativo, lo que se ha denominado Vía de Hecho de la Administración Pública, que podría dar lugar a la anulación de todas aquellas liquidaciones que pudieran tener dicha irregularidad.".

A la anterior solicitud se nos contestó, mediante informe suscrito por el Jefe del Servicio de Rentas, con el visto bueno del Concejal Delegado de Hacienda y Contratación, *"Que las liquidaciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos Urbanos se aprueban por Decreto del Concejal-Delegado de Hacienda y Contratación por Delegación del Alcalde-Presidente de la Corporación,* ***con independencia de que en la notificación aparezca o no referencia a la resolución que aprueba diariamente todas las liquidaciones que se practican del citado Impuesto."*** Las negritas son mías para resaltar lo que aquí interesa.

> Y también, se nos informó, posteriormente, que la liquidación que dio lugar a esta queja fue aprobada con posterioridad a su emisión, de forma conjunta con otras liquidaciones y **sin que <u>se notificara</u> a los interesados el Decreto por el que se aprobaban sus liquidaciones.**

Pues bien, es criterio jurisprudencial que las liquidaciones tributarias tienen que ser emitidas, esto es, **firmadas** por el órgano competente, siendo dicha firma la garantía autorizante de dicha resolución, por ello, es fundamental que se le notifique al interesado el acto liquidatorio firmado y expedido por el órgano competente, pues si no, se incurre en vicio de nulidad de pleno Derecho, como han sancionado, por citar algunas, las sentencias siguientes: La Sentencia del Tribunal Supremo, TS, de 2 de enero de 1979, la del Tribunal Superior de Justicia, TSJ, del País Vasco de 20 de septiembre de 1994 (JT 1994, 1095), del TSJ de Canarias de 17 de junio de 1993 (JT 1993 878), esta sentencia que luego expondré parte de su **FUNDAMENTOS DE DERECHO PRIMERO** por la claridad del mismo para el objeto de esta queja y, finalmente, la del Juzgado de los Contencioso-Administrativo Nº Uno de Las Palmas de Gran Canaria, de fecha 31 de mayo de 2001, en la que fue condenado a pasar por la declaración de nulidad de pleno derecho ese ayuntamiento por no haber adoptado la liquidación del impuesto por el órgano competente.

Así, la citada Sentencia del TSJ de Canarias de 17 de junio de 1993 expuso en su Fundamentos de Derecho:

" PRIMERO.- *Denunciada por la entidad mercantil actora en el primer motivo del recurso la inexistencia del Acto liquidatorio del IMIVT (..), al* ***no aparecer el mismo firmado por órgano administrativo alguno****, puede efectivamente observarse como lejos de contenerse en las distintas hojas de liquidación que integran el expediente la voluntad administrativa manifestada por el órgano competente, el Alcalde o su delegado, sólo obran unos datos numéricos de lo que podrían ser liquidaciones, sin la autorización del Jefe de la Oficina, sin el intervenido y conforme de la Intervención y sin la aprobación pertinente por el Alcalde,* ***al no figurar firma alguna****, por lo que* ***careciendo tal acto****,* ***al incumplirse en él un trámite esencial*** *-SSTS 10-5-1969 y 2-1-1979-,* ***de <u>garantía autorizante</u>****, se halla afectado por la nulidad absoluta ipso iure o de pleno derecho, no produciendo en absoluto los efectos que típica y normalmente le son atribuidos, con inclusión de dicho acto en la nulidad con la que el art. 47.1.c) de la LPA ...; RCL 1959\585 y NDL 24708) sanciona a los dictados prescindiendo total y*

absolutamente del procedimiento legalmente establecido, toda vez que ***no hubo acto administrativo de gestión y para el ordenamiento jurídico es como si no existiera*** *(STS 7-3-1963), lo que obliga a declarar nulas todas las actuaciones derivadas de las liquidaciones impugnadas, sin posibilidad de soslayar la sanción anulatoria con excusas de economía procesal, en cuanto ello supondría, como declara la STS 21-2-1974, consagrar el mero automatismo burocrático mecánico y rutinario exento de toda garantía y seguridad y carente por sí de virtualidad jurídico-administrativa fiscal, con olvido, a la vez, de que por su especial significado,* ***las cuestiones que afectan a la nulidad de pleno derecho de que adolezcan los actos administrativos conforme al art. 47 de la Ley de Procedimiento Administrativo, pueden ser apreciadas aun de oficio*** *y con mayor motivo cuando la pretensión anulatoria se pide de modo expreso en vía jurisdiccional -SSTS 11 octubre y 20 diciembre 1972 y 18-2-1978, entre otras-, por lo que procediendo estimar el primero de los motivos articulados en el recurso, resulta ocioso abordar los restantes argumentos de la demanda." (Las negritas son mías para resaltar lo que creo más importante).*

De lo expuesto, no hay ninguna duda que la liquidación tributaria del impuesto citado, como de cualquier otro, debe notificarse al sujeto pasivo o contribuyente con la firma del órgano competente para su adopción, acreditando así que se ha emitido de forma legal.

Por su parte, el máximo garante del Ordenamiento constitucional, el Tribunal Constitucional ha establecido la definición de la, , **Vía de Hecho,** en su sentencia con referencia 22/1984, de 17 de febrero, RTC 1984.22, como *"los actos de los funcionarios faltos de cobertura legal y de cobertura concreta en un título jurídico."* Y la Jurisprudencia del TS ha matizado y ampliado este concepto de vía de hecho, señalando que el uso de esta vía lleva, como indemnización adicional, a lo que pueda deber la Administración, el 25 por ciento de dicha deuda, que también genera intereses de demora desde que se comete el supuesto de vía de hecho, por lo que el incurrir en dicha vía puede producir gravísimas consecuencias para las arcas públicas, además de otras responsabilidades.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me concede el art. 37 de nuestra Ley reguladora, 7/2001, y ante los informes de ese ayuntamiento, en los que se por el que se expone como se emiten y notifican las liquidaciones tributarias, por lo que le ***RECOMIENDO,*** que adopten su forma de actuar a lo dispuesto por el Ordenamiento jurídico vigente, del que es buena prueba de ello las sentencias que en esta resolución he señalado, y también, que obren en consecuencia en cuanto a las liquidaciones tributarias que incurran en el defecto advertido, las cuales no haya todavía prescrito el derecho de los ciudadanos a exigir la devolución de ingresos indebidos.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el término no superior al de un mes.

7. EDUCACIÓN

En el año recién terminado, en lo que respecta al área de Educación, debemos considerar que se ha caracterizado, principalmente, por una reiteración de quejas relativas a asuntos que vienen repitiéndose habitualmente en años anteriores y también por el incremento de reclamaciones que se fundamentan en la inquietante violencia escolar, que está aflorando de una manera demasiado virulenta en el panorama docente de las islas.

I.- VIOLENCIA ESCOLAR

La violencia escolar se ha convertido en una lacra social, que se ha incrustado en los estamentos educativos y se está extendiendo a los alrededores de los centros con grave daño para los jóvenes y adolescentes que la sufren e, incluso, para el resto del alumnado que en ocasiones se encuentra inmerso en situaciones conflictivas que no son buscadas y que les afectan también seriamente.

El aumento de conflictividad escolar ha alcanzado situaciones de auténtica gravedad, entre otras razones, por el crecimiento progresivo de alumnos problemáticos.

La agresividad no es sinónima de violencia, pero puede ser un paso para utilizarla. La época en que los estudiantes se peleaban usando preferentemente los puños ha pasado a la historia. Ahora se utilizan arma blanca o, incluso, de fuego, pero también la violencia psicológica, como instrumento poderoso para doblegar la voluntad de sus compañeros.

El problema es grave, y la solución harto difícil. No es raro que en intentos ponderados de asegurar un orden coherente con la cultura ética occidental, sean tachados de autoritarismo por asociaciones de padres o medios informativos.

Por ello, desde esta Institución hacemos un llamamiento a todos los estamentos afectados (padres, profesores, administración, medios de comunicación y la sociedad en general) para que, sin dilación, pongamos manos a la obra para lograr un consenso que propicie una solución duradera.

No es tanto el estudiar las causas que nos han conducido a esta situación, sino también, buscar soluciones a la problemática existente que viene extendiéndose como una plaga de incalculable daño a la sociedad.

Sin duda ante la proliferación de conatos y sobre todo también la existencia de hechos concretos de violencia escolar, en sus distintas facetas de los profesores con los alumnos, los alumnos con los profesores y los propios alumnos entre sí, ha llegado sin duda el momento, puesto de manifiesto por diferentes foros, de asegurar un orden coherente con la cultura ética occidental, sin que ello sea motivo para ser tachados de autoritarismo, bien por asociaciones de padres o de los medios informativos. Importa mucho el recuperar el sentido auténtico de los valores que aporten ilusión y capacidad de esfuerzo, tras años de culto fideísta al permisivismo.

Puede afirmarse que existe una constante en el aumento del nivel de conflictividad, escolar especialmente por el crecimiento progresivo del número de alumnos problemáticos, aunque ahora en la época en que nos encontramos, ni las medidas ocasionales, ni los modelos punitivos, ni el tratamiento reglamentista son soluciones definitivas para combatir la violencia en las aulas escolares. La educación para la convivencia que los centros deben impartir, ahondando en el respeto, la cooperación,

la participación y la solidaridad, son factores que deben de servir para crear una conciencia de convivencia que erradique plenamente la violencia de los jóvenes y no tan jóvenes, en los centros docentes y en la sociedad. Es cada día más urgente que se diseñen planes de actuación con unas normas claras de convivencia y se adopten medidas para atajarla. Una sociedad cada día más multicultural, multiétnica y multilingüistica, así lo demanda.

Los centros escolares habrán de contar con una amplia autonomía de organización y funcionamiento que les permita establecer estructuras adecuadas a sus necesidades, con sus tiempos y espacios de convivencia específicos, para aplicar la normativa general que se establezca..

Mientras esos planes de actuación y normas de convivencia, en cuya gestación deberán participar todos los sectores de la comunidad educativa en su más amplio espectro no se pongan en funcionamiento, y se obtenga la finalidad deseada, seguimos recibiendo algunas quejas relacionadas con este asunto.

Según se establece en el Decreto 292/1995, de 3 de noviembre, sobre Derechos y Deberes del alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma Canaria, modificado por Decreto 81/2001, de 19 de marzo, corresponde al Director del Centro, tras la recogida de la necesaria información, acordar la instrucción de un expediente disciplinario a un alumno del centro por hechos cometidos dentro o, incluso, fuera del recinto escolar, siempre que estén motivadas o repercutan en la vida escolar y afecten a sus compañeros u otros miembros de la comunidad educativa.

Por ello en la queja **EQ. 1052/04**, el Director de un centro docente procedió a aperturar un expediente disciplinario, a instancia de la madre de un alumno, que fundamentaba en la agresión sufrida por la intervención de otros compañeros en los alrededores del centro escolar. El expediente finalizó con sanción para el alumno agresor. Si bien ante la insistencia de la familia del alumno agredido por la Consejería, para que se ampliara la sanción a otros compañeros que intervinieron en el altercado, incluso, les recomendó la conveniencia de denunciar la agresión en otras instancias, al entender que al residir en la misma zona los intervinientes, pudiere parecer un ajuste de cuentas.

Como correlativo de la queja anterior, recientemente se ha presentado una queja por el padre de una alumna a la que se sanciona por parte de la jefatura de estudios del centro educativo en donde recibe enseñanza, y no por el Director, para que permanezca en el colegio durante una semana hasta la cuatro de la tarde, realizando las tareas que se le encomendaren, en beneficio del centro, cuando el reclamante considera que no se ha seguido el procedimiento previsto en el Decreto regulador de los Derechos y Deberes del alumnado.

Se ha dado traslado a la Consejería para que nos informe y estamos a la espera de su respuesta **(EQ 1712/05).**

También se ha tramitado una queja presentada por la asociación de Padres de un Centro de Educación (CEIP) denunciando un acto de violencia producido hacia un alumno por parte de un profesor. Y aunque inicialmente la Inspección consideró que no hubo falta por parte del profesor, sino un incidente al querer corregir al alumno que le faltaba el respeto debido y que se le enfrentaba, sin embargo es lo cierto que el padre del alumno agredido presentó denuncia ante la jurisdicción ordinaria que condenó al agresor a la multa de un mes, a razón de seis euros de cuota diaria, y al pago de las costas procesales, al entender el juzgador que había quedado demostrada la existencia de una falta de lesiones prevista en el artículo 617.1 del Código Penal. Y

como quiera que la vía penal prevalece sobre la administrativa, una vez dictada sentencia por el Juzgado de Instrucción competente, la administración educativa estimó la no procedencia de la incoación de expediente disciplinario contra el indicado profesor, en base al principio jurídico "non bis in idem", que impide que un mismo hecho sea castigado dos veces en base al mismo tipo sancionador, con independencia de la naturaleza de la sanción (penal o administrativa).

Habiendo llegado al límite de nuestras actuaciones en este asunto se ha procedido al archivo del expediente en nuestras oficinas **(EQ. 489/04).**

Sin embargo, se han recibido otras quejas relativas a la violencia escolar, en las que, al parecer, no han existido los motivos que se denuncian o, al menos, no aparecen con la virulencia que se manifiesta en las respectivas reclamaciones, por entender la administración educativa que se trata simplemente de unas actuaciones motivadas, en ocasiones, por que al alumno "le gusta mucho llamar la atención" **(EQ 977/05)** y en otra ocasión, no se ha podido demostrar que el profesor utilizara violencia alguna con los alumnos, así como tampoco que la dirección del centro acosara de alguna manera a dicho profesor **(EQ. 1141/05).**

En efecto, la madre de una alumna nos denunció que su hija sufría situaciones de acoso y violencia en el centro docente, pero sin concretar hechos ni circunstancias, manifestando únicamente que en una ocasión al parecer la niña se había quejado de un dolor en la cara, supuestamente producido por alguna agresión .

Pero la trabajadora social del Ayuntamiento, que fue requerida por la Inspección Educativa al efecto, mantiene que la madre se siente muy preocupada por sus hijos, a los que les presta una sobreprotección excesiva, no obstante lo cual, se estableció un dispositivo para facilitar la labor de observación, consistente fundamentalmente en extremar las siguientes precauciones:

1º.- Realizar una mayor vigilancia del grupo de alumnos con el que se relaciona la niña, durante los recreos.

2º.- Mayor vigilancia en los pasillos.

3º.-Toma de precauciones en el comedor.

Así como la adopción de otras medidas, con la finalidad de evitar las muestras de agresividad o acoso, si las hubiere.

Adoptadas estas medidas y pasadas algunas semanas se ha coincidido por los profesores que no se habían producido ningún hecho anómalo, por lo que deducen que la alumna pretendía obtener algún beneficio adicional a la denuncia sobre el comportamiento de sus compañeros.

Se ha dado traslado del informe a la reclamante y como prácticamente ha aceptado su contenido, con pequeñas matizaciones, reconociendo que desde el incidente la niña se encuentra mucho mejor, se ha procedido al archivo de las actuaciones, por haber llegado al límite de actuaciones en este asunto **(EQ.977/05).**

Y en lo relativo a la otra queja, es un docente de un centro educativo el que denuncia los presuntos malos tratos que infringe el profesor de Educación Física y Secretario del indicado centro, a los alumnos a los que imparte dicha asignatura y que, como consecuencia de haber denunciado estos hechos ante el Claustro de profesores manifiesta haber sufrido acoso laboral.

La Inspección educativa nos comunica que, después de la información obtenida al respecto, puede concluirse que no ha existido acoso hacia el indicado profesor, y que tampoco existe queja alguna por parte de algún miembro de la comunidad educativa que evidencie el mal trato a los alumnos por parte del Profesor de Educación Física.

Se dado traslado de dicha información al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones **(EQ. 1141/05).**

Los padres de otro alumno nos denuncia que su hijo cuando se encontraba en el vestuario para cambiarse de ropa para acudir a una actividad extraescolar, sin que, al parecer, mediara palabra alguna, tres compañeros del centro le propinaron una paliza, al tiempo que otros tres alumnos contemplaran la acción, si bien uno de ellos, reclamaba a los agresores, por favor "no le peguen más". Como consecuencia de este incidente, el agredido se negaba a ir al colegio, por cuanto le habían amenazado sus compañeros manifestándole que le iban a pegar nuevamente.

El parte médico correspondiente, manifiesta que el alumno "ha sufrido una contusión cráneo-encefálica y cervical". Estas agresiones, al parecer, continuaron en el tiempo, ya que el niño era frecuente que llegara a su casa con rasguños, magulladuras y síntomas de haber recibido golpes en diversas partes del cuerpo. Igualmente, se sentía presionado, por cuanto sus compañeros en ocasiones, le bajaban los pantalones y se rían de él. Entre los agresores los padres del alumno, manifiestan que se encuentra el hijo de una profesora del centro.

Por otra parte, los padres se quejan de la marginación que está sufriendo su hijo con respecto a los demás compañeros, quienes le esconden los libros, material de plástica, agenda y otros utensilios. E, incluso, la marginación que se extendía al profesorado del centro, pues no quería llevar al niño a ninguna visita exterior o a las excursiones, llegando incluso a amenazarle en diversas ocasiones. Por todo ello se han visto obligados a trasladarle a otro centro educativo.

La Consejería de Educación reconoce que el alumno el día 13 de mayo de 2005 había sufrido una agresión por parte de tres compañeros y cuando la madre se dirigió al centro, el director no quiso recibirla. A los pocos días el Inspector de Zona, junto con la tutora del niño y la Jefa de Estudios recibieron a los padres, y les informaron que se habían tomado medidas (sic) con el niño que golpeó a su hijo, dándose los padres por satisfechos con la explicación. Sin embargo, dicho centro directivo continúa informando que el alumno agredido en ocasiones amenaza (sic) a los compañeros diciéndoles que su madre va a acudir a la Consejería y los compañeros lo aprovechan para provocarle.

No obstante ello, la Inspectora exhortó a la Jefa de Estudios y a la Tutora para que prestaran especial atención al niño, por si efectivamente (sic) estuviera recibiendo algún tipo de agresión por parte de sus compañeros y que informaran permanentemente a los padres de cuanto aconteciera.

La Inspectora continua manifestando que "el alumno es un niño extrovertido y alegre, aunque su forma de relacionarse con sus iguales, a veces no es del agrado de aquellos, ya que en ocasiones es bastante reiterativo, tratando de llamar la atención..." y "los padres tal vez pecan de exceso de atención y se personan en el centro educativo en momentos en que ningún otro padre lo hace, por lo que su comportamiento es conocido por todos los niños, produciendo, en cierto modo, una situación "diferente".

En lo relativo a otro de los incidentes denunciados por los padres respecto al trato que se le estaba dando a su hijo en el colegio, figura el relativo a que con motivo de la lectura que en clase se estuvo haciendo del libro titulado “¡Qué nos invadan las ratas !.”, en el que se cambian los protagonistas originales y como tales aparecen los niños del grupo del menor. Y como la historia narrada, consideran los reclamantes, que es bastante desagradable y repulsiva, pues todos se convierten en ratas, pero con relación al citado alumno se le asigna como el “rarito” y el que más tiempo se queda convertido en rata, cuando todos sus demás compañeros volvieron a ser humanos, lo que le afectó profundamente de forma negativa.

Como según parecen con la lectura del libro y la asignación de personajes, el hijo de los reclamantes queda figuradamente convertido en rata, mientras que el resto de la clase vuelve a ser humano, con lo que la inspectora considera que “solo fue por unos segundos, ya que estornudaba continuamente y eso no le permitía asimilar el antídoto, pero ante la preocupación de todos, una compañera le tapa la nariz para que no estornude e inmediatamente también se convierte en humano, lo que abunda en lo expresado ... anteriormente... de que el relato tiene un cierto sesgo de lo que se desea evidenciar llevando a los padres a dramatizar situaciones que no dejan de ser acontecimientos normales, más o menos desafortunados, en la vida de un niño, pero que distan mucho de demostrar la pretendida marginación”.

En conclusión, la Inspección, aún reconociendo que en el dilatado período de tiempo que transcurre entre la educación infantil hasta quinto curso de primaria se habían producido una serie de episodios denunciados por la padres del menor, y ante la imposibilidad de comprobar si realmente ocurrieron y de qué forma, en lo que respecta a los años anteriores, sin embargo en lo relativo a los acontecimientos del curso pasado, mantiene que el centro ha procurado atender al alumno de la mejor manera posible, habiendo cursado instrucciones al centro para que se revise el procedimiento de personalización del libro de lectura mencionado, y se esté especialmente atento a las dificultades de relación entre el alumnado.

Se ha dado traslado a los reclamantes de la respuesta facilitada por la Consejería de Educación y nos manifiestan no estar de acuerdo con la mayoría de las apreciaciones y consideraciones que en el mismo se contienen, por lo que hemos vuelto a solicitar a dicho centro directivo que nos realice un nuevo informe complementario del anteriormente remitido, en el que se verifiquen y aclaren con una mayor precisión y detalle los hechos denunciados, y nos encontramos a la espera de su contestación **(EQ**. **1224/05).**

La madre de un menor que cursa estudios en un Instituto de Enseñanza Superior, presenta una queja motivada por la situación de mal trato que, a su juicio, viene sufriendo su hijo debido a la actitud de algunos profesores del curso que está estudiando, incluido el director del centro, el jefe de estudios y la tutora sustituta.

La consejería, a la que se dio traslado de la reclamación, nos informa que el alumno después de repetir segundo curso, tuvo que pasar a tercero por imperativo legal, aunque tenía diez materias pendientes. Y en junio de 2005 es propuesto para que se incorporara a un Centro para Personas Adultas, por cuanto, según el Equipo Educativo, no obtendría el Título de Graduado en Enseñanza Secundaria en el régimen ordinario, en base a tener cumplidos dieciséis años y no alcanzar el nivel exigido por la normativa vigente. Desde la entrega de notas de la primera sesión de Evaluación, el alumno y la madre son conscientes de la situación académica y de otro tipo de observaciones que realiza la Tutora sobre el comportamiento del alumno y firman un compromiso de cumplir sus obligaciones para aprobar el curso.

Pero el alumno incumple el compromiso firmado y sigue mostrando una conducta en las clases que impide el normal desarrollo de las mismas. Ante este problema de conducta, el alumno es citado por el director del centro con la finalidad de prestarle ayuda didáctica y no acude. Posteriormente es convocada la madre y tampoco asiste. Pero se presenta, sin previa cita, días después, y realiza graves acusaciones y descalificaciones hacia el propio director y la mayoría de los profesores del centro.

La inspección finaliza su informe manifestando que la supuesta situación de mal trato denunciado, no parece sino que las conductas contrarias a las normas de convivencia del centro observadas por el hijo de la reclamante, se iban acumulando a medida que avanzaba el curso, lo que desembocó en la apertura de un expediente disciplinario que finalizó con la propuesta de "inhabilitación definitiva para cursar estudios en el centro donde se cometieron dichas faltas" , si bien " por darse las circunstancias de lo avanzado del curso y valorando el perjuicio de imposible o difícil reparación de u n cambio de centro en el tercer trimestre podría causarle, se acuerda suspender transitoriamente la ejecución de la sanción hasta la finalización del curso, siempre que el alumno cambie de conducta y no reincida en faltas de disciplina en este período".

Se va a dar traslado a la reclamante de la información facilitada por la consejería, para que, si a bien lo tuviere, nos presente las alegaciones que tenga por conveniente y nos encontramos a la espera de dicho trámite **(EQ. 415/05).**

La Asociación de Padres de un centro docente, nos informan de una serie de situaciones anómala que se vienen produciendo en dicho colegio, especialmente referidas a la tutora de cuarto y quinto curso, y que reiteradamente los padres y madres pertenecientes a la citada asociación han puesto de manifiesto ante la Consejería de Educación, sin que se hubiere dado solución a estos problemas.

Dicho centro directivo nos manifiesta que el director del centro quiso plantear su dimisión por cuanto estaba sometido a una gran presión por parte de los padres y madres denunciantes, ya que los hechos expuestos no se ajustaban a la verdad. Al parecer, tanto el director como distintos profesores y la propia tutora, se han venido reuniendo en acaloradas sesiones con los padres supuestamente afectados, sin ningún resultado positivo. La inspectora actuante, igualmente se ha reunido en diversas ocasiones con los denunciantes, sin apenas escuchar las razones que se les expusieron, por lo que propone que se continúe trabajando por parte de los padres y del profesorado para llegar a un buen entendimiento y que en lo sucesivo se concreten las denuncias, especificando con claridad los hechos que se denuncien, exponiendo las fechas y horas de lo sucedido, alumnos y profesores implicados, testigos y cualesquiera otra circunstancia que ayude a clarificar lo sucedido y a probar los hechos denunciados, todo ello por escrito.

Se dio traslado a los reclamantes de la información facilitada por la consejería y se ha presentado un largo escrito de alegaciones, en el que, en síntesis, se mantiene que existe una profunda discrepancia entre lo mantenido en dicho informe por la inspectora y la realidad de los hechos. Lo cierto es que existe una profunda discrepancia entre el director, la tutora y la orientadora y los padres de los alumnos, que se han producido diversas actuaciones contrarias a la buena convivencia entre tales estamentos, y fallos en el funcionamiento del centro y no se han tomado medidas para su corrección, así como tampoco se han tomado adoptados medidas disciplinarias contra las responsables de estos hechos. Y una prueba de la realidad de cuanto acontece en el indicado centro, es que cuatro profesoras que la asociación pidió que se las destituyera no han vuelto al centro en el presente curso escolar, lo que ha servido para la mejora de las relaciones entre las partes enfrentadas. Sin embargo existe un pliego con 129 firmas de padres de alumnos que solicitan el cese del director y de la tutora,

sin que hasta la fecha se haya producido, por lo que la situación no se ha solucionado definitivamente. Se ha dado traslado del escrito de alegaciones ala consejería y nos encontramos a la espera de su respuesta **(EQ. 1079/05).**

II.- MATRÍCULA DE ALUMNOS EN LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Varios alumnos de la Universidad de La Laguna, se han dirigido a esta institución comunicándonos que, teniendo derecho a examinarse a la convocatoria extraordinaria del mes de diciembre, se les obliga a pagar nuevamente las tasas correspondientes a la matrícula de las asignaturas a las que opten a presentarse. Por lo que consideran que se ha incumplido lo dispuesto en el artículo 5.2 del Decreto 213/2003, de 28 de julio, por el que se fijan los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos de carácter universitario para el curso 2003/2004 que establece que "el pago de la matrícula incluye el abono que dará derecho para las asignaturas anuales y del segundo cuatrimestre, a la convocatoria extraordinaria que se celebrará en diciembre de 2004. En ningún caso se podrán utilizar más de dos convocatorias por asignatura y año".

Remitida la reclamación al Rectorado de la Universidad, se nos contesta que "las universidades se organizan y adaptan su funcionamiento en torno al concepto de curso académico, que es la referencia secuencial de los planes de estudio, así como el marco temporal del régimen de evaluación, convocatorias, exámenes, becas y por extensión, cualquier otro proceso vinculado al desarrollo por la universidad de la función docente conectada a la impartición de las titulaciones académicas". Y continúa informándonos la universidad, que " es por tanto razonable que elementos conexos a esa realidad, como el régimen de tasas y precios públicos o la ordenación administrativa de los procedimientos, se sujeten a las mismas pautas y límites, asumiendo el curso académico como referencia global de ordenación. Es además concepto perecedero, por que tiene exactamente reglado el día en que comienza y el día en que se extingue, lo que sin matiz posible arrastra al nacimiento y extinción de los derechos que se le vinculan".

Y después de otras varias consideraciones de orden jurídico y conceptual, finaliza su largo informe, manifestando que " el trasvase Automático de estos alumnos a diciembre de 2004 no solo choca frontalmente con la normativa estatutaria y económica, al prescindir de la matrícula como acto necesario para ser alumno, sino que además en términos de procedimiento administrativo y de desarrollo informático da lugar en los centros a una situación de total inseguridad jurídica, indefinición formal y arbitrariedad resolutoria, que nos situaría en los límites de la vía de hecho que la ley 30/92 proscribe como actuación administrativa para relegar el ámbito de las conductas reprobables de los poderes públicos, incursas, al menos, en vicio de anulabilidad."

No obstante ello, y para solventar las dudas que se hubieran podido suscitar con motivo de la anterior interpretación, el Vicerrectorado de Estudiantes dictó con fecha 21 de octubre de 2004, una circular, por la que aún "entendida la exigencia de previa matrícula como obligación de la Universidad de La Laguna y como garantía del alumno, el respeto a lo dispuesto en el artículo 5.2 del Decreto 213/2003, se articula con la siguiente medida, quienes aprueben asignaturas en la convocatoria de diciembre podrán instar la devolución de tasas o descontar lo anticipado de los pagos que tengan pendientes por otras asignaturas ". Y se añade que "igual criterio, será aplicable a los alumnos que suspendan en diciembre y no deseen seguir cursando en el 2004-2005 dichas asignaturas, mientras que para los que deseen seguir cursándolas el importe anticipado se les computará como liquidación parcial de los precios públicos del curso 2004-2005".

Así las cosas, se les dio traslado a los reclamantes de la respuesta remitida por la Universidad, para alegaciones, sin que se hayan recibido las mismas y entendiendo que se ha resuelto favorablemente el asunto planteado, se va a proceder al archivo del los expedientes, por solución **(EQ. 1030/04; 1035/04; 1056/04 Y 215/05)**

III.- SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN LA ADJUDICACIÓN DE VACANTES DE PROFESORES.

a) PROFESORA EXCLUIDA DE LISTA DE SUSTITUCIONES.

La reclamante es profesora de enseñanza secundaria, habiéndose inscrito en la Lista de Sustituciones para determinada asignatura en jornada completa. Sin embargo le asignaron una sustitución en horario parcial en turno de tarde, por lo que tuvo de renunciar. La consejería procedió a retirar a la interesada de dicha lista, por lo que presentó reclamación ante dicho órgano directivo, sin que recibiera respuesta.

Presentada la oportuna queja, se solicitó información a la consejería, la cual ha resuelto favorablemente la petición de la reclamante, después de considerar que el nombramiento que se efectuó era en régimen de jornada parcial y la interesada al inscribirse en las listas de reserva para la cobertura de vacantes/sustituciones de carácter temporal, no tuvo opción de elegir el régimen de jornada.

Hemos procedido al archivo del expediente por solución favorable **(EQ. 301/05)**

b) PROFESOR CON PLAZA ASIGNADA INDEBIDAMENTE .

El solicitante formaba parte de las listas de reserva para la cobertura de vacantes/sustituciones de carácter temporal en centros públicos de enseñanza no universitaria, en la especialidad de Administración de Empresas, y obtuvo, con fecha 9 de septiembre de 2005, destino en el I.E.S. San Nicolás de Tolentino, cuando con anterioridad dicha plaza se había adjudicado a otra profesora, aunque seguidamente se le había asignado otro destino en la capital por su problema de salud y encontrase en tratamiento médico.

El interesado presentó reclamación, manifestando que por una serie de motivos personales y familiares, solicita la plaza que ocupó el año anterior en el I.E.S. de Cairasco de Figueroa, ya a la sazón se encontraba vacante en espera de nombramiento o, en su caso, la adjudicación de otra plaza en centro más cercano a su domicilio.

La Consejería nos informa que la solicitud de la profesora fue estimada por el Director General de Personal asignándole una adscripción provisional por motivos de salud, en el I.E.S. Cruz de Piedra. Mientras que la otra profesora, con anterioridad a la fecha de nombramiento del reclamante había solicitado, con el Visto Bueno del Director del centro, una plaza en el I.E.S. de Santa Brígida, que le fue asignada.

Se ha dado traslado al reclamante de la información facilitada por la Consejería y nos encontramos a la espera de que nos presente sus alegaciones **(EQ. 1372/05).**

c) NO CONCESIÓN DE PLAZA EN COMISIÓN DE SERVICIO.

El reclamante formaba parte de las listas de reserva para la cobertura de vacantes/sustituciones de carácter temporal en centros públicos de enseñanza no universitaria, en la especialidad de Lengua Castellana y Literatura, si bien al

adjudicarse definitivamente los destinos para los cursos 2005/2006 y 2006/2007, no obtuvo plaza.

El interesado reclamó contra dicha resolución, manifestando que habiendo obtenido destino provisional en el C.E.O. Tijarafe y apareciendo sin plaza en las listas definitivas, por haberse adjudicado dicha vacante a otra profesora sustituto y, además, teniendo conocimiento de la existencia de otra vacante resultante de otra comisión de servicios en Los Llanos de Aridane, solicitaba que le fuera concedida la misma.

Pero la Consejería nos informa que la adjudicación de plaza a la profesora en cuestión se llevó a cabo discrecionalmente por el director General de Personal por motivos de salud, quedando por tanto vacante su anterior destino en otro centro. Vacante que seguidamente fue asignada al siguiente integrante de la lista de reserva que por su orden de derecho y ámbito de prestación de servicios, no le correspondía al reclamante.

Dicho órgano directivo nos manifiesta que efectuadas las comprobaciones oportunas, ha podido comprobar que dicha adjudicación es correcta por cuanto que las vacantes/sustituciones de carácter temporal, así como los cambios de destino posteriores, no deben dar lugar en ningún caso a una nueva readjudicación de destinos, en perjuicio del propio interés del alumnado, sino que se proveerán entre los integrantes de las listas de la especialidad de que se trate, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Orden de 12 de agosto de 2003, por la que se regula el procedimiento de selección y gestión de las listas de reserva para cubrir plazas vacantes, en régimen de interinidad o sustitución temporal en tales centros.

Además dicho criterio lo avala la sentencia de la Audiencia Nacional de 18 de mayo de 2001, en recurso interpuesto por el Ministerio de Educación y Cultura, argumentándose que la readjudicación “en cascada” resulta contraria al principio de seguridad jurídica.

Se ha dado traslado al reclamante de dicha información y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ. 1385/05).**

IV.- DEFENSOR UNIVERSITARIO

Un grupo de estudiantes de Titulado Superior en Ciencias Criminológicas, a quienes solamente les resta la presentación de la tesina para completar su plan de estudios y optar así al título correspondiente, se dirigieron a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, exponiendo las dificultades que encuentran para la preparación y defensa de las mismas.

La falta de profesores tutores para dirigir las tesinas y, en ocasiones la falta de idoneidad de los mismos para calificar dichos trabajos, amén de la ausencia de criterios objetivos en la valoración de tales tesinas, eran la base sobre la que se sustentaba su reclamación.

Pero la Escuela Superior de Ciencias Criminológicas (ESCCRI) es una entidad privada que estaba vinculada, pero no adscrita, a la Universidad, por lo que se rige, de acuerdo con los convenios suscritos entre ambas instituciones, por sus propios reglamentos y demás disposiciones específicas que le son de aplicación. Por este motivo, y teniendo en cuenta las competencias que cada parte ha asumido a través de tales convenios, no procede una revisión por parte de la Universidad de las

evaluaciones que pudiere realizar la ESCCRI conforme a sus propios criterios docentes.
Por otra parte, sin embargo, la denuncia de los convenios se efectúa mediante Resolución del Sr. Rector de la Universidad de 29 de octubre de 2003, que es firme y consentida, así como la anterior a la solicitud de los estudiantes. Por lo que jurídicamente no puede mantenerse la obligación de la Universidad de asumir la tutela y evaluación que se denuncia por los alumnos reclamantes. No obstante ello, y aunque los repetidos convenios de colaboración han dejado de tener vigencia, la prórroga unilateral del plazo de defensa de las tesinas hasta el año 2006, en que la Universidad asumirá voluntariamente la dirección y evaluación de tales trabajos, conforme a sus propios criterios y proporcionando a los interesados que lo soliciten los medios personales y materiales que se consideren convenientes, resolviéndose de esta forma la situación planteada.

Tomando en consideración tales antecedentes el Consejo de Gobierno de la Universidad adoptó diversos acuerdos en orden a facilitar a los alumnos la preparación y defensa de las tesinas.

Dentro del marco de actuaciones existentes, un estudiante de la Escuela Superior de Ciencias Criminológicas (ESCCRI) nos presenta una queja contra la Defensora Universitaria por una presunta inactividad ante el cúmulo de incidencias que se estuvieron presentando en la Escuela Superior en relación con la preparación, presentación y defensa de las tesinas de los alumnos y más concretamente en lo relativo a la designación como tutor del reclamante encargado de la dirección de su tesina, a un Profesor de la Escuela, que es su superior jerárquico en el área profesional y que se encuentra denunciado por dicho interesado ante los tribunales por presunto acoso laboral.

El Rectorado de la Universidad, al que se le había pedido información al respecto, nos remite escrito exponiendo su criterio acerca de la situación planteada, fundamentado en los antecedentes a que se ha hecho mención en el principio de este apartado, y haciendo mención de que el artículo 5 del Reglamento del Defensor Universitario, establece que los miembros de esa Institución no podrán ser expedientados por razón de las opiniones que formulen o por los actos que realicen en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.

Habiéndose dado traslado al reclamante de la información recibida, este nos contesta haciendo mención en su escrito que, entre las funciones de dicha Institución universitaria, se encuentra precisamente la defensa de los derechos de los alumnos, debiendo en todo caso dictar una resolución que ponga fin a la queja presentada, pero no apoyarse en su inactividad para dar por terminada dicha reclamación.

Se ha dado traslado al Rectorado de la Universidad de tales alegaciones y nos manifiesta que la pretensión personal del solicitante no se encuentra amparada por el ordenamiento jurídico, de leer la tesina sin contar con el indispensable y preceptivo informe favorable del director de la misma. Amén de que la Universidad de Las Palmas no tiene obligación legal alguna de asumir la tutela y evaluación de estos alumnos, por recaer directamente en la ESCCRI, ello sin perjuicio de que la Presidenta del Defensor Universitario ha venido realizando diversas y variadas actuaciones relacionadas con este asunto, actuaciones amparadas todas ellas en el “fummus boni iuris”, que evidencian claramente que no se ha producido inactividad por parte de dicho órgano universitario.

Al propio tiempo, el Rectorado de la Universidad agradece la sugerencia que le hicimos en su momento, en torno a la conveniencia de que se dictara una resolución

expresa por el Defensor Universitario, pero que, en este caso, el solicitante no había consumido todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos de la Universidad, que exige el agotamiento de dichos trámites para actuar en consecuencia.

En suma, el Rectorado de la Universidad estima que la queja del solicitante carece absolutamente de fundamento, dado que difícilmente puede hablarse de inactividad cuando de las propias manifestaciones del interesado y de las actuaciones concretas del Defensor Universitario resulta un acuerdo del órgano de Gobierno de la Universidad, es decir el Consejo de Gobierno, "que da una solución general acorde con el ordenamiento jurídico para resolver algunas de las problemáticas planteadas por la lectura de esas tesinas y a la que el solicitante podrá acogerse".

A la vista de la respuesta del Rectorado, se ha dado traslado de la misma al reclamante para su conocimiento y recientemente nos manifiesta, en síntesis, que se ha visto obligado a tener que recurrir a la vía judicial ante la inactividad de la universidad en resolver su petición, lo que evidentemente paralizará nuestras actuaciones en este asunto, a tenor de lo que se dispone en el artículo 26 de la Ley reguladora de esta Institución. Sin embargo, el reclamante solicita que, independientemente de la vía judicial, interesa a su derecho conculcado que se dicte resolución administrativa por la propia universidad, en la que se dictamine la indefensión a la que ha estado sometido el interesado, como consecuencia de la inactividad y falta de resolución expresa por parte de la Presidenta del Defensor Universitario sobre el asunto planteado, cuando reglamentariamente debería haber tenido apoyo y defensa de sus derechos como alumno vinculado a al Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Atendiendo a los deseos del reclamante y, sin perjuicio de que formalmente la queja deba de ser archivada en nuestras oficinas, hemos dado traslado de dicha petición a la citada universidad a los efectos que considere oportunos y así se le ha hecho saber al solicitante **(EQ. 1026/05)**

V.- PROBLEMÁTICA QUE TIENEN LOS PADRES PARA ESCOLARIZAR A SUS HIJOS.

a) DENEGACIÓN DE PLAZAS DE EDUCACIÓN INFANTIL EN CENTRO ESCOLARES SOLICITADOS.

La madre de dos menores tiene solicitada plaza para el curso de primero de Educación Infantil en determinado centro escolar de Santa Cruz de Tenerife, por proximidad a su domicilio, y se le ha asignado plazas en otros centros educativos distintos de los solicitados y diferentes para cada uno de sus hijos, con horarios incompatibles con los laborales de los padres y ubicados ambos centros en direcciones opuestas y mas alejados de los interesados.

La consejería nos manifiesta que ha sido desestimada la reclamación presentada por los padres, dado que la baremación realizada por el centro educativo inicial fue inferior a la requerida, habiéndose inadmitido, igualmente, otros sesenta y nueve alumnos con puntuación igual o superior a la obtenida por la reclamante.

Entre las diversas razones que expone la consejería para justificar dicha denegación se encuentra la de que, conforme al artículo 11 del Decreto 12/1994, se dispone que " a efectos de baremación, el lugar de trabajo, debidamente acreditado, podrá ser considerado a instancia del solicitante como domicilio familiar, lo que ha provocado

que numerosos alumnos con domicilio en zonas de influencia de los colegios concertados, especialmente en aquellos que se encuentran en la zona centro de Santa Cruz, hayan tenido muchas dificultades para obtener plaza en centros próximos a su domicilio".

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada por la consejería y estamos a la espera de sus alegaciones **(EQ. 1009/05).**

b) ADELANTO HORARIO DE APERTURA DE CENTROS ESCOLARES PÚBLICOS.

El padre de un hijo menor de once años de edad, que estudia sexto de Educación Primaria y de dos mellizos de cinco años, que cursan tercero de Educación Infantil, todos matriculados en un centro docente de....., nos informa de la imposibilidad que tiene para compatibilizar los horarios laborales con el de apertura de dicho centro al que acuden sus hijos, ya que su esposa debe empezar a trabajar a las 7,30 de la mañana y el reclamante a las 8, mientras que los menores comienzan la clases a las 8,30.

La Consejería de Educación a la que se había dado traslado de la queja, nos informa que la decisión del horario de clases es competencia del propio centro escolar, dentro del marco legal establecido por la Administración educativa, pero que aunque el interesado no había presentado ninguna solicitud en el mencionado colegio, el Consejo Escolar del mismo, con el objetivo de vigilar y atender mejor a los alumnos que se inscriban, ha aprobado una Guardería Temprana entre las 7 y las 8,30 de la mañana, por lo que el problema planteado por el reclamante ha quedado solucionado.

Se ha dado traslado al solicitante de la información facilitada por la Consejería y hemos procedido al archivo del expediente por solución (**EQ. 1582/05).**

c) SERVICIO DE COMEDOR.

La reclamante es madre de dos menores de 8 y 5 años de edad, que acuden a determinado colegio público donde tienen la posibilidad de ocupar plaza de comedor escolar. No obstante, debido a la precaria situación económica, manifiesta que le es imposible abonar los noventa euros mensuales que le representan ambas plazas.

La consejería nos informa que, según su conocimiento, la familia no ha presentado reclamación alguna a la asignación de tales plazas de comedor, lo que podía haber efectuado, incluso, fuera de plazo, y ser tenida en cuenta por el Consejo Escolar, conforme se determina en el artículo 15.4 de la Orden de 21 de septiembre de 2005, que dispone que "cualquier alteración que se produzca durante el curso escolar en las condiciones económico familiares, que puedan dar lugar a un cambio del pago de la cuota asignada, deberá ser comunicada inmediatamente al Consejo Escolar, el cual determinará la procedencia o no de un cambio de la cuota, siempre con arreglo a las disponibilidades presupuestarias"

A su vez la Dirección del Centro en donde se encuentran escolarizados los menores nos exponen que la mencionada señora solicitó plaza de comensal para ambos hermanos, presentando la documentación requerida en tiempo y forma. El Consejo Escolar determinó incluirla en el tramo "B" por razón de los ingresos que percibe, que comprende a las familias cuya renta obtenida en el año 2003 estaba entre los 6.010 y los 12.578 Euros, y que cuenta con una ayuda asignada por la Consejería, para el tramo de renta que le corresponde, lo que supone un veinticinco por ciento de ayuda..Y en base a ello, la reclamante ha tenido asignadas dos plazas de comensal correspondiente al expresado tramo "B", con una cuota de 46 euros mensuales.

Sin embargo, según la encargada del comedor la reclamante no confirmó en ningún momento la utilización de dichas plazas.

Se ha dado traslado a la solicitante de la respuesta obtenida, para que nos presente las alegaciones que considere oportunas, haciéndole saber que de no poder abonar esa cuota mensual establecida, podría dirigirse al Ayuntamiento correspondiente para obtener una ayuda complementaria a fin de cubrir dicho importe, y nos encontramos a la espera de su respuesta **(EQ. 1540/05).**

VI.- ASUNTOS DIVERSOS.

a) Unos padres nos denuncian que su hijo tres años de edad, se escapó del colegio por que sus padres se retrasaron en llegar a recogerle y lo encontró la Policía Municipal deambulando por las calles, camino de casa de su abuelo.

Remitida la queja a la Consejería nos informa que, al propio tiempo que lamenta lo sucedido, y así se le ha hecho saber a los reclamantes, por parte del propio centro y de la Inspección educativa, se realizó una exhaustiva investigación, de la que se nos dio traslado, revisando el sistema de seguridad para evitar la repetición de casos similares, y procediéndose a la depuración de las responsabilidades a que dicha falta de cuidado y atención de los alumnos ha dado lugar.

Así las cosas, se ha dado traslado a los reclamantes de toda la información recibida y se va a proceder al archivo del expediente por haber llegado al límite de nuestras actuaciones en este asunto **(EQ. 1625/05).**

b) ACCESO A LA UNIVERSIDAD A MAYORES DE VEINTICINCO AÑOS.

El reclamante nos manifiesta su disconformidad con la Resolución de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de fecha 9 de julio de 2004, por la que se hace público el reglamento que regula el acceso para mayores de veinticinco años a esa universidad, por impedir a los estudiantes que hayan superado el COU o FP III, realizar curso para el citado acceso.

Pero el Reglamento de acceso a la Universidad citada, de 9 de julio de 2004, recogiendo las normas anteriormente dictadas sobre el particular, es decir para el acceso a la misma de los mayores de veinticinco años, establece que los estudiantes deberán de carecer de titulación suficiente para acceder a los estudios que imparte dicha universidad y, por consiguiente, no estar en posesión de título de bachiller o equivalente.

A su vez, el Real Decreto 69/2000, de 21 de enero, dispone que los estudiantes mayores de veinticinco años realizarán una prueba de acceso en la universidad de su elección. Además, se establece un sistema de cupos o porcentajes de plazas atendiendo al colectivo de acceso, dentro del abanico que puede concretar cada Comunidad Autónoma para las universidades de su competencia.

Y concretamente en el caso de las universidades canarias, el porcentaje de reserva es del tres por ciento (3%) del total de plazas de aquellas titulaciones, con límites de admisión, articulándose como un mecanismo excepcional, cuyo objetivo es dar la oportunidad de acceder a la enseñanzas universitarias a aquellas personas que no tienen posibilidad de acceder por las vías ordinarias. Lo que en ningún caso debe entenderse como vía o procedimiento adicional para aquellos que pudiendo acceder a

la universidad por los sistemas ordinarios compitan con aquellos otros que no tienen fórmulas para acceder

En definitiva, los mayores de veinticinco años que pueden acceder a través de ese procedimiento especial y extraordinario son únicamente los que no pueden acceder a ninguna titulación universitaria al carecer de los requisitos académicos para ello.

Se ha dado traslado al reclamante de la información que nos ha facilitado la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, sin que se haya recibido alegaciones al contenido de la misma, por lo que hemos procedido al archivo del expediente por límite de actuaciones **(EQ. 1355/05).**

El reclamante es titulado en Magisterio de Educación Física, con estudios finalizados en el mes de junio del curso pasado, aunque por un error de la Facultad de Educación académicamente no acaba el curso hasta el mes de septiembre siguiente.

A mediados del mes de septiembre, con la finalidad de aportar la documentación necesaria para formalizar un contrato de trabajo en un centro educativo, realizó gestiones en la Secretaría de la mencionada Facultad con objeto de obtener un resguardo de título académico ya alcanzado con anterioridad o, en su defecto, algún documento oficial por parte de la Universidad que acreditare la terminación de sus estudios.

Sin embargo, según el reclamante, las diversas gestiones realizadas para la obtención de dicho documento resultaron infructuosas, alegando los funcionarios responsables que no había personal suficiente y que tenían preferencia las nuevas matriculaciones. Igualmente, las entrevistas mantenidas tanto con el secretario del Decano de la Facultad, como con el Vicedecanato, no dieron resultado positivo alguno.

El Rectorado de la Universidad de La Laguna, nos manifiesta que la Facultad no se hace responsable ni asume el error de que un alumno se olvide o no incluya una asignatura troncal en su matrícula, aunque a todos se les recuerda, en su momento, que revisen el documento de pago y si comprobaran alguna incidencia pasen por Secretaría para subsanarlo. Así, el interesado, en la convocatoria de junio detecta que le falta la asignatura “Bases Teóricas Didácticas de Educación Física” que presenta incompatibilidad con la asignatura “Didácticas de Educación Física” por lo que no pudo ser evaluado y figura con la calificación de “incompatibilidad”.

Ante esta circunstancia, se le autoriza a matricularse de la mencionada asignatura con fecha 2 de agosto de 2005, para que pudiera finalizar sus estudios en septiembre de 2005. Y cuando solicitó el comprobante, no se le pudo entregar, ya que las actas no estuvieron grabadas hasta el 19 de septiembre de 2005.Tan pronto como estuvo finalizado proceso, se le emitió el documento de pago correspondiente a su título y se le dio el comprobante del mismo al reclamante. Aunque la propia Facultad reconoce que teniendo personal de baja y en Atribución Temporal de Funciones, el proceso se vio retrasado, haciendo constar que fueron muchos los alumnos que en esas fechas se encuentran en la misma situación que el interesado.

Se ha dado traslado al reclamante de la información facilitada por la Universidad de La Laguna, para que nos formule las alegaciones que considere oportunas y nos encontramos a la espera de nos las presente, si a bien lo tuviere **(EQ. 1420/05).**

Una alumna del tercer curso de Enfermería, para finalizar la asignatura “médico-quirúrgica” había solicitado reiteradamente a las autoridades académicas la exención de la práctica “Unidad de Cuidados Intensivos” y sustituirla por otra especialidad o

servicio de menor riesgo, ya que padece una minusvalía del 54%, debido a problemas oculares y en dicha Unidad es donde se sufre mayor riesgo de contagio.

Solicitada la oportuna información al Vicerrectorado de estudiantes de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, se nos informa que como consecuencia de la reclamación presentada por la interesada, se ha resuelto dentro del marco de la asignatura “Medico Quirúrgica III”, la organización de un ciclo de prácticas en el servicio de cardiología y digestivo del Hospital Insular, período de prácticas que superó la reclamante, por lo que hemos procedido al archivo del expediente por solución **(EQ. 1151/05).**

8. JUSTICIA

1.- Introducción

En el pasado mes de septiembre se dieron a conocer, por el Consejo General del Poder Judicial, los datos recogidos en el Noveno Barómetro de Opinión sobre la imagen de la Justicia en la sociedad española, realizado por la empresa Metroscopia sobre una muestra de 2.504 personas en toda España.

El 75% de los ciudadanos opina que la Administración de Justicia es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella, y el mismo porcentaje prefiere llegar a un acuerdo directamente con la otra parte, aún a costa de resultar perjudicados, con tal de evitar la intervención de los Tribunales.

Tan sólo el 17% asegura que si se encontrase en conflicto con otra persona por cuestiones de intereses, buscaría la ayuda de un abogado, "no dudando en acudir a los tribunales con tal de obtener todo lo que en justicia me corresponde".

Asegura además el 95% que debería darse la máxima urgencia y prioridad a la adopción de medidas que agilicen el funcionamiento de la Justicia.

Como dato positivo, el 69% de los españoles opina que la Justicia es la garantía última de la democracia y de las libertades, porcentaje siete puntos superior al obtenido en la anterior encuesta, realizada en 2003.

Lo cierto es que las dilaciones en la tramitación, en especial en procedimientos de orden penal, generan una impresión de aparente impunidad para ciertas conductas, situaciones que a menudo se recogen por los medios de comunicación, trasladándose al ciudadano, y extendiendo dicha sensación entre la opinión pública. La imagen de la Justicia está deteriorada.

Se detecta en los últimos años, no obstante, una tendencia dentro del ámbito judicial a acercar la Justicia al ciudadano, persiguiendo con ello un mejor conocimiento y accesibilidad a la misma, a través de diversas medidas.

Por lo que al ejercicio que nos ocupa respecta, y con relación a este asunto, debemos señalar que, en virtud de Acuerdo de 15 de septiembre de 2005, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, se aprobó el Reglamento 1/2005, de aspectos accesorios de las actuaciones judiciales. Las importantes reformas introducidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial por la Ley Orgánica 19/2003, han aconsejado la elaboración de un nuevo Reglamento. Entre otras cuestiones, el Art. 6 de dicho texto legal permite, con carácter general, el acceso de los medios de comunicación acreditados a los actos procesales celebrados en audiencia pública, excepto en los supuestos en que puedan verse afectados valores y derechos constitucionales, en los que el Juez o Presidente del Tribunal podrá denegar dicho acceso mediante resolución motivada.

La inclusión de este artículo en el nuevo Reglamento obedece al deseo del Consejo General del Poder Judicial de hacer efectiva la doctrina del Tribunal Constitucional sobre el acceso de todos los medios de comunicación a los actos judiciales celebrados en audiencia pública.

No cabe duda de la importancia de los medios de comunicación en la imagen que el ciudadano tiene de la Justicia. En atención a ello, y siguiendo con la misma tendencia

de acercamiento a los medios informativos, la Fiscalía General del Estado ha creado la figura del fiscal portavoz en cada Fiscalía para canalizar la información a los periodistas, según recoge una instrucción relativa a la relación del Ministerio Público con los medios de comunicación, que invita a informar con transparencia y objetividad, teniendo presente el principio de presunción de inocencia, los datos que puedan afectar a la investigación o al honor de las personas y un especial cuidado cuando se trate de menores relacionados con los hechos objeto de juicio, en orden a proteger su intimidad y el desarrollo de su personalidad.

La atención al ciudadano es otro de los aspectos fundamentales para conseguir mejorar la imagen de la Justicia, mediante una relación más próxima, de forma que se pueda recibir información de forma comprensible, facilitando, al mismo tiempo, sus quejas, reclamaciones y sugerencias.

Algunos juzgados y tribunales aplican ya en su relación diaria con el ciudadano los principios recogidos en la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, sin embargo, sería deseable, como ya ha manifestado este comisionado en anteriores ocasiones, conferir a dicho documento rango de ley para que sea de obligado respeto.

De otro lado, resulta evidente que mejorar el funcionamiento de la Administración de Justicia requiere una adecuada y suficiente dotación de medios. A este respecto, y por lo que a nuestra Comunidad Autónoma se refiere, el año que nos ocupa ha sido especialmente significativo en cuanto a la creación de nuevas unidades judiciales.

Tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, el Real Decreto 233/2005, de 4 de marzo, dispuso la creación y constitución de juzgados de violencia sobre la mujer correspondientes a la programación del año 2005. En virtud de dicha norma se crean y constituyen en Canarias los juzgados de violencia sobre la mujer Nº1 de Las Palmas de Gran Canaria y Nº1 de Santa Cruz de Tenerife. Por Orden Jus/1037/2005, de 19 de abril, se establece el día 29 de junio de 2005 para su entrada en funcionamiento.

Por su parte, el Real Decreto 481/2005, de 4 de mayo, por el que se dispone la dotación de plazas de magistrado en órganos colegiados y la creación y constitución de juzgados dentro de la programación correspondiente al año 2005, ha supuesto, por lo que a la Comunidad Autónoma de Canarias respecta, la dotación de una plaza de magistrado para la sección primera y otra para la sección segunda de la Audiencia Provincial de Las Palmas y dos plazas de magistrado para la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife. Asimismo, se crea la sección quinta de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife (por Acuerdo de 11 de mayo de 2005, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, se adscribe al orden jurisdiccional penal, con carácter exclusivo, en virtud de lo previsto en el artículo 80.3 de la LOPJ).

Se crea y constituye también el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº3 de Santa Mª de Guía y el Nº3 de Güimar.

La fecha de efectividad de las nuevas plazas de magistrado, el inicio de la actividad de la nueva sección de la Audiencia Provincial, así como la fecha de entrada en funcionamiento de los nuevos Juzgados se estableció para el día 29 de junio de 2005.

Al mismo tiempo, la Ley 2/2005, de 23 de junio, fija la capitalidad del Partido Judicial Nº8 de la provincia de Las Palmas en la ciudad de Santa Lucía de Tirajana, integrado por los términos municipales de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana.

Finalmente, en fechas recientes, se ha publicado el Real Decreto 1197/2005, de 10 de octubre, por el que se dispone la dotación de plazas de magistrado en órganos colegiados y la creación y constitución de juzgados para completar la programación correspondiente al año 2005. En desarrollo de dicha programación se crean un total de 181 nuevas unidades judiciales de las 250 unidades judiciales previstas (26 plazas de magistrado en órganos colegiados y 155 juzgados), ajustadas a los créditos disponibles y atendiendo el volumen de litigiosidad de los órganos judiciales en funcionamiento.

Dentro de la dotación de plazas de magistrado en Tribunales Superiores de Justicia que establece, se recoge una plaza para la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con sede en Las Palmas de Gran Canaria y una plaza para la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con sede en Las Palmas de Gran Canaria.

En cuanto a la creación y constitución de juzgados, se crea y constituye el Juzgado de Primera Instancia Nº14 de Las Palmas de Gran Canaria, el Juzgado de Instrucción Nº4 de San Cristóbal de La Laguna, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº7 de Arrecife, el Nº8 de Arona y el Nº4 de La Orotava, el Juzgado de lo Penal Nº2 de Arrecife (este Juzgado de lo Penal se constituye en Puerto del Rosario), el Juzgado de lo Contencioso-administrativo Nº4 de Las Palmas de Gran Canaria, el Juzgado de lo Social Nº8 de Las Palmas de Gran Canaria y el Juzgado de Menores Nº2 de Las Palmas de Gran Canaria.

Las fechas de efectividad de las plazas de magistrado y entrada en funcionamiento de los juzgados de nueva creación y constitución, han sido fijadas en virtud de Orden Jus/3702/2005, de 24 de noviembre, estableciéndose por el Ministerio de Justicia, el día 30 de diciembre de 2005, oído el Consejo General del Poder Judicial.

A todo ello cabe añadir que, a finales del pasado año, el Real Decreto 2126/2004, de 2 de noviembre, por el que se dispone la creación y constitución de determinados juzgados dentro del desarrollo de la programación del año 2004, supuso la creación del Juzgado de Instrucción Nº8 de Las Palmas de Gran Canaria, el Juzgado de lo Penal Nº6 de Santa Cruz de Tenerife y el Juzgado de lo Social Nº2 de Arrecife (este Juzgado se constituye, por acuerdo del Consejo General del Poder Judicial, en Puerto del Rosario).

En virtud de Orden Jus/4167/2004, de 17 de diciembre, se dispuso la entrada en funcionamiento del Juzgado de Instrucción Nº8 de Las Palmas de Gran Canaria y Juzgado de lo Social Nº2 de Arrecife para el día 30 de diciembre de 2004. Para el día 1 de marzo de 2005 se estableció la entrada en funcionamiento del Juzgado de lo Penal Nº6 de Santa Cruz de Tenerife.

Siguiendo con la necesidad de una adecuada y suficiente dotación de medios, y en cuanto a las obras proyectadas para la construcción de nuevos edificios judiciales, se ha publicado en este año Anuncio de licitación, de 25 de abril de 2005, de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para la contratación de la ejecución de las obras de construcción del nuevo edificio de Juzgados de La Laguna.

De otro lado, por anuncio de 5 de octubre de 2005, se hace pública la convocatoria para la contratación de la ejecución de las obras de demolición del antiguo Colegio Castilla para la construcción de la nueva Sede Judicial de Las Palmas de Gran Canaria, por el sistema de concurso, procedimiento abierto y tramitación urgente.

Debemos señalar, no obstante, que determinados órganos judiciales con sede en Santa Cruz de Tenerife han precisado una nueva ubicación, dada la falta de espacio en el actual Palacio de Justicia, edificio de construcción relativamente reciente, y que, sin embargo, se ha revelado insuficiente para las actuales necesidades de la Administración de Justicia en la capital tinerfeña.

Al margen de la creación de nuevas unidades judiciales y de las obras proyectadas, hay que tener en cuenta que aunque en ocasiones sea la falta de medios la que impide un eficaz funcionamiento de la Administración de Justicia, en otros casos el problema a resolver es la eficiencia de los recursos disponibles, problema que se trata de atajar mediante una nueva organización de la oficina judicial.

El Plan de implantación de la nueva oficina judicial, que supone un cambio en el modelo de la Administración de Justicia, es otro de los objetivos que se pretende conseguir durante los próximos años. Se prevé que su instauración efectiva se produzca en los próximos tres años.

En orden a dicha implantación, se ha publicado Orden Jus/ 3244/2005, de 18 de octubre, por la que se determina la dotación básica de las unidades procesales de apoyo directo a los órganos judiciales. Como se señala en la misma, *" La oficina judicial comprende tanto a las unidades procesales de apoyo directo como a los servicios comunes procesales. Las primeras han de asumir la asistencia directa a los jueces y magistrados en el ejercicio de las funciones que les son propias, realizando las actuaciones necesarias para el exacto y eficaz cumplimiento de cuantas resoluciones dicten. Han de existir tantas unidades procesales de apoyo directo como juzgados o, en su caso, salas o secciones de tribunales estén creados y en funcionamiento y constituyen, junto a sus titulares, el respectivo órgano judicial."*

Por Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales. La disposición final primera de la Ley Orgánica 19/2003, de modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial, ordenaba al Gobierno la aprobación del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales, respecto al cual la norma citada establecía las líneas básicas de su estatuto jurídico. En el contexto organizativo de la nueva oficina judicial la figura del secretario judicial adquiere una especial relevancia, no sólo a través de nuevas funciones procesales, sino también como responsable de la coordinación con las administraciones públicas competentes en materia de justicia.

Por su parte, el Real Decreto 796/2005, de 1 de julio, ha supuesto la aprobación del Reglamento general de régimen disciplinario del personal al servicio de la Administración de Justicia. Viene a sustituir a la hasta ahora vigente regulación sobre régimen disciplinario recogida en el capítulo VIII del Reglamento orgánico del Cuerpo de Médicos Forenses, aprobado por el Real Decreto 296/1996, de 23 de febrero, y en el capítulo VI del Reglamento orgánico de los Cuerpos de Oficiales, Auxiliares y Agentes al Servicio de la Administración de Justicia, aprobado por el Real Decreto 296/1996, de 16 de febrero.

Tras la modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en virtud de la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, dicha norma recoge el estatuto jurídico de los cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia, en cumplimiento del Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia, en el que se preveía, no sólo el diseño de una nueva oficina judicial, sino también el desarrollo de un actualizado estatuto del personal a su servicio, adecuado a la nueva estructura organizativa.

Con este mismo objetivo, en los últimos días del año, se ha publicado el Real Decreto 1451/2005, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso, Provisión de Puestos de Trabajo, y Promoción Profesional del Personal Funcionario al Servicio de la Administración de Justicia. Este Reglamento, partiendo del esquema general que supone la regulación contenida en la Ley Orgánica del Poder Judicial, tiende a adecuar, asimismo, en los aspectos que regula, el régimen jurídico de dicho personal a la nueva estructura organizativa de la oficina judicial. Su ámbito de aplicación se extiende a todo el territorio nacional, si bien las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de medios personales de la Administración de Justicia tienen la capacidad de dictar normas complementarias.

2.- Gestión realizada durante el año 2005 con motivo de las quejas planteadas

En cuanto al trabajo desarrollado por este comisionado, en el año que nos ocupa se han tramitado en el área de Justicia un total de 299 expedientes de queja, de los cuales 187 corresponden a quejas formuladas durante el año 2005.

Como en años anteriores, las reclamaciones formuladas se pueden encuadrar fundamentalmente en tres epígrafes: quejas relativas al funcionamiento de determinados juzgados o tribunales, quejas relacionadas con distintos colegios profesionales y reclamaciones presentadas por la población reclusa.

Dentro del primer grupo, los retrasos en la tramitación o resolución de expedientes judiciales, o bien en la ejecución de la resolución dictada, siguen motivando la presentación de reclamaciones ante este comisionado y constituyen uno de los motivos de queja más frecuentes dentro del área de Justicia.

Las quejas afectan a distintos órganos judiciales, si bien, al igual que en el pasado ejercicio, se observa cierta reiteración de las mismas respecto a determinados juzgados.

Asimismo, destaca en este año el número de reclamaciones en las que se alega dilación en la tramitación de procedimientos de ejecución.

En materia de colegios profesionales, el funcionamiento del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita ha motivado la apertura de una investigación de oficio por parte de esta institución, con la finalidad de conocer la organización y el funcionamiento del referido Servicio que se presta por parte de los cuatro colegios de abogados con sede en las islas. Asimismo, son objeto de especial referencia las resoluciones remitidas durante el año 2005, a determinados colegios profesionales, con motivo de los retrasos detectados en la tramitación de expedientes de su competencia, así como en materia de Justicia Gratuita, especialmente con relación a la tramitación de cuestiones de insostenibilidad planteadas por letrados pertenecientes al turno de oficio.

Las reclamaciones relativas a instituciones penitenciarias se refieren principalmente, también en el año 2005, a los traslados de presos a centros ubicados en isla distinta a la de su residencia y, en mayor medida, a centros penitenciarios de la península. Junto a dichas reclamaciones, se destaca en el presente informe la tramitación de un expediente de oficio al objeto de investigar la problemática que afecta a muchas de las familias canarias con hijos o familiares reclusos que han sido desplazados a otra isla o a la península, ante la no disponibilidad de medios económicos para poder costear los desplazamientos necesarios para evitar el desarraigo familiar de aquellos.
Al margen de estos tres grandes apartados, se dedica asimismo un capítulo independiente a las actuaciones realizadas por este comisionado ante reclamaciones

en las que la inejecución de una determinada resolución judicial concierne a una administración, cuya inactividad constituye el objeto de la queja.

Relacionada con el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales, se reseña asimismo la apertura en el año 2005 de una queja de oficio con referencia al léxico que utilizan los juzgados y tribunales en las comunicaciones que dirigen a los ciudadanos.

La reiteración, durante el presente año, de reclamaciones referidas al funcionamiento del Registro Civil, ante la demora en la tramitación de expedientes, así como el seguimiento de las sugerencias efectuadas en su día sobre el contenido de la Ley Territorial 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar, y sobre la posible creación de un Fondo de Garantía de las pensiones alimenticias, son objeto de un capítulo independiente dentro de este informe.

3.- Quejas relativas al funcionamiento de juzgados y tribunales

Se hace referencia dentro de este apartado a algunas de las quejas más significativas tramitadas durante el año 2005 con referencia al funcionamiento de juzgados o tribunales. Por ser la dilación el motivo fundamental de las reclamaciones, el presente epígrafe se estructura en este año según el momento procesal al que afecta el retraso que se denuncia, habiéndose formulado quejas sobre posibles dilaciones, bien en la tramitación o resolución de distintos procedimientos, o en la ejecución de las resoluciones judiciales dictadas, siendo este grupo el más numeroso.

Junto a otras cuestiones de diversa índole, el desconocimiento sobre el estado que mantienen determinadas actuaciones judiciales, fundamentalmente tras la formulación de denuncia por parte del reclamante, cuyo resultado final desconoce, ha motivado la presentación de reclamaciones en el presente ejercicio.

Determinadas actuaciones realizadas por este comisionado al respecto de quejas planteadas por los reclamantes mediante el formulario de atención al ciudadano, bien ante la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, o ante determinados órganos judiciales, son objeto igualmente de especial referencia.

Se dedica, asimismo, un primer apartado al seguimiento de las reclamaciones efectuadas durante el año 2004 sobre la problemática global que afectaba a determinados órganos judiciales.

3.1.- Seguimiento de los Eqs 685/04 y 770/04 (Partido Judicial de Santa María de Guía y Juzgado de Paz de Adeje)

El pasado año dábamos cuenta de dos reclamaciones a través de las cuales se trasladaba a esta institución la especial situación que afectaba a determinados órganos jurisdiccionales. En ellas se hacía particular hincapié en la insuficiencia de las plantillas del personal al servicio de la Administración de Justicia para atender el volumen de asuntos que registraban los Juzgados objeto de las quejas.

Sobre el EQ 685/04, referido a la situación del Partido Judicial de Santa María de Guía, cuya tramitación se refirió cumplidamente en el informe correspondiente al año 2004, este comisionado procedió a dar cuenta a los reclamantes de las ampliaciones de plantilla propuestas respecto a los dos juzgados hasta ahora existentes en dicho Partido Judicial.
Teniendo en cuenta que el pasado 7 de diciembre de 2004 tuvo entrada en la Consejería de Presidencia y Justicia la aprobación por el Ministerio de Justicia de la

ampliación de plantilla correspondiente a los Juzgados Número Uno y Dos de Santa María de Guía, así como que, por Real Decreto 481/2005, de 4 de mayo, por el que se dispone la dotación de plazas de magistrados en órganos colegiados y la creación y constitución de juzgados dentro de la programación correspondiente al año 2005, se procedió a la creación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número Tres de Santa María de Guía, entendimos que el asunto que en su día se nos planteó se encontraba en vías de solución, por lo que se procedió al archivo del expediente.

Respecto a la segunda de las quejas señaladas (EQ 770/04), ésta hacía alusión a la carga de trabajo que venía soportando el Juzgado de Paz de la Villa de Adeje, la cual se encontraba en clara desproporción con los medios de toda índole de los que disponía el órgano judicial.

Ya en el pasado año, este comisionado puso en conocimiento del Juez titular de dicho Juzgado, promotor de la queja de referencia, la información ofrecida a esta institución por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia sobre la ampliación de plantilla propuesta por dicha Administración y aprobada por el Ministerio de Justicia, la cual supuso que se duplicase el personal que presta sus servicios en dicho Juzgado, así como sobre la subvención concedida al Ayuntamiento de Adeje con cargo a los gastos de funcionamiento de los Juzgados de Paz.

Aún reconociendo el importantísimo logro que dicho aumento de personal iba a suponer para el mejor funcionamiento del órgano judicial, desde el mismo se planteó que, tras dicha ampliación, el Juzgado adolecía de una correcta dotación de instalaciones, medios instrumentales y materiales, así como de una adecuada provisión de los medios informáticos necesarios, acordes a las nuevas necesidades del personal.

Teniendo en cuenta que las competencias para proveer de dichos medios al Juzgado están a cargo del Ayuntamiento de Adeje, a tenor de lo establecido en la Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial (art. 51.3), y que el problema existente ya había sido puesto en conocimiento del referido Ayuntamiento por parte del Juzgado, nos dirigimos al mismo solicitando información sobre las medidas adoptadas al respecto.

Una vez estudiado el tenor del informe recibido, del mismo se dedujo que, respecto a la dotación de medios instrumentales y materiales adecuados al funcionamiento del órgano judicial, el problema planteado se encontraba en vías de solución, ya que por el Ayuntamiento se estaba trabajando en la nueva ubicación del Juzgado en un edificio acorde a las necesidades del personal y correcta atención de los ciudadanos que acuden al mismo, el material de oficina se venía suministrando con normalidad y prontitud, se iba a proceder al correspondiente suministro del mobiliario de oficina, así como que se atendería paulatinamente y en la medida de las posibilidades existentes a la dotación del material informático necesario.

No obstante, desde el Juzgado se nos habían traslado nuevas consideraciones referidas a la exigua subvención económica concedida a los Ayuntamientos, por parte de la Administración autonómica, para atender los gastos de funcionamiento de los Juzgados de Paz, y en especial del Juzgado objeto de la queja, habida cuenta que a la población censada, módulo que se utiliza para determinar la cuantía de la subvención, se une un importante número de población flotante que justificaría el incremento de la ayuda a favor del Ayuntamiento.

Sobre dicho asunto, este comisionado se dirigió nuevamente a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia. Aunque del informe obtenido se deduce

cierto incremento en la subvención concedida para el año 2005, en concreto respecto a los ayuntamientos de más de 7000 habitantes, el importe anual de la misma, inferior a los 3000 euros, se demuestra insuficiente para un municipio de más de 30.000 habitantes.

Al mismo tiempo, el informe recoge textualmente: *"Finalmente, respecto a la exigua dotación económica de los Juzgados de Paz, he de indicarle que la misma se corresponde con una cantidad fijada anualmente en los presupuestos de nuestra Comunidad Autónoma, la cual, como le he indicado, se distribuye conforme al criterio hasta el momento utilizado, esto es, los tramos de población en relación al número de habitantes censados, por ello, existen municipios como el de Adeje, u otros, como el de Santa Lucía o el de Gáldar, con una población de hecho que difiere notablemente de la de derecho cuya dotación económica no se corresponde con la población que soporta el municipio, no obstante, intentaremos paliar dichas disfunciones."*

Una vez se ha dado oportuna cuenta al promotor de la queja del contenido de dicha información, hemos solicitado nuevamente la colaboración de la Administración autonómica al objeto de que, habida cuenta la intención manifestada de intentar paliar las disfunciones que se producen, nos mantenga al corriente de las actuaciones acordadas o que tenga previsto acordar en orden a paliar la problemática detectada.

3.2.- Retrasos en la tramitación de expedientes judiciales

Por lo que respecta a las quejas formuladas sobre posibles dilaciones en la tramitación de distintos procedimientos judiciales, los retrasos producidos en la tramitación de dos expedientes seguidos respectivamente ante los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción Nº1 y Nº2 de Los Llanos de Aridane, han dado lugar a la tramitación del EQ 76/05.

En un caso se trataba de un Expediente de Dominio presentado hacía más de siete meses, correspondiendo la última actuación judicial a mayo del 2004.

La solicitud de información dirigida al Juzgado Nº1 de Los Llanos de Aridane motivó que su titular recabase información detallada sobre el estado en el que se encontraban los expedientes de dominio seguidos ante el Juzgado. De la revisión efectuada por el órgano judicial resultaba que *"La circunstancia de haberse producido sucesivamente período vacacional de dos meses en el funcionario encargado de la tramitación; cambio de funcionario adscrito a la Sección, proveniente de la Sección Penal; y, vacaciones anuales y licencia por matrimonio de éste, provocó un cierto retraso en la tramitación de los expedientes de dominio, en todo caso ya subsanado y muy inferior al que se aprecia en el que ha dado origen al escrito de queja."*

"En consecuencia, salvo el extravío temporal de expediente, no se evidencia justificación alguna en el retraso que plantea la instante de la queja, viéndose dicha situación agravada por la circunstancia de no haber recibido escrito o comunicación verbal alguna por parte del letrado o del propio interesado que evidenciaran la situación y permitieran ponerle solución"

A raíz de la gestión realizada por esta institución el órgano judicial procedió a dictar las oportunas resoluciones reanudando el curso de la tramitación, por lo que entendimos que el problema planteado se encontraba en vías de solución.

En cuanto al segundo de los expedientes judiciales, cuya fecha de inicio databa del mes de noviembre de 2002, tramitado por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2 de Los Llanos de Aridane, el órgano judicial, según nos informa, se

había dirigido de forma reiterada a la parte actora a fin de que proporcionase los datos de identificación de los demandados, necesarios para proceder a su emplazamiento, hecho que hasta el momento de su informe no se había producido respecto a la identificación y paradero de la mayoría de éstos. Asimismo, el Juzgado indica que la demanda adolecía desde el primer momento de graves defectos que han hecho imposible su admisión, a pesar de los intentos reiterados de subsanación llevados a cabo por el órgano jurisdiccional.

Ante tal circunstancia, se sugirió a la reclamante la conveniencia de contactar a la mayor brevedad con su abogado, al objeto de poder instar las actuaciones que procedan en defensa de sus intereses ante el Juzgado, dando por concluidas nuestras actuaciones.

Con posterioridad, el letrado de la reclamante nos ha aportado copia de la resolución dictada por la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife estimando el recurso de apelación interpuesto por el mismo, dada la inadmisión de la demanda por parte del Juzgado. En virtud de dicha resolución se ordena al referido Juzgado que proceda a la admisión de la citada demanda, y acuerde lo procedente, según se señala en el auto dictado, con relación al emplazamiento de los demandados.

En otro caso, con motivo de la tramitación del EQ 1356/05, este comisionado ha tenido conocimiento detallado de la situación que afecta al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2 de Telde, al que nos dirigimos en solicitud de informe previo, ante el retraso denunciado en la tramitación de un procedimiento por el que se solicitaba la formación de inventario de bienes, dimanante de una separación matrimonial.

El Juzgado reconoce que, efectivamente, existe cierto retraso en la tramitación del procedimiento, que fue instado en abril de 2005, no obstante, en el mes de noviembre, con posterioridad a la solicitud de informe remitida desde esta institución, fue admitida a trámite la demanda y se citó a las partes para la formación de inventario.

El retraso en la tramitación de asuntos que padece el órgano judicial tiene su origen, según nos expone su titular, en primer lugar, en el elevado número de asuntos que tramita, existiendo en la sección civil más de 1.500 asuntos vivos, a lo que se une una excesiva pendencia en escritos civiles por proveer, según la última estadística 673 escritos.

Al mismo tiempo, la plantilla de funcionarios de la sección civil está compuesta en su totalidad por funcionarios interinos, existiendo sólo dos funcionarios titulares en el Juzgado, que están trabajando en la sección penal.

Continúa el informe: *"De estos funcionarios interinos, la mayoría tienen escasa experiencia, incluso algunos han entrado en este Juzgado sin ninguna, con lo que ello ha supuesto tanto para la Magistrado-Juez como para la Secretario, ya que el trámite de todos los procedimientos se tiene que llevar bajo una estricta revisión y control por ambas, teniendo que auxiliar en el mismo a todos los funcionarios, incluso en las actuaciones más sencillas e incluso de mera ordenación formal del procedimiento. En relación a este principal problema, quiero hacer hincapié que ya el pasado 20 de julio de 2004 por la Secretario, a la vista de la situación del Juzgado se solicitó a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia que las bajas que existían se cubrieran con funcionarios con experiencia, a lo que la Dirección General contestó que no tenía obligación de hacerlo. Una solución al problema" histórico" que arrastra este Juzgado sería la creación de un Juzgado paralelo. Si esto no fuera posible, por lo menos sería imprescindible que se nombraran cuatro funcionarios de refuerzo que trabajaran en comisión de servicios en este Juzgado."*

Respecto al asunto concreto que nos planteaba el reclamante, y dado que en la fecha señalada, según el promotor nos ha manifestado, no se pudo celebrar el juicio correspondiente al no constar la citación en legal forma de la parte demandada, este comisionado ha acordado dirigirse nuevamente al referido órgano judicial al objeto de completar el expediente que tramita esta institución, solicitando nos mantenga al corriente de la nueva fecha señalada para su celebración. De todo ello ha sido convenientemente informado el interesado.

Asimismo, se ha comunicado al Juzgado que, visto el contenido del informe recibido, en el que se exponen las causas que vienen motivando el retraso en la tramitación de asuntos, y con referencia a las mismas, nos hemos permitido trasladar sus consideraciones al Consejo General del Poder Judicial, así como a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, solicitando información sobre las medidas que al respecto se decida adoptar en el ámbito de sus respectivas competencias. Nos encontramos pendientes de recibir dicha información.

En varias quejas el procedimiento afectado por la dilación hace referencia a la división judicial de una herencia (EQ 1204/05, EQ 1268/05). En el caso del EQ 1204/05, el procedimiento se sigue ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario, no constando a la reclamante nuevas actuaciones del Juzgado desde la designación de contador-partidor en marzo de 2005. En cuanto al asunto objeto del EQ 1268/05, se trata de un Juicio de Testamentaría instado hace cinco años ante el Juzgado de Primera Instancia Nº1 de Santa Cruz de La Palma. Expone el reclamante que a instancias del Juzgado se hizo una provisión de fondos para un informe de valoración y tasación que fue finalmente emitido más de un año después de depositado el importe, sin que el expediente haya sido resuelto hasta el momento.

En el primer caso, a tenor del informe remitido por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario, tras el nombramiento de contador-partidor, se ha solicitado recientemente cooperación jurisdiccional del Juzgado Decano de Santa María de Guía interesando la citación del abogado nombrado a tal efecto, a fin de que acepte el cargo para el que ha sido designado, estando a la espera de que se cumplimente la citada solicitud, por lo que entendemos que el procedimiento judicial se encuentra activo en el momento presente en cuanto a su tramitación.

Se ha comunicado al reclamante que si transcurrido un tiempo prudencial no se procediese a cumplimentar la citación para la aceptación del cargo de contador-partidor, a cuyo efecto se le aconsejó la conveniencia de mantenerse en contacto con su abogada, puede volver a contactar con nosotros. Caso contrario, se procederá al archivo definitivo de su expediente en nuestras oficinas.

En cuanto al EQ 1268/05, esta institución tuvo que dar por concluidas sus actuaciones, una vez recibido el informe solicitado al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Santa Cruz de La Palma. Aunque se detectan dilaciones en la tramitación del expediente judicial que justificarían su traslado al Consejo General del Poder Judicial, el referido Consejo ya conoce de la queja formulada a tenor de la comunicación remitida por el Juzgado. En la misma se informa a este comisionado que el reclamante había dirigido, con carácter anterior, igual escrito de queja al aludido Consejo General, el cual fue informado por el Juzgado en los mismos términos que se exponen.

De entre los expedientes seleccionados para el presente informe, debemos reseñar asimismo el EQ 1241/04. La colaboración del órgano judicial afectado permitió el archivo, en el año que nos ocupa, del expediente, al encontrarse en vías de solución el problema que lo motivó, ya que el procedimiento judicial que afecta a la reclamante resultó activado, en cuanto a su tramitación, tras la intervención de este comisionado.

La reclamante se había dirigido al Juzgado de Primera Instancia Nº1 de Arrecife solicitando la liquidación de su sociedad de gananciales, trámite que se venía demorando. Según informó el Juzgado, por la representación del demandado se formuló en julio de 2004 recurso de reposición contra un proveído de junio de ese año recaído en la reseñada pieza. De dicho recurso se dio traslado a la procuradora de la reclamante en el mes de abril de 2005, tras la petición de informe remitida desde esta institución, no habiéndose tramitado anteriormente, según el Juzgado, debido a la acumulación de trabajo existente en el citado órgano judicial. Una vez transcurridos los cinco días que se concedían a la representación procesal de la reclamante, se dictaría por el Juzgado, según se nos anunciaba, la resolución procedente en derecho.

En el presente ejercicio esta institución ha recibido, asimismo, respuesta del Consejo General del Poder Judicial a raíz del traslado efectuado, entre otros, con motivo de la tramitación de los Eqs 609/04 y 789/04. El primero de los expedientes venía referido a la dilación detectada en la tramitación de un procedimiento monitorio seguido ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Santa Cruz de La Palma, siendo que en el segundo el retraso afectaba a un juicio de faltas tramitado por el Juzgado de Instrucción Nº2 de Puerto del Rosario.

En ninguno de los casos fue apreciada por el Consejo la existencia de indicios de responsabilidad en la conducta del Juez encargado del caso, teniendo en cuenta la superación de los módulos previstos para el despacho de asuntos, por parte de los titulares de los órganos judiciales en cuestión. En concreto, respecto al Juzgado de Puerto del Rosario, el Consejo hacía constar la sobrecarga de trabajo de su titular y la situación estructural del propio órgano jurisdiccional.

Es de hacer constar, sin embargo, que nada se refiere en los citados informes respecto a las medidas adoptadas por el órgano de gobierno de los jueces respecto a la situación de sobrecarga de trabajo que afecta a muchos de los órganos judiciales objeto de las quejas que se remiten por parte de esta institución a dicho Consejo, no tanto al objeto de que se investigue la particular actuación del titular del juzgado, en orden a su posible responsabilidad disciplinaria, sino con la finalidad de que se subsanen los problemas estructurales o de sobrecarga de trabajo que les afectan.

Finalmente, en el informe correspondiente al año 2003 dábamos cuenta de la queja presentada por la abuela de una menor, la cual había sido agredida a la edad de cuatro años y medio por el compañero sentimental de su hija, madre de la menor, manifestando desconocer el trámite judicial dado al parte de lesiones expedido en su día por el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Canarias (EQ 895/03)

Tras las gestiones realizadas por este comisionado ante el Juzgado Decano de La Laguna, tuvimos conocimiento de que el procedimiento estaba siendo tramitado por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº3, al que asimismo nos dirigimos, resultando que desde la última actuación realizada, acordando la remisión del expediente a la Fiscalía para calificación, había transcurrido más de un año, encontrándose el expediente paralizado desde aquel momento. Teniendo en cuenta el retraso que se venía produciendo, siendo además que el referido expediente judicial venía referido a una menor, se acordó su traslado al Consejo General del Poder Judicial.

En el año que nos ocupa hemos tenido conocimiento del archivo, por el citado organismo, de las actuaciones relativas al Juzgado Nº3 de La Laguna, dado que, según el informe del Servicio de Inspección del Consejo, aplicando la doctrina del Tribunal Supremo al presente caso (sentencias de 11 de junio de 1992, 14 de julio de 1995, 26 de febrero de 1996, 24 de enero de 1997 y 16 de abril de 1998, entre otras),

abstracción hecha de cualquier otra presunción al respecto, se observa que existe un retraso evidente en la remisión por Fiscalía de los autos, sin que por otra parte el Juzgado haya reclamado debidamente los mismos.

Continúa el informe que el juez debe actuar, en atención a las circunstancias del caso concreto, con la celeridad y dedicación adecuada, debiéndose insertar tal actuación en el contexto general de la total labor y ocupaciones que el Juzgado conlleva. Es en este último contexto donde, según alega el Consejo, se ha de tener en cuenta que el volumen de trabajo que este Juzgado venía soportando resultaba excesivo en relación a los módulos previstos. Por tanto, aún existiendo ese claro y excesivo retraso (mejor podría hablarse de falta de control) el mismo vendría justificado tanto por el elevado volumen de ingreso, como por el evidente y llamativo plus en los módulos de resolución exigibles en aquel momento al órgano judicial.

Finalmente el Consejo indica que se ha remitido fotocopia de lo actuado a la Inspección Fiscal de la Fiscalía General del Estado a los efectos oportunos.

La separación de órdenes jurisdiccionales en los Juzgados de La Laguna, entre Juzgados de Primera Instancia y Juzgados de Instrucción, y la creación de nuevos Juzgados en dicho Partido Judicial, han hecho que la situación actual haya mejorado respecto a la existente en el momento de formularse la queja.

3.3.- Demora a la hora de dictar resolución judicial

Los retrasos detectados a este respecto han sido denunciados en este año, especialmente, con referencia al trámite de apelación, tanto en procedimientos seguidos ante la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, como relacionados con posibles dilaciones en la resolución de apelaciones por parte de la Audiencia Provincial de Las Palmas.

A tenor de la última memoria elaborada por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, correspondiente a la situación existente al finalizar el año 2004, ambos Tribunales superan los módulos de trabajo fijados por el Consejo General del Poder Judicial. Es de esperar que la creación de nuevas plazas de Magistrado, así como la nueva Sección de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, permitan paliar la situación de sobrecarga de trabajo existente.

Así, por lo que al trabajo desarrollado por este comisionado se refiere, un interno en el Centro Penitenciario Tenerife II ha planteado la existencia de demoras en la resolución de varios recursos de apelación formulados por el mismo ante la denegación de permisos ordinarios de salida, tras ser elevados a la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife (Sección Segunda) desde el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria (EQ 1322/05).

Hacía más de un año desde que el Juzgado notificó al reclamante el trámite dado al más antiguo de dichos recursos y ocho meses desde la notificación del trámite concedido al más reciente, sin que se hubiese producido la resolución de aquellos.

En el informe que nos ha facilitado la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, donde se coge que finalmente ha recaído resolución por la que se desestima el recurso de apelación interpuesto por el penado y se confirman los autos dictados por el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Santa Cruz de Tenerife, se significa asimismo *"que en la resolución del recurso se ha seguido el turno correspondiente por entrada en esta Sección y las únicas dilaciones que hayan podido existir son debidas a la acumulación de asuntos."*

Precisamente, con relación a esta misma Sección de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, se ha recibido informe del Consejo General del Poder Judicial al que fue trasladado el EQ 988/04, ante la falta de señalamiento para la resolución de un recurso de apelación. Finalmente el recurso fue señalado antes de la fecha prevista por la Sala, la cual había comunicado a esta institución que previsiblemente el señalamiento del referido recurso sería en abril de 2005, un año después de formulado. Ante dicha circunstancia el Consejo dio por finalizadas sus actuaciones.

Sobre la Audiencia Provincial de Las Palmas, el EQ 1427/05 hace alusión al retraso en la tramitación de unas diligencias previas seguidas en su día ante el Juzgado de Instrucción Nº4 de San Bartolomé de Tirajana, pendientes, al momento de redacción de este informe, de que se resuelva el recurso de apelación planteado contra el auto que declaraba el sobreseimiento provisional de dicho procedimiento. Al parecer los mencionados autos se encuentran en la Audiencia desde noviembre de 2004. Nos encontramos a la espera del informe solicitado al referido Tribunal.

Por su parte, en el EQ 1415/05, en el que asimismo nos encontramos pendientes del informe previo solicitado a la Audiencia Provincial de Las Palmas, la dilación denunciada afecta asimismo a la tramitación de un recurso de apelación planteado en un procedimiento de diligencias previas, formulado, en este caso, en el mes de marzo de 2005, pendiente de resolución transcurridos ocho meses.

En otro caso (EQ 110/05), este comisionado resolvió abrir expediente de oficio a raíz de la reclamación remitida por la Defensoría del Pueblo de Ecuador, institución que, a través de su Dirección de Migrantes, había recibido petición de una ciudadana de aquel país en la que exponía la situación por la que atravesaba su hijo, privado de libertad, al parecer desde hacía más de un año, sin que se hubiese dictado sentencia respecto al expediente judicial que tramitaba un Juzgado de Puerto del Rosario.

Tras la información recabada por esta institución, tuvimos conocimiento de que las actuaciones judiciales en cuestión habían sido remitidas a la Audiencia Provincial de Las Palmas, al ser dicho Tribunal el competente para su enjuiciamiento. Al dictarse finalmente sentencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones por entender solucionado el asunto que inicialmente motivó la apertura de expediente en esas oficinas.

3.4.- Dilación en la ejecución de resoluciones judiciales

Como hemos señalado con anterioridad, son especialmente numerosas las quejas tramitadas en el año 2005 a este respecto, constituyendo la causa más frecuente de las reclamaciones referidas al funcionamiento de Juzgados o Tribunales.

Al mismo tiempo, las quejas presentadas por dicho motivo se han repetido con referencia a determinados órganos judiciales. De esta manera, los Juzgados de Puerto del Rosario, Telde, Arucas o Las Palmas de Gran Canaria, han sido objeto de varias de las quejas formuladas.

Precisamente, se han reiterado las reclamaciones presentadas relativas a posibles dilaciones en la ejecución de resoluciones judiciales dictadas por los Juzgados de Puerto del Rosario.

El elevado número de procesos que registran estos órganos judiciales genera una sobrecarga de trabajo a la que deben atender con unas plantillas insuficientes, circunstancia a la que se une la ausencia de Secretarios Titulares. La movilidad del personal es también un dato a tener en cuenta, así como la tardanza que se produce

en cubrir las bajas por enfermedad de los funcionarios, todo lo cual está provocando importantes disfunciones en la marcha de estos Juzgados, según ha hecho constar el Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

En el EQ 515/05, alusivo a un Juicio Verbal tramitado por el Juzgado Nº2 de dicho Partido Judicial, se denuncian retrasos en la ejecución de una sentencia dictada hacía más de un año, en concreto, respecto al señalamiento de día para el lanzamiento de los demandados. Al parecer, los constantes escritos y recursos formulados por la parte contraria venían siendo la causa del retraso, según nos indica el Juzgado, el cual, finalmente, había requerido a dicha parte para el desalojo de la vivienda en litigio en el plazo de 20 días.

Como a la fecha de emisión de su informe el plazo concedido a la parte había finalizado, restaba, según indicaba el órgano judicial, señalar el día para el lanzamiento forzoso, que se llevaría a cabo cuando la agenda del Juzgado lo permitiera.

Comunicada dicha información a la reclamante, quedamos a su disposición en el caso de que dicho señalamiento se demorase. Según ampliación de datos de la promotora de la queja, el señalamiento se llevó a acabo, no obstante lo cual, finalmente el desalojo no pudo efectuarse, siendo preciso presentar una nueva demanda de desahucio, al adolecer la primera, al parecer, de defectos formales.

No obstante, con referencia a esta demanda, pendiente nuevamente de señalamiento para juicio, se formula asimismo queja ante la dilación que la interesada manifiesta se viene produciendo en fijar dicha fecha.

Archivado el expediente de referencia, se ha procedido a la apertura de nuevo EQ al objeto de dirigirnos al citado órgano judicial al respecto de la nueva dilación denunciada.

También sobre una ejecución judicial, en este caso correspondiente al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario, se tramita queja registrada como EQ 1100/05. El procedimiento judicial en cuestión, fallado a favor del reclamante en primera instancia y confirmado posteriormente por la Audiencia Provincial en apelación, lleva prácticamente diez años en curso para una cantidad que no supera ochocientas mil de las antiguas pesetas. La avanzada edad del promotor de la queja le hace temer que el beneficio de la Ley le llegue "*a título póstumo"*.

Al respecto de este expediente el Juzgado informa que la ejecución judicial en cuestión se encuentra archivada provisionalmente al no haberse instado, ni presentado, escrito alguno por ninguna de las partes durante un periodo superior a los seis meses. Sin embargo, con posterioridad a dicho archivo, se presentó escrito por el letrado del reclamante en el que se solicita se proceda al avalúo de los bienes embargados, escrito que estaba pendiente de proveer por el Juzgado debido a la fuerte carga de trabajo que soporta y que obliga a llevar un orden, por antigüedad, para tramitar los numerosos escritos que se presentan.
Según hemos podido conocer por una posterior ampliación de datos del promotor de la queja, el escrito en cuestión ha sido proveído, no obstante lo cual hemos quedado a disposición del reclamante para el caso de que observase nuevas dilaciones en la tramitación del asunto judicial en curso, procediendo al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas.

Respecto al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario se ha planteado asimismo el EQ 1190/05 ante el retraso en la ejecución de una sentencia

dictada en el año 1999, ejecución que fue instada por el reclamante en febrero del año 2002.

Consultada la situación del procedimiento por la Juez titular del Juzgado resulta que también en este caso la ejecución judicial está archivada provisionalmente, por no haberse instado ni presentado escrito alguno por ninguna de las partes desde septiembre de 2003. El archivo provisional fue debidamente notificado sin que exista recurso contra dicha resolución por ninguna de las partes.

Ante dicha información, hemos dado por concluidas nuestras actuaciones, sugiriendo al reclamante la conveniencia de acudir en consulta a su abogado, al objeto de ser asesorado sobre las posibles actuaciones a realizar ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario, en defensa de sus intereses.

De otro lado, los Eqs 1171/05, 1454/05 y 1577/05, hacen referencia a procedimientos de ejecución seguidos ante distintos Juzgados del Partido Judicial de Telde. No obstante la dilación detectada en principio en los procedimientos a los que aluden las quejas de referencia, y tras la información recabada de los Juzgados afectados, se ha podido comprobar que los expedientes judiciales se encuentran activos en estos momentos en cuanto a su tramitación, o bien paralizados provisionalmente por causas no imputables al órgano judicial en cuestión.

Hay que tener en cuenta que los Juzgados de Telde se ven afectados, asimismo, por una gran movilidad del personal y, al igual que ocurre con otros juzgados, por la falta de Secretarios Judiciales.

En concreto, en el EQ 1171/05, referido a un Juicio Verbal de desahucio correspondiente al año 2001 del que conoce el Juzgado de Primera Instancia Nº3 de Telde, y en el que fue dictada sentencia a principios del año 2002, el órgano judicial informa que en el año 2005 se había dictado resolución en la que, entre otras cosas, se requería al ejecutante para que en el plazo de cinco días aportara nuevo domicilio de la entidad ejecutada, al haber resultado negativo el requerimiento, notificación y embargo al citado ejecutado, notificándose esta resolución al ejecutante, sin que hasta la fecha de su informe hubiese contestado.

Atendiendo al tenor de la queja presentada, con el traslado de la información facilitada entendimos atendida la solicitud que nos dirigía el reclamante en orden a obtener información actual sobre el estado procesal del citado expediente judicial. Asimismo, y dado que esta institución carece de competencias para intervenir ante los órganos judiciales en asuntos sometidos a su conocimiento, le aconsejamos la conveniencia de contactar con su abogado.

Al mismo tiempo, y respecto a la desatención que nos manifestaba precisamente por parte de su abogado y procuradora, le informamos sobre la posibilidad legal existente de dirigirse sobre este asunto a los respectivos colegios profesionales a los que corresponde determinar la posible responsabilidad disciplinaria de los mismos, quedando a su disposición en el caso de que, formulada su queja, observase retrasos en la tramitación de la misma. El expediente ha sido archivado.

Con referencia al Partido Judicial de Arucas, cuyo progresivo aumento de población aconseja, en no mucho tiempo, según valoración del Tribunal Superior de Justicia, la creación de un nuevo Juzgado, y en concreto sobre el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2, se han presentado asimismo quejas referidas a posibles dilaciones en la tramitación de procedimientos de ejecución.

Dicho Juzgado fue consultado por esta institución a raíz de la tramitación de los Eqs 1236/04 y 299/05.

En el primer caso, el citado órgano judicial había reconocido a favor del reclamante el abono de una determinada cantidad, que el interesado manifestaba no le había sido entregada, pese a estar consignada en el Juzgado. El informe previo remitido exponía que, si bien es cierto que la entidad obligada al pago afirmaba haber consignado dichas cantidades, lo cierto es que en la cuenta de consignaciones del Juzgado no constaba ingreso alguno efectuado por la referida entidad, motivo por el cual el órgano judicial había dictado la oportuna resolución instando a la misma a que aclarase dicho extremo, por lo que los autos estaban recibiendo el adecuado impulso procesal.

Finalmente el propio interesado se dirigió a este comisionado indicando que el asunto planteado se había resuelto, al haber recibido las cantidades reconocidas a su favor, por lo que se procedió al archivo del expediente.

Por su parte, el EQ 299/05 alude asimismo a la tramitación de otro juicio de ejecución, cuya fecha de inicio data del año 2003, seguido igualmente ante el Juzgado de Primera Instancia Nº2 de Arucas.

Las dilaciones se venían produciendo en especial con referencia a la práctica de una prueba pericial acordada por el órgano judicial, y como consecuencia de la misma, en la resolución de la oposición formulada por la representación procesal del reclamante.

A tenor del informe previo facilitado por el Juzgado, la complejidad de la ejecución en cuestión y los numerosos escritos y recursos presentados por el ejecutado, promotor de la queja, estaban dilatando la tramitación. No obstante, de la información obtenida, así como de una posterior ampliación de datos del reclamante, se pudo deducir que el procedimiento judicial se encontraba activo en cuanto a sus trámites, al haberse procedido a la práctica de la prueba pericial pendiente. Posteriormente se ha resuelto la oposición formulada, lo que ha motivado el archivo definitivo del expediente en nuestras oficinas al entender resuelto el problema planteado.

Algunos Juzgados de Primera Instancia de Las Palmas de Gran Canaria han motivado asimismo la presentación de reclamaciones ante el retraso que se venía produciendo en la ejecución de resoluciones judiciales dictadas por los mismos. Su carga de trabajo, según la última memoria elaborada por el Tribunal Superior de Justicia, supera sensiblemente los módulos aconsejables, por lo que se recomienda un incremento de planta con carácter de urgencia. Es de esperar que la situación se vea paliada tras la creación del Juzgado de Primera Instancia Nº14, aunque sigue pendiente de solución el problema relativo a la falta de Secretarios Titulares, carencia que igualmente afecta a su buen funcionamiento.

Sobre la dilación existente en la tramitación de sendas ejecuciones judiciales seguidas ante los Juzgados de Primera Instancia Nº2 y Nº8 de Las Palmas de Gran Canaria, se han tramitado los EQs 1406/05 y 1074/05, ambos resueltos favorablemente.
La promotora del primero de ellos alega que en el mes de septiembre se estaban tramitando escritos por el Juzgado de Primera Instancia Nº2 de Las Palmas de Gran Canaria correspondientes a enero de 2005. Manifiesta asimismo que, ante el traslado del Juzgado a las nuevas instalaciones de los Jesuitas, *"tienen las cajas donde están los expedientes cerradas desde julio a la espera del traslado correspondiente"*. Esta situación provoca que, aún existiendo una sentencia favorable por reclamación de cantidad, "*se esté concediendo al ejecutado un plazo todavía más amplio que el que él mismo se aplicó para con la deuda contraída y, lo que es peor, está permitiendo que ese ejecutado desaparezca para cuando se le puedan embargar bienes*".

El Juzgado informa que se ha acordado hacer entrega de mandamiento de devolución en la persona de la procuradora representante de la entidad promotora de la queja, circunstancia que ha sido notificada a las partes, sin que a la fecha de su informe existan escritos pendientes de proveer respecto de dicho procedimiento.

Todo ello ha sido comunicado a la reclamante para posibles alegaciones o comentarios. Caso de no recibir nuevas noticias por su parte, y atendiendo a lo informado por el Juzgado, entenderemos resuelto el problema que nos fue trasladado, procediendo al archivo del expediente en nuestras oficinas.

En el EQ 1074/05, el retraso se venía produciendo a la hora de llevar a cabo el lanzamiento del demandado tras dictarse sentencia en la que se acordaba el desahucio por falta de pago. En efecto, habiéndose señalado fecha para el referido desalojo por el Juzgado de Primera Instancia Nº8, y suspendido posteriormente dicho acto, no se había señalo éste, nuevamente, a pesar de haber sido solicitado por la representación procesal del reclamante.

Solicitado informe previo del Juzgado, se comunica a esta institución que fue ya señalada nueva fecha para el lanzamiento pendiente y practicada dicha diligencia sobre el inmueble objeto del procedimiento, según consta en las referidas actuaciones judiciales, por lo que entendimos resuelto el asunto que en su día se nos encomendó. El expediente se encuentra archivado.

Finalmente, de entre los expedientes a reseñar dentro de este apartado, debemos señalar que ha sido también resuelto en el año que nos ocupa el EQ 1270/04 referido al Juzgado de Primera Instancia Nº2 de Puerto de la Cruz.

La reclamación vino motivada por la posible dilación en la ejecución de sentencia recaída en autos de separación contenciosa.

El juzgado alega como motivos del periodo de tiempo transcurrido entre la interposición de la demanda de ejecución y el auto por el que se despachaba la misma: la modificación interna del reparto de documentación dentro del propio Juzgado, en el seno de una serie de reformas internas dada la situación de organización en que se encontraba este órgano, de cara a establecer un mayor control judicial sobre los mismos, y en concreto, respecto al caso que nos ocupa, respecto de las demandas de ejecución, que permitió el afloramiento de escritos pendientes de proveer, así como la acumulación de un importante número de demandas de ejecución que se tramitaban como meros escritos dirigidos a un procedimiento concreto, como es el caso que nos ocupa; la complejidad de la demanda en sí, que no permitió una inmediata decisión al respecto, hasta el punto de ser precisa la incoación de una ejecución diferente; cambios sucesivos en el personal de la sección civil, durante el segundo semestre de 2004, que han ralentizado el funcionamiento de la misma en cuanto a la realización material de los proveídos acordados, lo que unido a los puntos anteriores ha dado lugar a la situación que se informa.
Estudiado el contenido del informe remitido por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2 de Puerto de la Cruz, del mismo se deducía que el órgano judicial había procedido a despachar la ejecución solicitada por la promotora de la queja. Asimismo, la reclamante nos manifestó que el asunto objeto de su reclamación se había solucionado, por lo que no deseaba que se realizase gestión al respecto. En atención a todo ello, se procedió al archivo del presente expediente.

3.5.- Desconocimiento del estado de actuaciones judiciales

Son frecuentes las quejas que recibe este comisionado alegando falta de información sobre el estado que mantienen determinadas actuaciones judiciales. Especialmente numerosos son los casos en los que, habiendo formulado denuncia ante un determinado juzgado, el promotor de la queja desconoce el trámite que haya podido seguir la misma, y sobre todo, la resolución que haya podido adoptar al respecto el órgano judicial.

Con referencia a dicha problemática, el Plan de Transparencia Judicial, aprobado por el Consejo de Ministros en el mes de octubre de 2005, supone un conjunto de actuaciones que pretenden "abrir" la Justicia a los ciudadanos, para que puedan conocer el estado de sus pleitos, pedir información y recibir notificaciones en un lenguaje "comprensible". Los profesionales de la Justicia podrán obtener información sobre los procesos y se pretende asimismo mejorar la estadística judicial.

De cara a los ciudadanos, recoge la apertura de Oficinas de Atención en las que obtener información general y actualizada sobre el funcionamiento de los juzgados y de los tribunales y sobre el estado de los procedimientos judiciales, facilitando, igualmente, la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Siguiendo con esta misma tendencia, y con referencia al orden jurisdiccional penal, la Instrucción de la Fiscalía General del Estado 8/2005 establece pautas sobre "El deber de información en la tutela y protección de las víctimas en el proceso penal" de forma que la reparación para la víctima del daño causado, no sea fuente de más daños, tratando de evitar la que denomina "victimización secundaria".

Según se recoge en la misma, la víctima tiene que sentirse amparada en las diversas fases de las actuaciones, respetando su dignidad, su derecho a declarar y ser informada con un lenguaje accesible, a comprender y a ser comprendida, especialmente en aquellos supuestos en los que la víctima no se persona en las diligencias como acusación particular. Entre otras pautas que se establecen a lo largo del procedimiento se encomienda a los fiscales velar para que, en todo caso, las sentencias recaídas en el proceso sean notificadas a la víctima, asumiendo dicha obligación directamente aún en los casos en los que no esté legalmente previsto.

Pendiente de la forma en que se llevarán a la práctica dichas propuestas, y de entre los expedientes tramitados por este Diputado del Común con referencia al desconocimiento del estado de determinadas actuaciones judiciales, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario nos facilitó información con motivo de la tramitación del EQ 320/05. La información requerida hacía referencia al trámite concedido a una denuncia formulada a mediados del año 2004 por la promotora de la queja, y sobre la que manifestaba no haberse celebrado juicio oral hasta el momento de su reclamación.

No se dedujo de dicha información irregularidad o dilación alguna por parte del órgano judicial, el cual había acordado el sobreseimiento del procedimiento por entender que no habían quedado suficientemente probados los hechos denunciados. Asimismo, no le constaba al órgano judicial que la denunciante hubiese comparecido nuevamente ante el Juzgado para interesarse por el referido procedimiento, no obstante lo cual, el Juzgado le comunicaría sin ningún problema el estado de las actuaciones instadas por ella, sólo con personarse en sus instalaciones y consultar con los funcionarios encargados, lo que además le daría la posibilidad de recurrir la resolución si así lo estimase pertinente. El expediente ha sido archivado.

Por su parte, la reclamante del EQ 1214/05 alegaba no tener conocimiento de la situación en la que se encuentra la denuncia presentada a raíz de un accidente de

tráfico sufrido en el año 1999. La información facilitada por la letrada de la promotora de la queja permitió ofrecer a la misma los datos relacionados con el procedimiento judicial seguido por un Juzgado de Arrecife, así como la resolución recaída en el mismo. Teniendo en cuenta que dicha resolución declaraba la prescripción de la falta denunciada, se indicó a la interesada la conveniencia de consultar con sus abogados, a la mayor brevedad, la posibilidad de reclamar los daños sufridos a través de un nuevo procedimiento judicial, en este caso, de orden civil. El expediente se encuentra asimismo archivado.

En otro caso (EQ 1159/05), el desconocimiento por parte de la reclamante viene referido a la tramitación de una denuncia presentada ante el Juzgado de Instrucción Nº5 de Las Palmas de Gran Canaria, relativa a unos hechos como consecuencia de los cuales, según manifiesta la interesada, se produjo el fallecimiento de su esposo.

Aunque la reclamante se había dirigido al Colegio de Abogados de Las Palmas al objeto de solicitar abogado del turno de oficio, no pudo hacer entrega de su solicitud, a tenor de sus manifestaciones, toda vez que en dichas dependencias se negaron a recogerla, alegando sentirse desatendida e indefensa.

En el informe recibido del Juzgado de Instrucción Nº5 de Las Palmas se indica que las diligencias previas a las que se refiere la queja fueron remitidas a la Fiscalía de Menores de Las Palmas, a mediados del año 2004, por ser el presunto responsable de los hechos denunciados menor de edad en la fecha de su comisión. En atención a ello, este comisionado se ha dirigido en solicitud de nueva información a la citada Fiscalía de Menores, encontrándonos pendientes de recibir el informe solicitado.

En cuanto a la indefensión que manifiesta la reclamante, a solicitud de esta institución el Colegio de Abogados de Las Palmas informa que posiblemente la interesada no aportó el expediente debidamente cumplimentado con la documentación necesaria acreditativa del derecho al beneficio de la Justicia Gratuita, por lo que sería rechazada su solicitud. Afirma el citado Colegio que no consta en sus dependencias solicitud de asistencia jurídica gratuita efectuada por la promotora de la queja, en la que se le indicaría la documentación a aportar y la fecha y hora de entrega de la misma en el Colegio de Abogados.

Llegada dicha fecha y hora, según afirma el Colegio, únicamente se niega la recogida de la documentación al solicitante, si la misma aparece incompleta, indicándosele en ese caso que la aporte en nueva fecha.

Por indicación del Colegio de Abogados, se informó a la reclamante que debía dirigirse nuevamente a la sede de dicho Colegio profesional, en los días y horas establecidos (lunes, miércoles y viernes, en horario de ocho de la mañana) al objeto de proceder, en su caso, a la presentación de la documentación completa y debidamente actualizada.

En este año se ha recibido, asimismo, por este comisionado, informe del Consejo General del Poder Judicial a raíz del traslado del EQ 290/04. El retraso en la práctica de las diligencias exigidas ante una denuncia presentada por el Ministerio Fiscal por un presunto delito de impago de pensiones cometido por el marido de la reclamante fue el motivo del traslado. El Servicio de Inspección da cuenta de los datos estadísticos relativos al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº3 de La Orotava, que tramitaba el asunto en cuestión, y de las razones por las cuales cabe entender, en este caso concreto, dada la falta de un sustituto permanente en el Juzgado, el exceso de trabajo que soportan estos juzgados, las constantes incidencias procesales en que era necesario obtener datos de organismos ajenos al Juzgado, y las especiales

circunstancias que afectaron a la titular e incidieron en la parte final del procedimiento, todo lo cual explica suficientemente las razones del retraso, sin que proceda, por ello, ningún tipo de propuesta de sanción por responsabilidad de la mencionada titular.

3.6.- Actuaciones realizadas por el Diputado del Común con referencia a quejas formuladas previamente mediante el formulario de atención al ciudadano

Durante el presente ejercicio se han planteado asimismo reclamaciones, referidas al funcionamiento de determinados órganos judiciales, que los interesados habían procedido a efectuar previamente ante la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial. Dicha circunstancia impide la realización de gestiones por parte de este Diputado del Común al objeto de evitar duplicidades en la tramitación de las mismas (Eqs 105/05, 129/05, 131/05).

No obstante, la ausencia de contestación, por parte de la citada Unidad de Atención al Ciudadano, a un escrito de queja, referido a una petición de la Audiencia Territorial de Dusseldorf no atendida, al parecer, por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Güimar, y dirigido por la reclamante hacía varios meses a dicho organismo mediante el formulario de atención al ciudadano, ha dado lugar al EQ 1437/05.

La Unidad de Atención al Ciudadano nos remite informe alegando haber tenido que reiterar, a su vez, la petición de informe que en su día dirigió al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Güimar. Según indicó el Secretario del Juzgado, la demora en la contestación se debió al cambio de titularidad de Juez y Secretario, si bien la solicitud de la Audiencia Territorial de Dusseldorf había sido tramitada y devuelta, una vez practicada la única diligencia que según el Juzgado había solicitado.

Solucionado el asunto que motivó la reclamación, referido a la falta de contestación al escrito de queja por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial, y habida cuenta la ausencia de competencias de esta institución para intervenir respecto al contenido del acuerdo adoptado por el citado Consejo, dimos por finalizadas nuestras actuaciones, procediendo al archivo del expediente.

Una cuestión distinta se recogía el pasado año en el informe presentado por este comisionado a la Cámara autonómica, a saber, la ausencia de motivación de las resoluciones adoptadas respecto a quejas efectuadas por los reclamantes del EQ 672/04, ante el Juzgado Decano de La Laguna.

Los promotores de dicho expediente manifestaban que habiendo presentado sendos escritos de reclamación, mediante el formulario de atención al ciudadano, ante el Decanato de los Juzgados de La Laguna, relativos respectivamente, al Ilmo. Sr. Magistrado-Juez y al Sr. Secretario Judicial del Juzgado de Instrucción Nº4 de La Laguna, los expedientes fueron archivados, comunicándose a los reclamantes la resolución adoptada, sin que en dichas comunicaciones se hiciese mención a los motivos que determinaron el referido archivo.
A raíz del traslado efectuado por esta institución, el informe elaborado por la Unidad Inspectora 13 del Consejo General del Poder Judicial pone de manifiesto que la falta de conformidad de los denunciantes con el sobreseimiento y archivo decretados en el asunto judicial que afecta a los reclamantes es una cuestión jurisdiccional a resolver por las vías procesales oportunas, y que, a su vez, la falta de motivación que se produce asimismo en los documentos de los expedientes de queja, no tiene más remedio, por imperativo de la ley, que entenderse subsanada al haber sido notificadas a la parte todas y cada una de las actuaciones sin que se constate, por otra parte, haberse producido el exceso denunciado en la conducta del Secretario Judicial.

3.7.- Otros asuntos planteados

Otras cuestiones de diversa índole, referidas en todo caso al funcionamiento de distintos órganos judiciales, han sido planteadas durante el presente ejercicio ante este Diputado del Común.

Entre ellas, en concreto a través del EQ 22/05, los reclamantes manifiestan que a pesar de que el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2 de Los Llanos de Aridane había dictado, en septiembre del pasado año, resolución judicial en virtud de la cual se acordaba proceder al desglose de la documentación aportada por los interesados a un procedimiento seguido ante dicho Juzgado, no obstante, al momento de su queja no se había hecho entrega de dicha documentación.

De la información previa obtenida del órgano judicial se deduce que, efectivamente el Juzgado acordó desglosar los documentos unidos a la demanda presentada, tal y como interesaron los promotores de la queja, si bien con posterioridad no se hizo entrega de dicha documentación al no obrar en la causa documentos originales sino testimoniados, viéndose el Juzgado en la necesidad de denegar una nueva solicitud de los reclamantes en este mismo sentido, por la misma causa.

De la tramitación del expediente resultó finalmente que la recuperación de la documentación original que interesaba a los reclamantes se encontraba pendiente de su localización por el letrado que les asistió al momento de formular demanda en el procedimiento de referencia, por lo que, careciendo de competencias para intervenir respecto al mismo, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Por su parte, el reclamante del EQ 395/05 alegaba que, siendo demandante en un procedimiento seguido ante el Juzgado de Primera Instancia Nº5 de Santa Cruz de Tenerife, tuvo que prestar caución para la adopción de un embargo solicitado como medida cautelar, sin que hasta la fecha de su queja le haya sido devuelta dicha caución, no obstante ser firme la sentencia dictada a su favor, y haber instado su devolución a través de la demanda de ejecución presentada.

Una vez el Juzgado comunicó a este comisionado que existía resolución acordando devolver la caución con base en la cual se expidió mandamiento de devolución por la Secretaria del órgano judicial, que fue entregado a la procuradora del solicitante, se procedió, por nuestra parte, al archivo del expediente al haberse solucionado favorablemente el asunto objeto de la queja.

La existencia de un posible error, al haberse ordenado la retención de determinadas cantidades en virtud de un procedimiento de ejecución judicial seguido ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº1 de Puerto del Rosario, cantidades que la reclamante entendía ya saldadas, ha dado lugar al expediente registrado como EQ 1049/05. Se da la circunstancia de que por el mismo motivo, y con referencia a esta misma reclamante se tramitó el pasado año el EQ 722/04, solucionado favorablemente a tenor de la información que en su día nos remitió el citado Juzgado.

En esta ocasión, el órgano judicial detalla, en el informe que remite a solicitud de este comisionado, los diversos trámites que ha seguido el procedimiento de ejecución, así como las cantidades que restan por abonar en este asunto en concepto de intereses y costas, una vez comprobada la cuenta de depósitos y consignaciones del Juzgado. La información obtenida ha sido puesta en conocimiento de la reclamante al objeto de que formule las consideraciones que estime oportunas a la misma.

De otro lado (EQ 1078/05), un interno del Centro Penitenciario de Las Palmas nos aportó escrito dirigido al Magistrado-Juez titular del Juzgado de Instrucción Nº6 de Las Palmas de Gran Canaria. En dicho escrito solicitaba una segunda declaración, toda vez que, según indicaba, en su día no pudo defenderse al no tener conocimiento del idioma español, así como la designación de un nuevo abogado de oficio, ya que su actual abogado no podía defenderle por motivos personales, según sus manifestaciones, todo ello con referencia a unas diligencias previas tramitadas por el citado órgano judicial.

Dada la especial situación de privación de libertad que afecta al reclamante, este comisionado solicitó del Juzgado le comunicase si tenía constancia de la situación que exponía el interesado, así como del escrito de referencia y, en su caso, el trámite concedido al mismo.

A tenor de la información obtenida, el reclamante había prestado declaración en dichas diligencias en calidad de imputado, en presencia de su letrado y de intérprete oficial, circunstancias con base en las cuales se resolvió que no había lugar a una nueva declaración, al no considerarse ésta necesaria ni esencial, estimando que no se le causaba ningún tipo de indefensión. En cuanto a su solicitud para la designación de nuevo letrado, ésta fue aceptada y concedida por el Colegio de Abogados, proveyéndose el nombramiento de nuevo letrado, habiéndose remitido también oficio al Colegio de Procuradores para el nombramiento de procurador del turno de oficio.

Vista la resolución de los asuntos planteados por el promotor de la queja, y no existiendo dilaciones o irregularidades que pudiesen motivar nuevas actuaciones de este comisionado, procedimos al archivo del expediente, no sin antes comunicar al reclamante la información obtenida y la situación actual del procedimiento judicial que le afecta, el cual se encuentra remitido a la Audiencia Provincial para su resolución.

Alcanzaron asimismo una solución favorable los problemas planteados a través de los Eqs. 1551/05 y 1188/05.

Tras acordarse el lanzamiento de la vivienda objeto del litigio a que hacía referencia el EQ 1551/05, por parte del órgano judicial se resolvió conceder un plazo a la reclamante para retirar sus enseres personales. No obstante, según manifestaba la interesada, estaba encontrando serias dificultades para recuperar sus pertenencias ya que, hasta el momento de su queja, no se le había permitido el acceso a la vivienda.

Con posterioridad, y según informó el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº4 de Arona, que tramitó el desahucio en cuestión, se dictó resolución en la que se fijó nueva fecha para la entrega de enseres personales, lo que se llevó a efecto, sin que, a la fecha de emisión de su informe, hubiese tenido entrada ningún otro escrito sobre este procedimiento.

En el segundo de los expedientes citados, la reclamante solicitaba la intervención de esta institución en orden a conseguir la agilización de un procedimiento judicial que tramita el Juzgado de lo Social Nº6 de Las Palmas de Gran Canaria. La promotora de la queja alegaba su precaria situación económica, al no haber recibido prestación alguna durante más de un año, teniendo a su cargo a tres hijos menores de edad. Atendiendo a estas circunstancias, el Juzgado acordó la admisión a trámite de la demanda presentada señalando fecha para los actos de conciliación y juicio.

4.- Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración

Constituye un apartado de obligada referencia, dada la reiteración de quejas que a este respecto se viene produciendo durante los últimos años, el referido a las reclamaciones en las que se alega la inejecución, por parte de la administración, de resoluciones judiciales en virtud de las cuales vendría aquella obligada a una determinada actuación.

En el EQ 751/05 la reclamación viene referida a la falta de ejecución de una sentencia dictada en el año 2003 por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias con sede en Santa Cruz de Tenerife, en un procedimiento ordinario instado por la madre de las reclamantes. En virtud de la resolución judicial dictada, se estimó el recurso interpuesto y se condenó a la administración a rectificar el Plan General de La Laguna, en cuanto a la parcela discutida en el litigio, atribuyéndole el carácter de suelo urbano sujeto al aprovechamiento de la zona.

La Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna había informado a la interesada, en el año 2004, que *"en el Proyecto de adaptación básica del vigente Plan General de Ordenación Urbana, a las determinaciones de la Disposición Transitoria Segunda del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y Espacios Naturales de Canarias,....pendiente de aprobación definitiva.... se ha procedido a modificar la calificación de la parcela objeto del recurso, atribuyéndole el carácter de suelo urbano sujeto al aprovechamiento de la zona..."* Alegan no obstante las reclamantes que, tras su aprobación definitiva y de forma parcial por la Comisión de Ordenación del Territorio de Canarias, no se ha llevado a efecto la referida sentencia.

Contestando a la petición de informe efectuada desde esta institución, el Ayuntamiento de La Laguna hace constar que la referida Adaptación Básica recoge la modificación de la parcela de referencia desde su aprobación definitiva y parcial.

La modificación de la repetida parcela ha consistido en la reclasificación de suelo Rústico de Protección Agraria Tradicional-1 a suelo Urbano consolidado ajustándose en orden a la tipología de la edificación y fondo máximo a las determinaciones existentes en la zona.

Sin embargo, y en respuesta a dicha información, los reclamantes seguían afirmando la inejecución de la sentencia en cuestión. Acompañan en apoyo de sus manifestaciones auto dictado por la Sección Segunda de la Sala de lo Contencioso Administrativo, posterior al informe remitido a esta institución, en el que se declara que el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna debe iniciar de inmediato los trámites para la modificación puntual del planeamiento general respecto de la parcela referida en la sentencia.

En los días siguientes a la recepción de estas nuevas manifestaciones de los reclamantes, el Boletín Oficial de Canarias publica Anuncio por el que se somete a información pública la aprobación inicial del Proyecto de Modificación Puntual del Plan General de Ordenación Urbana, relativo a la reclasificación de la parcela en cuestión. Se ha procedido a remitir una copia del mismo a las promotoras de la queja, al objeto de que puedan hacernos llegar las alegaciones o comentarios que estimen oportunos. Caso contrario, entendiendo que el asunto planteado se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, procederemos al archivo del expediente.

También con referencia a una posible inejecución de sentencia, en este caso por parte de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, se planteó el EQ 44/05. No se llevaron a cabo gestiones por parte de esta institución, ya que la vía judicial todavía se encontraba abierta.

Efectivamente, examinada la documentación solicitada al reclamante, de la misma se deducía que la sentencia cuya ejecución pretendía el promotor, en orden a su readmisión en el puesto de trabajo, ya que la resolución judicial dictada declaraba el despido impugnado improcedente, no era firme, al haberse formulado contra la misma recurso de suplicación por parte de la citada Consejería. El expediente ha sido archivado.

De igual manera, tampoco se observó vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación del Ayuntamiento de Antigua, a raíz de la tramitación del EQ 418/05, en el que se denunciaba la inejecución de una sentencia que declaraba la ilegalidad de obras realizadas en un complejo de apartamentos.

Analizada la sentencia en cuestión, que como ampliación de datos solicitamos a la reclamante, el fallo de la misma declaraba la nulidad de determinados acuerdos adoptados por la comunidad de propietarios de los referidos apartamentos, en cuanto a la construcción de nuevas instalaciones y servicios y a la venta de otro de los locales.

Asimismo se consultó al Ayuntamiento de Antigua, el cual procedió a remitir copia de licencia de legalización de los locales comerciales en cuestión.

Una vez estudiado, desde el área de política territorial, el acuerdo adoptado por la Comisión Municipal de Gobierno del citado Ayuntamiento en virtud del cual se concedió licencia de legalización de los dos locales comerciales objeto de la queja, no se observó que se hubiese producido infracción del ordenamiento jurídico, con base en lo siguiente:

1º) La licencia urbanística tiene el objeto de contrastar si la actividad u obra proyectada es conforme y compatible a la ordenación urbanística aplicable, permitiendo, y este es su contenido básico, la implantación de una actividad o la construcción de determinada obra, pero siempre conforme al contenido de la propia licencia, normalmente remitido al contenido del proyecto técnico presentado.

2º) Las licencias urbanísticas se entienden otorgadas salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio del derecho de terceros. De esta forma, el otorgamiento de una licencia de obras no prejuzga la cuestión relativa a la titularidad de los terrenos donde se van a efectuar. El Ayuntamiento no puede denegarla por no ser el peticionario propietario del terreno (Sentencia del Tribunal Supremo de 18-5-98, Arz-3853).

Lo anterior no significa que la Administración no tenga facultades para reclamar la justificación del derecho dominical sobre el terreno objeto de la pretendida licencia, cuando abrigue dudas de que el mismo le esté atribuido al solicitante de la autorización y, sobre todo, cuando la Administración trata de defender su propia titularidad (Sentencias del Tribunal Supremo de 5-12-98, Arz-10095; 30-5-69, Arz-2797; 17-12-79, Arz-4728, entre otras).

3º) La licencia urbanística es de naturaleza rigurosamente reglada. Constituye un acto debido en cuanto que necesariamente debe otorgarse o denegarse según que la actuación pretendida se adapte o no a la ordenación aplicable.

A través de la licencia es ejercido un control de legalidad, pero no de legalidad en general, sino exclusivamente urbanística; por tanto, es la normativa urbanística, y no otra, la que la Administración municipal ha de tener en cuenta al decidir sobre el otorgamiento de una licencia (Sentencias del Tribunal Supremo de 24-3-93, Arz-1782 y 2-5-1989, Arz-3633).

No existiendo, por tanto, vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración, se procedió al archivo del expediente.

Entendimos, no obstante, que el asunto planteado por la reclamante podía constituir un conflicto de intereses entre particulares, debiendo dilucidarse, en su caso, ante los tribunales de justicia, y, en cualquier caso, fuera del ámbito de competencias que tiene otorgadas esta institución. Por ello, se le sugirió la posibilidad de acudir en consulta a un abogado de su libre elección, o, si concurriesen los requisitos legales para ello, solicitar del correspondiente Colegio de Abogados, la designación de un letrado del turno de oficio.

En colaboración con el área de actividades clasificadas, y con base en una sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº3 de Santa Cruz de Tenerife, este comisionado a procedido a remitir, en el presente ejercicio, una recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 640/02).

En virtud de la resolución judicial dictada, se estima conforme a derecho el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de la Gerencia Municipal de Urbanismo que resuelve desestimar el recurso de alzada presentado contra la resolución del Consejero-Director que ordenaba el cese de una actividad relacionada con el depósito de vehículos. Asimismo, se ordenaba que, una vez verificada la posibilidad y alcance de la zona y lugares de la actividad por la Policía Local, se procediese al precinto de la misma para imposibilitar su desarrollo y se iniciara expediente sancionador.

Pese a ello, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no ha procedido al precinto, por lo que la actividad sigue en funcionamiento.

Junto a otras consideraciones que han sido sometidas a juicio de la citada Corporación local, efectuadas desde el área de actividades clasificas, a la que nos remitimos, y por lo que respecta al área que nos ocupa, se indica al Ayuntamiento que el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva (artículo 24.1 CE) comprende el que el fallo judicial se cumpla, pues lo contrario sería convertir las resoluciones judiciales y el reconocimiento de los derechos que ellas comportan a favor de alguna de las partes en meras declaraciones de intenciones (STC 176/1985 [RTC 1985\176]) y que los privilegios que protegen a la administración no la sitúan fuera del ordenamiento (artículos 9.1 y 103.1 CE) ni la eximen de cumplir los fallos judiciales (artículo 118 CE), ya que las administraciones públicas, las autoridades y funcionarios, las corporaciones y todas las entidades públicas, han de respetar y, en su caso, cumplir las sentencias y demás resoluciones judiciales que hayan ganado firmeza, o sean ejecutables de acuerdo con las leyes. Y en este sentido, la Exposición de Motivos de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa asume dicho principio como punto de partida, recogiéndolo asimismo en su articulado (artículo 103.2 y 3).
En el presente caso, es evidente que la inactividad de la Corporación local puede privar de efectividad al fallo judicial dictado, mediante el cual se reconoce la legalidad del acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de la Gerencia Municipal de Urbanismo, cuya ejecución compete al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife al objeto de restablecer la legalidad conculcada, motivo por el cual se ha recomendado al mismo que proceda al cumplimiento del citado acuerdo mediante el cierre inmediato de las instalaciones de referencia.

Un caso similar se planteó el pasado año a través del EQ 448/04. Tras dictarse sentencia, en el año 2001, por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias con sede en Las Palmas, en virtud de la cual se estimaba ajustada a derecho una resolución dictada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en la que se disponía la demolición de obras efectuadas sin la correspondiente licencia municipal, la obra realizada seguía sin ser demolida pese al tiempo transcurrido.

Aunque el Ayuntamiento dictó Decreto de Orden de Ejecución en ese mismo año, requiriendo a los propietarios del inmueble para que procediesen a realizar las obras de demolición en el plazo de un mes, aprobando, asimismo, el presupuesto de ejecución subsidiaria, y dando cuenta al Servicio de Rentas para que procediese a la exacción cautelar del importe aprobado, en el año 2005 se seguía cobrando la referida exacción cautelar.

En consecuencia, tras la investigación realizada, no constaba que se hubiese procedido a ejecutar ni de forma voluntaria ni subsidiariamente la resolución de demolición, declarada ajustada a derecho en virtud de resolución judicial.

Por lo que a esta última respecta, la doctrina del Tribunal Constitucional, junto al reconocimiento del derecho a que el fallo judicial se cumpla, como parte del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, reconoce el derecho al agotamiento del contenido de la sentencia, infiriendo del fallo todas sus consecuencias y evitando litigios de futuro (STC 148/1989), ya que lo contrario supondría privar a dichas resoluciones de efectividad práctica vulnerando de esta forma el Estado de Derecho que nuestra Constitución proclama.

Por otra parte, la actuación administrativa que en cada caso se requiera para dotar de efectos reales al fallo judicial dictado, debe producirse asimismo en un término temporal adecuado, sin dilaciones indebidas, pues no deben olvidarse los principios de eficacia y celeridad que informan dicha actuación y resulta evidente que el trascurso del tiempo afecta a la efectividad del derecho reconocido judicialmente, que si bien en ocasiones no se recoge expresamente en el fallo dictado, sí se infiere de los fundamentos que sirven de base para la adopción del mismo.

En el supuesto que nos ocupa, el hecho de que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no haya ejercido sus facultades de ejecución subsidiaria al objeto de restablecer la legalidad conculcada, en un tiempo razonable, está privando de efectividad al fallo judicial dictado, mediante el que se reconoce la legalidad del acuerdo adoptado por su Comisión de Gobierno.

A la vista de los antecedentes recabados por este comisionado, y conjuntamente con el área de urbanismo, a la que desde aquí igualmente nos remitimos, se ha hecho llegar una resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en la que se le recomienda que proceda a la ejecución del Acuerdo de la Comisión de Gobierno que resolvió la demolición de las obras. Nos encontramos pendientes de la respuesta que ha de remitirnos dicha Corporación local.

En otro caso, al que hacíamos referencia en el informe correspondiente al año 2004 (EQ 883/04), la reclamante, vecina de San Juan de la Rambla, solicitaba la ejecución de un acuerdo adoptado por el Jurado Provincial de Expropiación Forzosa en el año 1998, confirmado posteriormente por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias en sentencia del año 2003. El acuerdo en cuestión aludía al valor de un terreno expropiado en el año 1987, cuya liquidación no se había producido hasta el momento de su queja.

Con posterioridad al inicio de actuaciones por parte de este comisionado, el citado Ayuntamiento informa que según consta en el expediente de su razón, se ha procedido al pago total e íntegro del justiprecio de los terrenos de referencia.

Una vez se ha puesto en conocimiento de la interesada el contenido de la información facilitada al objeto de que nos haga llegar sus posibles alegaciones o comentarios al respecto, y aunque en principio entendimos resuelto el asunto objeto de su reclamación, la promotora de la queja se ha dirigido nuevamente a este Diputado del Común ya que, no obstante el resultado positivo de las gestiones realizadas, restan por abonar los intereses de mora, cuyo pago ya ha solicitado formalmente ante el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, sin haber recibido respuesta.

A la vista de sus actuales manifestaciones, se han realizado diversas gestiones por este comisionado, como resultado de las cuales hemos tenido conocimiento de la elaboración de un informe, por la Oficina de Intervención, favorable al abono de los intereses de mora, cuyo importe se incluirá en los presupuestos previstos para el año 2006, y previsiblemente se hará efectivo en los primeros meses de dicha anualidad.

Al entender que el asunto en cuestión se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, se ha procedido al archivo provisional del expediente, quedando, no obstante, a disposición de la reclamante si transcurrido el plazo que señala el Ayuntamiento no se efectuase el pago pendiente.

Del mismo modo se encuentra archivado provisionalmente en nuestras oficinas el EQ 1140/04, dadas las vías de solución alcanzadas.

El expediente hace referencia a la inejecución de una resolución judicial por parte de la Consejería de Sanidad, relativa al pago a los funcionarios reclamantes de diferencias retributivas sobrevenidas tras la transferencia de competencias a la Comunidad Autónoma.

En la sentencia dictada, según nos confirma la Consejería de Sanidad en respuesta a la información solicitada por este comisionado, se condenaba a la Administración al pago de principal e intereses, pago que fue asumido por los distintos centros directivos donde cada uno de los recurrentes estaba adscrito. En el caso del personal dependiente de la Secretaría General, se abonó el principal, pero no así los intereses por motivos presupuestarios.

No obstante, la Dirección General de Recursos Humanos, a tenor del informe facilitado, ha procedido a iniciar un expediente de ampliación de crédito para asumir dicha obligación, dada cuenta que en la actualidad la partida presupuestaria no alcanza para cubrir la totalidad de la cuantía de intereses que se adeuda a los recurrentes. Según se nos comunica, una vez que se apruebe la referida ampliación de crédito se procederá al abono de los intereses adeudados, dando debida cuenta de su satisfacción a este comisionado parlamentario.

Hemos quedado a disposición de los reclamantes si, transcurrido un tiempo prudencial, no se procediese al abono de los intereses adeudados.

5.- Utilización por los juzgados y tribunales de un léxico más comprensible para los ciudadanos

El punto 5º de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, Proposición no de Ley aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados el día 16 de abril de 2002, establece:

"El ciudadano tiene derecho a que las notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos contengan términos sencillos y comprensibles, evitándose el uso de elementos intimidatorios innecesarios."

Se constata, no obstante, que incluso en procedimientos en los que los interesados actúan personalmente, por no ser preceptiva la intervención de abogado y procurador, los términos de las comunicaciones resultan en ocasiones incomprensibles para el ciudadano no especialista en derecho.

Ante este hecho, y al objeto de analizar la problemática surgida en torno a la complejidad que presentan las comunicaciones que dirigen los juzgados y tribunales a los ciudadanos, este comisionado parlamentario ha procedido a la apertura de un expediente de oficio, con base en el cual, y al amparo del Convenio de Colaboración suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y este Diputado del Común, se ha solicitado información al órgano de gobierno de los jueces sobre las actuaciones realizadas por dicho Consejo encaminadas a conseguir la efectividad del derecho reconocido a los ciudadanos a una Justicia comprensible.

A tenor de la información obtenida, el organismo judicial está desarrollando su actividad, a este respecto, fundamentalmente en dos ámbitos de especial relevancia. En primer lugar en el marco de la actividad formativa de los Jueces y Magistrados, en el que se están impartiendo, según se nos comunica, Cursos de Formación en la Escuela Judicial de Barcelona, y también Cursos de Formación continua para Jueces y Magistrados, a nivel nacional y territorial, relativos al lenguaje judicial, "*buscando obtener una justicia comprensible para los ciudadanos, tanto en las comunicaciones escritas, como en las vistas y comparecencias, todo ello sin perjuicio de las exigencias que derivan de la concreta técnica jurídica.*

Igualmente a través del Servicio de Inspección se exige a los Juzgados y Tribunales, el cumplimiento de las Leyes procesales, y del contenido de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, aprobada por el Pleno del Congreso de los Diputados el 16 de abril de 2002, potenciando su cumplimiento, y el del Reglamento 1/2005 de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales, aprobado por Acuerdo de 15 de septiembre de 2005, (BOE de 27-9-2005).

Todo ello sin perjuicio de las consecuencias que en un futuro habrá de tener la reciente Resolución de 8 de octubre de 2005, de la Secretaría de Estado de Justicia, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 21 de octubre de 2005, por el que se aprueba el Plan de Transparencia Judicial, (BOE 1-11-2005), y que entre los Instrumentos del Plan para conseguir sus objetivos resalta en su apartado IV punto 7, la Modernización del lenguaje judicial."

En esta misma línea, el Foro de la Justicia, integrado por representantes de los profesionales de la Justicia que pretenden con esta iniciativa realizar propuestas sobre lo que entienden que es adecuado para mejorar este servicio público, recomienda, asimismo, la utilización en los juzgados y tribunales de un léxico más comprensible para el ciudadano, así como cambiar el formato de las citaciones judiciales.

En cuanto al Plan de Transparencia Judicial, aprobado por el Consejo de Ministros en el mes de octubre, al que ya se ha hecho referencia, recoge el compromiso de modernizar el lenguaje jurídico y de poner en funcionamiento una Comisión para este fin.

Desde esta institución se prestará la máxima atención al desarrollo de dichas iniciativas, por lo que, a la fecha de redacción del presente informe, la investigación de oficio iniciada por este Diputado del Común, permanece abierta.

6.- Colegios profesionales

Durante el presente año se ha sometido a debate el anteproyecto de Ley de Acceso a las profesiones de abogado y procurador, aprobado el pasado 22 de julio por el Consejo de Ministros.

Finalmente y tras diversas negociaciones, el Proyecto de Ley que impone a los licenciados en Derecho que quieran ejercer la Abogacía la aprobación de un examen y la realización de un periodo de formación práctica posterior a la carrera, fue aprobado por el Gobierno en el último Consejo de Ministros del año 2005.

Aunque existen opiniones en contra, el citado Proyecto prevé la entrada en vigor de la Ley, seis años después de su aprobación definitiva, al objeto de preservar las expectativas de los estudiantes que en la actualidad se encuentran cursando los estudios de la carrera de Derecho.

La vía que se quiere adoptar para el acceso al ejercicio profesional, ya vigente en la mayoría de países de la Unión Europea, precisará de la obtención de una titulación específica: título profesional de abogado y título profesional de procurador de los tribunales, respectivamente.

Para su obtención, será preciso superar un proceso de formación especializada de carácter esencialmente práctico, que garantice la capacitación técnica y práctica de los profesionales para el desempeño de sus funciones en el asesoramiento y actuación ante los tribunales. El Proyecto de Ley recoge que, como máximo, un tercio del contenido formativo deberá llevarse a cabo a través de prácticas externas bajo la tutela de un abogado o procurador con un ejercicio profesional superior a cinco años.

Concluido dicho periodo formativo, se realizará una evaluación general del alumno, que será única para todo el territorio del Estado y que llevará a cabo una comisión evaluadora en cada Comunidad Autónoma, convocada por los Ministerios de Justicia y Educación y Ciencia.

Sobre la adecuada y suficiente preparación de estos profesionales, el artículo 33 de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, recoge el derecho del ciudadano a la prestación de un servicio profesional de calidad por parte del abogado en el cumplimiento de la misión de defensa que le encomiende, así como por el Procurador en la representación de sus intereses ante los órganos jurisdiccionales.

El contenido de dicho derecho se extiende asimismo a una Justicia gratuita de calidad, a través de abogados y procuradores suficientemente cualificados. El ciudadano tiene derecho a exigir una formación de calidad al profesional designado por el turno de oficio en los supuestos de asistencia jurídica gratuita (artículo 41).

Precisamente, ante este Diputado del Común se han formulado quejas específicamente referidas a la actuación profesional de ciertos letrados, la mayor parte pertenecientes al turno de oficio (Eqs 12/05, 49/05, 105/05, 1264/05, 1321/05). Respecto a dichas reclamaciones, y como viene haciendo constar este comisionado en sus informes anuales a la Cámara, no procede, en principio, gestión alguna de esta institución al carecer de competencias para investigar y valorar la referida actuación profesional. En estos supuestos, corresponde al respectivo Colegio de Abogados

determinar la posible responsabilidad disciplinaria de los colegiados en el caso de infracción de sus deberes profesionales o deontológicos, información que fue facilitada a los promotores de las quejas de referencia.

Quedamos, sin embargo, a disposición de los interesados para el caso de que, formulada la oportuna reclamación ante la Corporación correspondiente, no recibiesen respuesta a su queja en un tiempo prudencial o bien observasen cualquier posible irregularidad en su tramitación.

A este respecto, la demora en la notificación del acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife a raíz de la queja presentada contra la actuación de un letrado perteneciente al turno de oficio, dio lugar al EQ 354/05. Una vez comunicada al reclamante la información que sobre los motivos del retraso producido nos ofreció el Colegio y atendiendo a las dificultades surgidas para efectuar dicha notificación, finalmente llevada a cabo, esta institución entendió que había llegado al límite de sus posibles actuaciones en el presente asunto.

También con referencia al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, e igualmente relacionados con la ausencia de contestación a escritos de denuncia presentados por los reclamantes, se han resuelto en este ejercicio los Eqs. 1126/04 y 1283/04.

En el primer caso, la queja formulada por la reclamante sobre la actuación de la letrada de oficio designada se encontraba en tramitación por el Colegio. La denuncia efectuada había sido trasladada a la letrada, que evacuó alegaciones de las cuales se dio traslado a su vez a la interesada para que contestase.

En el segundo caso, el Colegio de Abogados procedió a dictar resolución por la que se acordaba el archivo de la denuncia formulada al estimar que el letrado justificó de manera sobrada su actuación profesional y que el resultado negativo del recurso interpuesto no es achacable al mismo, lo cual fue oportunamente comunicado al reclamante, poniendo en su conocimiento, además, el recurso que podría interponer contra dicha resolución.

Asimismo se resolvió favorablemente el asunto planteado a través del EQ 375/04, en el que se alegaba ausencia de contestación a escritos presentados por el reclamante ante el Colegio Oficial de Agentes y Comisionistas de Aduanas de Santa Cruz de Tenerife. El citado Colegio remitió a esta institución copia de la correspondencia cruzada en los últimos tiempos entre dicha Corporación y el promotor de la queja, de la que se deducía que aquel había procedido a dar respuesta a los escritos presentados por el interesado.

Sobre el Colegio de Abogados de Las Palmas, se ha recibido en este año el informe solicitado con motivo de la tramitación del EQ 1442/03, alusivo, asimismo, a la ausencia de respuesta a la denuncia presentada sobre la actuación de una abogada de oficio.

La Junta de Gobierno del Colegio, a la vista del tiempo transcurrido desde que se produce la presunta infracción, por parte de la letrada denunciada, hasta la fecha de la interposición de la denuncia, y teniendo en cuenta que habían transcurrido más de tres años, resolvió que la posible infracción estatutaria se encontraba afectada de prescripción por aplicación de lo previsto en el artículo 91.1) del vigente Estatuto General de la Abogacía, a pesar de que la misma podía calificarse como de grave o muy grave.

La promotora de la queja nos mostró su disconformidad con el acuerdo adoptado. Dado que no cabía actuación por parte de este comisionado al respecto, se indicó a la reclamante la posibilidad de formular recurso de alzada ante el Consejo Canario de Colegios de Abogados, aportando aquella documentación que pudiese justificar la paralización del plazo de prescripción de la posible infracción cometida, que el Colegio alegaba para el archivo de la queja.

Al mismo tiempo, nos dirigimos de nuevo al Colegio de Abogados dada la dilación detectada en la tramitación de la citada reclamación, de más de un año, al objeto de conocer las causas de la misma.

El retraso en tramitación se debió, según el informe recibido, a las dificultades para contactar con la letrada denunciada, y que con el fin de que garantizar los derechos recogidos en el artículo 5 del Reglamento de Procedimiento Disciplinario aprobado por el Consejo General de la Abogacía, y concretamente los contenidos en los apartados a) y b), que hacen referencia a la presunción de inocencia y al derecho a ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, respectivamente, es por lo que se agotaron todas las posibles vías de notificación a la misma, de forma que una vez notificada y no obteniendo respuesta por su parte, se decidió resolver el expediente.

Lo anterior, unido a la importante carga de trabajo que dicha Corporación viene padeciendo en los últimos años, según informa, ha dado lugar a un retraso en la tramitación de la citada queja, retraso que el Colegio lamenta y que, según indica en su informe, ha tratado de evitar en el futuro mediante la adopción de medidas tendentes a una mayor agilización en la resolución de esta clase de expedientes. La queja ha sido archivada en nuestras oficinas..

Asimismo, dentro de este mismo epígrafe, el pasado año dejábamos constancia de la tramitación del EQ 198/04, en el que se denunciaba la dilación en la tramitación de un expediente incoado a raíz de la denuncia efectuada por el reclamante contra la actuación profesional de una graduada social. La Comisión de Ética y Deontología del Colegio Oficial de Graduados Sociales de Santa Cruz de Tenerife había incoado expediente al respecto en el año 2002, cuya tramitación se venía dilatando ante las dificultades alegadas por el Colegio para notificar a la colegiada denunciada.

A tenor del último informe remitido a esta institución, el Colegio había mantenido una reunión con la citada colegiada en la que ésta comunicó a la Corporación la existencia, al parecer, de un procedimiento judicial instado por el reclamante contra la misma, que se sigue ante un Juzgado de Instrucción de Santa Cruz de Tenerife, procedimiento donde constaba toda la documentación al efecto, comprometiéndose aquella a comunicar al Colegio los pasos que se vayan produciendo en dicho expediente judicial, así como la sentencia que en su día recaiga.

A la vista de la información facilitada y teniendo en cuenta los antecedentes obrantes en nuestras oficinas, este Diputado del Común se ha dirigido al Colegio Oficial de Graduados Sociales de Santa Cruz de Tenerife, mediante Resolución en la que se contienen las siguientes consideraciones:

1.- En cuanto a la vinculación entre el procedimiento disciplinario y el procedimiento judicial pendiente

Los actuales Estatutos del Colegio Oficial de Graduados Sociales y Diplomados en Relaciones Laborales de Santa Cruz de Tenerife, cuya modificación fue publicada en

el BOC mediante Anuncio de 10 de julio de 2003, regulan la posible responsabilidad penal de los Graduados Sociales por los delitos y faltas que cometan en el ejercicio de su profesión, con independencia de la posible responsabilidad civil y disciplinaria.

Ninguna mención se contiene en los mismos con referencia a la posible vinculación entre el procedimiento disciplinario y una eventual causa penal. No obstante, en materia disciplinaria, y respecto a aquellas cuestiones no previstas en los Estatutos, "*se entenderán aplicables las normas autonómicas y estatales que procedan y puedan complementarlo* (art. 90.1 de los Estatutos).

.....En todo caso, habrán de respetarse las normas mínimas de garantía establecidas en el Derecho sancionador general, así como los principios constitucionales en la materia" (art. 90.2).

A este respecto, el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, recoge las posibles vinculaciones con el orden jurisdiccional penal (art.7). Así *"cuando los órganos competentes tengan conocimiento de que se está desarrollando un proceso penal sobre los mismos hechos, solicitarán del órgano judicial comunicación sobre las actuaciones adoptadas.*

... Recibida la comunicación, y si se estima que existe identidad de sujeto, hecho y fundamento entre la infracción administrativa y la infracción penal que pudiera corresponder, el órgano competente para la resolución del procedimiento acordará su suspensión hasta que recaiga resolución judicial".

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, sugerimos al Colegio de Graduados Sociales la conveniencia de dirigirse al Juzgado de Instrucción que tramita el procedimiento penal con el fin de ser informado sobre las actuaciones acordadas por el órgano judicial, y al objeto de poder valorar si existe identidad entre las infracciones denunciadas, acordando, en su caso, formalmente, la suspensión del expediente hasta que recaiga sentencia o resolución que ponga fin al procedimiento.

2.- En cuanto a la resolución del expediente disciplinario

Los Estatutos colegiales establecen, en sus artículos 80 y 84, la competencia de la Junta de Gobierno en orden a corregir las faltas o infracciones cometidas por los Graduados Sociales, en los casos que se establecen, de acuerdo con los Estatutos y las normas legales aplicables, siempre con independencia de la posible existencia de responsabilidad civil o penal.

Para ello será necesaria la previa instrucción de expediente disciplinario, por el miembro de la Junta en quien se delegue, de acuerdo con las prescripciones contenidas en los Estatutos y en la normativa vigente.

Por su parte, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, resulta de aplicación respecto a los actos de los Órganos del Colegio que supongan el ejercicio de potestades administrativas, y, en todo caso, tiene carácter supletorio para lo no previsto en los Estatutos.

Dicha norma establece la obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y de notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (art. 42 LRJPAC)

De igual manera, el principio de seguridad jurídica exige la tramitación y resolución, mediante el procedimiento legalmente establecido, de las denuncias que sobre la actuación de los colegiados sean formuladas por los particulares, así como la sanción de las conductas que se encuentren tipificadas como faltas en los Estatutos.

En el caso que nos ocupa, el reclamante formula denuncia ante el Colegio en el año 2002, comunicándose al denunciante, en ese mismo año, el traslado del expediente a la Comisión de Ética y Deontología, sin que haya sido resuelto hasta el momento.

Finalmente, en el año 2005, dicha colegiada comunica al Colegio la existencia de un procedimiento judicial contra la misma, circunstancia que ha paralizado nuevamente la tramitación del expediente.

En atención a dichas consideraciones recomendamos asimismo al Colegio, una vez se reciba la comunicación que le sugerimos recabar del Juzgado y, en su caso, una vez se dicte la resolución judicial al efecto, proceda, con carácter urgente, a la resolución del expediente incoado por dicha Corporación profesional.

El Colegio Oficial de Graduados Sociales, atendiendo a la sugerencia efectuada por este comisionado, se dirigió al Juzgado de Instrucción interesándose por las actuaciones acordadas por el órgano judicial a raíz de la denuncia presentada por el reclamante. A tenor de la respuesta recientemente recibida, de la que hemos tenido conocimiento a través del Colegio, las actuaciones instruidas como diligencias previas, posteriormente transformadas en procedimiento abreviado, se declararon prescritas aunque con reserva de posibles acciones civiles.

No obstante, nada comunica el Colegio profesional con relación al expediente disciplinario incoado por la Comisión de Ética y Deontología de dicha Corporación, por lo que se va a proceder a la remisión de una nueva comunicación al mismo reiterando la recomendación efectuada sobre la resolución, con carácter urgente, del expediente instruido respecto a la actuación profesional de su colegiada.

6.1.- Turno de oficio

En el año que nos ocupa el Ayuntamiento de Valsequillo remite a esta institución, por acuerdo del Pleno de la Corporación Local, Moción relativa al deficiente funcionamiento del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita que presta el Colegio de Abogados de Las Palmas. Se habla del aspecto deplorable y totalmente obsoleto de las oficinas donde se atiende a los solicitantes, atención que, según manifiestan, sólo se realiza determinados días de la semana y en un concreto horario, escasez del personal y carencia de una oficina de información previa, entre otras cuestiones. El acuerdo adoptado ha recibido el apoyo de los Ayuntamientos de Agüimes, Vega de San Mateo y Santa Lucía de Tirajana.

A la vista de las consideraciones que se trasladan a este comisionado, este Diputado del Común resolvió proceder a la apertura de expediente de oficio al objeto de investigar la organización y el funcionamiento del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita que se presta por parte de los colegios de abogados con sede en las islas, expediente que ha quedado registrado como EQ 339/05.

Con base en el mismo se solicitó información a los cuatro Colegios de Abogados de las Islas, sobre las siguientes cuestiones:

-Medios personales con los que cuenta el Colegio para la atención a los solicitantes de asistencia jurídica gratuita, en concreto, en cuanto a la prestación de los servicios de:

- información general y entrega de formularios a los ciudadanos interesados
- orientación jurídica y calificación provisional de las pretensiones
- recepción y estudio de las solicitudes
- designaciones provisionales de letrado, en su caso

-Infraestructuras y medios materiales destinados a tender dichos servicios.

-Idoneidad y suficiencia de los medios disponibles para gestionar los referidos servicios y facilitar el acceso a los ciudadanos interesados de forma continuada, eficaz y sin excesivas demoras para los demandantes de Justicia Gratuita.

-Coordinación existente con el Colegio de Procuradores en orden a la designación de dichos profesionales.

Recibidos los informes solicitados, en los mismos se contienen las pautas generales seguidas por cada Colegio para la organización del referido Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita, y los criterios adoptados para la tramitación de expedientes en los que se solicita dicho beneficio, atendiendo a las prescripciones contenidas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

Asimismo, de la información obtenida se infiere el considerable aumento de solicitudes que se viene produciendo en los últimos tiempos, circunstancia que ha determinado en algunos casos el establecimiento de un turno de atención al peticionario, dado el elevado número de solicitantes.

De igual manera, la fragmentación insular afecta a los criterios seguidos para la prestación de dicho Servicio, especialmente respecto a aquellos Colegios que tienen encomendada la tramitación de expedientes correspondientes a solicitudes efectuadas en isla distinta a la que constituye la sede del Colegio profesional.

En atención a la diversa organización adoptada por los distintos Colegios, este Diputado del Común se ha dirigido al Consejo Canario de Colegios de Abogados, remitiéndole copia de los informes facilitados.

La necesidad de establecer medidas que garanticen un servicio continuado y de calidad, sobre todo en aquellos Colegios con un mayor volumen de peticionarios, y la fragmentación insular que afecta igualmente a la prestación de dicho servicio, hacen necesario, en opinión de este comisionado parlamentario, establecer directrices comunes que sirvan de base para su mejor funcionamiento.

Habida cuenta que el artículo 27 de la Ley 10/1990, de 23 de mayo, de Colegios Profesionales, atribuye a los Consejos de Colegios de Canarias la función de coordinar la actuación de los Colegios que lo integran, finalidad que se recoge asimismo en los Estatutos del propio Consejo Canario de Colegios de Abogados, esta institución ha sugerido al mismo estudie la posible elaboración de unas directrices generales, comunes a todos los Colegios de Abogados de Canarias, que pudieran servir de base en cuanto a la organización y funcionamiento de los servicios de asistencia letrada de oficio.

Al margen de dicha sugerencia, se indica asimismo al citado Consejo, que uno de los objetivos a tener en cuenta para facilitar una mayor agilidad en la prestación del servicio y garantizar el derecho de los ciudadanos a la Justicia gratuita, lo constituye la coordinación con los órganos judiciales.

Al mismo tiempo, corresponde a la administración autonómica con competencias en materia de Justicia aportar los fondos públicos necesarios para retribuir la intervención de los profesionales designados de oficio, así como subvencionar los gastos de funcionamiento e infraestructura necesarios para la prestación del servicio en cuestión (artículo 22 del Decreto 57/1998, de 28 de abril, por el que se regulan la composición y el funcionamiento de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, según la redacción dada por el Decreto 50/2000, de 10 de abril).

Respecto a estas últimas cuestiones, hemos solicitado de dicho Consejo información sobre las actuaciones o mecanismos de coordinación que, en su caso, haya acordado o tenga previsto acordar, bien en colaboración con el estamento judicial, o, en su caso, con la administración competente, para una mayor eficacia en la prestación del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita.

Siguiendo con la tramitación del presente expediente, se ha dirigido igualmente solicitud de informe a la Consejería de Presidencia y Justicia (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia), de cuya recepción nos encontramos pendientes, sobre las siguientes cuestiones:

1.- Criterios seguidos para la distribución de la subvención destinada a los gastos de funcionamiento e infraestructuras necesarias para la prestación del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita, y periodicidad con la que se abona a los distintos Colegios de Abogados.

2.- Si por parte de la Administración se viene realizando algún tipo de seguimiento sobre el funcionamiento operativo e infraestructuras destinadas por cada Colegio para la prestación del Servicio y las posibles carencias al respecto.

3.- Convenios o actuaciones conjuntas entre la Administración y los distintos Colegios de Abogados de Canarias, relativas a la prestación del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita por parte de los mismos.

El expediente continua en tramitación a la espera, al momento de redacción de este informe, de las comunicaciones que ha de remitirnos, tanto la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, como el Consejo Canario de Colegios de Abogados.

Por lo que se refiere a otras quejas tramitadas por este comisionado, el desacuerdo del reclamante con la denegación, por parte de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria, del derecho a la asistencia jurídica gratuita, se registró como EQ 290/05. La denegación se había producido al estimar la Comisión que su solicitud tenía por finalidad el ejercicio de acciones que habían sido consideradas insostenibles en los términos previstos en la Ley 1/1996, de Asistencia Jurídica Gratuita.

Teniendo en cuenta que la vía para conseguir la modificación, en su caso, de la resolución dictada, era su impugnación ante el Secretario de la citada Comisión, vía que, al parecer, había ya utilizado el reclamante, aconsejamos al mismo esperar la resolución de su impugnación, la cual correspondía al órgano judicial competente, pudiendo volver a dirigirse nuevamente a este comisionado en el caso de que observase dilaciones en la tramitación o resolución del procedimiento en cuestión.

En otro caso (EQ 321/05) la denegación se había producido al no haber comparecido la reclamante al objeto de subsanar, en el plazo legalmente establecido, ciertas

deficiencias de las que adolecía su solicitud, circunstancia que, según nos manifiesta la interesada, no le fue comunicada. A este respecto se ha solicitado información del Colegio de Abogados de Las Palmas (Delegación en Fuerteventura), ante el que la reclamante efectuó su petición de asistencia jurídica gratuita.

El referido Colegio indica que las cartas remitidas a la reclamante requiriéndola para que completara la documentación de su solicitud fueron devueltas por el servicio de correos, sin que tampoco se consiguiese su localización por vía telefónica, por lo que su petición fue archivada. Con carácter previo a cualquier posible nueva actuación, en su caso, de este comisionado, se ha dado traslado del informe recibido a la interesada.

Por su lado, se ha resuelto en el presente año la queja planteada a través del EQ 1229/04. La promotora de la queja manifiesta que en septiembre de 2004 fue atendida su solicitud para la designación, por parte del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, de letrado correspondiente al turno de oficio. No obstante, se consignó equivocadamente el procedimiento para el cual se solicitaba, ya que se hizo constar la designación para un juicio civil ordinario, siendo que, al parecer, su pretensión correspondía a la vía penal. Ante la inactividad del letrado designado, en octubre del mismo año, procedió a solicitar la designación de nuevo letrado del turno de oficio a tal objeto, alegando retraso en su designación ante esta institución. El Colegio informó que había procedido a la designación de dicho profesional para la defensa de los intereses de la reclamante en las diligencias previas que tramita un Juzgado de Instrucción de Santa Cruz de Tenerife, por lo este comisionado entendió solucionado el problema objeto de la queja, procediéndose a su archivo.

En el informe correspondiente al pasado ejercicio dábamos cuenta de las diversas gestiones realizadas ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife con motivo de la tramitación de los Eqs 474/04 y 1481/03.

En el primer caso, la reclamante había presentado escrito ante el Colegio de Abogados de Santa cruz de Tenerife solicitando la designación de un letrado del turno de oficio, designación que el Colegio estimó no procedía hasta tanto se resolviese por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife acerca del informe de insostenibilidad presentado por el letrado inicialmente asignado a la misma.

Dado que habían transcurrido más de dos meses desde que el Colegio informase en tal sentido a la reclamante, sin que ésta hubiese recibido comunicación alguna por parte de la referida Comisión, esta institución solicitó información al respecto a dicho organismo, deduciéndose de su respuesta la denegación a la reclamante del derecho a la asistencia jurídica gratuita, así como su notificación a la interesada.

En el segundo de los expedientes, después de tramitarse un procedimiento judicial sobre impugnación de la denegación de justicia gratuita, en el que finalmente se declaró el derecho del reclamante a la asistencia jurídica solicitada, y tras el pertinente nombramiento de abogado y procurador del turno de oficio, el reclamante presentó queja ante el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, ante la inactividad del letrado designado.

El Colegio archivó su denuncia al no apreciar falta colegial, al parecer debido a la insostenibilidad planteada con anterioridad por el citado letrado ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife, circunstancia que el reclamante desconocía, así como los trámites y resolución que se hubiese podido adoptar al respecto, a pesar de que había transcurrido más de un año desde el nombramiento de abogado.

También en este caso, de la información facilitada por la Comisión se dedujo que había procedido a dictar resolución y a comunicar su contenido al reclamante.

No obstante, en ambos casos, se detectaron importantes dilaciones durante la tramitación del expediente, en especial a la hora de emitirse el preceptivo dictamen sobre la viabilidad de la pretensión por parte del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, circunstancia que motivó una solicitud de informe al referido Colegio al objeto de conocer las circunstancias que pudieron motivar el retraso detectado.

La investigación realizada dio como resultado:

1.- Que los abogados designados por turno de oficio en ambos expedientes, procedieron a plantear la inviabilidad de las pretensiones de los reclamantes transcurridos varios meses desde su designación (ocho y diez meses, respectivamente).

2.-Planteada la insostenibilidad, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita procedió a solicitar los informes, al Colegio de Abogados y a la Fiscalía, que preceptúa el artículo 33.2 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

El Colegio tardó más de siete meses en emitir el correspondiente dictamen, entendiendo como ciertas las causas de insostenibilidad alegadas. Según la Corporación profesional, la dilación se produjo al tener que comprobar que los informes presentados por los abogados lo habían sido dentro del plazo establecido en el artículo 32 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, cuestión que no fue revisada por la Comisión, para lo que se solicitó a los letrados que acreditasen dicho extremo, y una vez verificado, se remitieron los correspondientes informes a la Comisión, al ser el organismo competente para adoptar la pertinente resolución.

3.- Recibido, asimismo, dictamen de la Fiscalía, los expedientes fueron resueltos denegando a los promotores el derecho a la asistencia jurídica gratuita, por considerar insostenibles sus pretensiones.

4.- Tanto en uno como en otro caso, los promotores de las quejas no tuvieron conocimiento de la insostenibilidad planteada, en el primer caso hasta que la reclamante se dirigió al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife solicitando el nombramiento de nuevo letrado, y en el segundo, tras una primera gestión realizada por esta institución ante el citado Colegio.

Debemos señalar a este respecto que el artículo 32 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita establecía, al momento de los hechos que nos ocupan, para el caso de que el abogado designado por turno de oficio considere insostenible la pretensión, la obligación de comunicación a la Comisión, dentro de los seis días siguientes a su designación, exponiendo los motivos en los que fundamenta su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se produzca tal comunicación, o sin que el abogado pida la interrupción del mismo por falta de la documentación necesaria para evaluar la pretensión, éste quedará obligado a asumir la defensa.

Por lo que se refiere a los dictámenes que preceptivamente debe solicitar la Comisión, una vez planteada la insostenibilidad, del Colegio de Abogados y de la Fiscalía, el artículo 33 del mismo texto legal establecía asimismo un plazo de seis días para su emisión.

Por su parte, teniendo en cuenta la aplicación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento

Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, respecto de aquellas actuaciones de carácter administrativo no previstas en la legislación específica, la tramitación del procedimiento que nos ocupa para el reconocimiento o denegación, en su caso, del derecho a la asistencia jurídica gratuita, debe ajustarse a los principios de celeridad y eficacia, inspiradores de la actuación administrativa, dado su indudable interés público, garantizando, en todo caso, los derechos de los particulares solicitantes de Justicia Gratuita, y en el caso que nos ocupa, el derecho a que su solicitud sea resuelta, al menos, en un tiempo razonable.

Resulta así evidente que en la tramitación de los expedientes de Justicia Gratuita aludidos, se han producido importantes disfunciones con el consiguiente perjuicio para los reclamantes. De un lado por la dilación producida en la resolución de los expedientes, ya que se sobrepasaron con creces los plazos que para el planteamiento de la insostenibilidad y para la emisión del correspondiente dictamen por el Colegio de Abogados, establece la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, lo que dilataría igualmente, en cada caso, el inicio de las actuaciones judiciales para las que se solicitó el reconocimiento del derecho. De otro lado, por el desconocimiento por parte de los interesados de la inviabilidad planteada y de los posteriores trámites seguidos para resolver la misma, durante un largo periodo de tiempo.

Como consecuencia de dichas consideraciones, este Diputado del Común remitió sendas resoluciones, a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife y al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, recomendando la conveniencia de evaluar las disfunciones detectadas, estableciendo al efecto los oportunos mecanismos de comunicación entre todos los organismos intervinientes en el procedimiento (Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, Colegio de Abogados y Fiscalía) de forma que se puedan adoptar aquellas medidas que permitan una mayor eficacia administrativa en la tramitación de los informes de insostenibilidad que en lo sucesivo se planteen, agilizando la misma como garantía de los derechos del ciudadano que solicita el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

El Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife ha aceptado nuestra recomendación. En contestación a la misma se nos comunica que las indicaciones que se sugieren son completamente aceptables, si bien se indica *"que lo que se consideran dilaciones no son debidas a falta de diligencia sino que la Comisión del Turno de Oficio y Asistencia al Detenido no sólo se encarga de los informes de insostenibilidad, sino también de resolver las quejas planteadas en materia de Turno de Oficio, y dado los recursos humanos y materiales de que disponen y el volumen de entrada diario en el Colegio hacen imposible actuar con mayor celeridad de la que actualmente invierte."*

Por su parte, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife indica como causa de la dilación producida, la tardanza por parte del Colegio de Abogados en emitir el correspondiente dictamen, si bien alega que esta circunstancia fue algo excepcional ya que el Colegio entendió que antes de la emisión de su dictamen era preciso justificar que el informe de inviabilidad había sido presentado en el plazo que establece el art. 32 de la Ley 1/1996, de Asistencia Jurídica Gratuita.

La comisión entiende que dicho dictamen debe tratar sobre la viabilidad jurídica de la pretensión, sobre los fundamentos jurídicos en que pretenda sustentarse el fondo del asunto, siendo competencia de la Comisión supervisar el cumplimiento del plazo en el que se plantea la inviabilidad, ya que es el órgano administrativo con atribuciones para recibir, tramitar y finalmente, a la vista de los informes vinculantes del Colegio de Abogados y del Ministerio Fiscal, resolver.

Sobre dichas cuestiones la Comisión ha informado al Colegio de Abogados, siendo que, actualmente, según informe remitido a este comisionado, se dictamina sobre la fundamentación jurídica, quedando la tramitación, y concretamente, la supervisión del plazo en la presentación del informe de insostenibilidad a la valoración de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, sin que se produzcan en la actualidad retrasos considerables. El expediente ha sido archivado.

Para terminar con la reseña de estos mismos expedientes, debemos señalar que el reclamante del EQ 1481/03 impugnó judicialmente la resolución denegatoria dictada por la Comisión, recayendo su conocimiento en el Juzgado de Primera Instancia Nº4 de Santa Cruz de Tenerife. El órgano judicial estimó la impugnación formulada anulando la resolución administrativa y declarando el derecho del reclamante a la asistencia jurídica gratuita, no sólo por desestimar las cuestiones de fondo que el letrado alegaba para la inviabilidad de la pretensión que se quería hacer valer ante los tribunales, sino también por la extemporaneidad de su formulación. Según recoge la sentencia dictada *"Cierto es que el plazo fijado por el artículo 32 se antoja de difícil cumplimiento pero no por ello se debe tener por no puesto o por dejar al arbitrio del Letrado designado la fijación del plazo en que cumplir su encargo,..."*

Precisamente, con relación a este asunto, la Ley 16/2005, de 18 de julio, por la que se modifica la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, para regular las especialidades de los litigios transfronterizos civiles y mercantiles en la Unión Europea, amplia a quince días los plazos con que cuentan abogados y colegios de abogados en los supuestos de insostenibilidad de las pretensiones, los cuales resultaban manifiestamente insuficientes en los supuestos de mayor complejidad.

7.- Instituciones penitenciarias

Sigue sin resolverse el problema de hacinamiento que afecta a determinados centros penitenciarios de las islas, especialmente al Centro Penitenciario de Salto del Negro en Gran Canaria, y al Centro Penitenciario Tenerife II en la isla de Tenerife. Ello motiva que se sigan recibiendo quejas motivadas por el traslado de reclusos a diferentes centros ubicados en la península, siendo ésta la principal causa de los expedientes tramitados dentro de este epígrafe.

Se elimina así, en la mayoría de los casos, la posibilidad de mantener contactos periódicos con el exterior, ya que las relaciones sociales externas a través de las familias se limitan considerablemente. Lo mismo ocurre con otro de los instrumentos que la Ley prevé para lograr la reinserción social de los internos, cual es el disfrute de permisos de salida, figura que viene a paliar la carencia de contacto con el exterior, evitando la desvinculación total con el medio social al que han de retornar los reclusos.

La no obtención de permisos de salida dificulta en gran medida la obtención del tercer grado de tratamiento penitenciario, y sin éste, no hay posibilidades de obtener la libertad condicional.

Hasta tanto se resuelva sobre la ubicación del nuevo Centro Penitenciario de Las Palmas, cuya urgente necesidad reitera un año más este comisionado, y como alternativa provisional para aliviar la sobreocupación existente en el Centro Penitenciario de Salto del Negro, se ha anunciado desde el Ministerio del Interior la creación de un nuevo centro en las instalaciones de la antigua prisión militar de La Isleta, tras las oportunas reformas. No obstante, dicha ubicación plantea, al parecer, problemas de carácter urbanístico y medioambiental.

Al mismo tiempo, y según informaciones a las que ha tenido acceso esta institución, la Directora General de Instituciones Penitenciarias ha anunciado en junio de este año, ante la Comisión de Interior del Senado, que en general la situación penitenciaria en Canarias es apremiante y requiere acciones urgentes. Entre las medidas a acordar se encuentra, según se indica, la implantación de un centro penitenciario de pequeñas dimensiones en Fuerteventura.

En definitiva, la masificación viene a ser la causa de los traslados que obedecen así a criterios organizativos, y no a razones vinculadas con el comportamiento o situación personal de los internos.

En el año 2005 se contabilizan un total de 13 quejas por dicho motivo (Eqs 40/05, 41/05, 329/05, 358/05, 406/05, 509/05, 1102/05, 1131/05, 1290/05, 1361/05, 1403/05, 1612/05, 1690/05), la mayoría solicitando traslado al Centro Penitenciario de Las Palmas. Todas ellas han sido remitidas al Defensor del Pueblo por razón de sus competencias. No obstante, y a través de las comunicaciones que nos traslada la referida institución nacional, son muchos los casos en los que no resulta posible su intervención cuando se trata de criterios organizativos de la propia administración sobre los cuales no puede interferir.

Paralelamente a esta situación, la problemática que afecta a muchas de las familias canarias con hijos o familiares reclusos que han sido desplazados a otra isla o a la península, ante la no disponibilidad de medios económicos para poder costear los desplazamientos necesarios para evitar el desarraigo familiar de aquellos, ha motivado la apertura de un expediente de oficio en esta institución (EQ 997/05).

Con motivo de su tramitación se solicitó información al Centro Penitenciario de Las Palmas, Centro Penitenciario Tenerife II, Centro Penitenciario de Santa Cruz de La Palma y Centro Penitenciario de Tahíche en Lanzarote, sobre el número de internos, que siendo residentes en la isla, se encuentren actualmente cumpliendo condena en otros centros penitenciarios como consecuencia de los traslados acordados, así como sobre el lugar de destino de los mismos. Asimismo, se requirió informe sobre el número de traslados acordados durante el pasado año, y hasta la fecha, bien a otros centros penitenciarios de Canarias o a centros ubicados en la península.

Desde el Centro Penitenciario de Santa Cruz de La Palma significan a este comisionado que no se ha realizado durante el pasado año ningún traslado de internos con residencia en la isla a otros centros penitenciarios por motivos regimentales o de masificación.

En cuanto al año 2005, el único traslado realizado al momento de su informe (25/05/05) lo fue al Centro de Alicante, ordenado por el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Santa Cruz de Tenerife, por motivos médicos.

La situación varía a tenor del informe que nos facilita la Dirección General de Instituciones Penitenciarias sobre la situación que afecta al Centro Penitenciario de Las Palmas: “En la actualidad hay un total de 1.139 internos que, siendo residentes de la provincia de Las Palmas, cumplen condena en otros centros penitenciarios según el siguiente desglose:

. 181 en el Centro Penitenciario de Tenerife
. 122 en el Centro Penitenciario de Arrecife
. 7 en el Centro Penitenciario de La Palma
. 829 en los centros penitenciarios de toda la Península”

En cuanto a los traslados llevados a efecto, durante el pasado año y hasta el momento de su informe (10/06/05), ascienden a la cifra de 1.102 en el año 2004 y 264 hasta junio del 2005.

Por lo que al Centro Penitenciario Tenerife II respecta, éste cuenta con una población interna de 1380 personas, 340 en situación de preventivo y 1040 como penados.

En el informe que se remite a este comisionado se hace constar que, dicho establecimiento, especialmente desde que se incrementó su capacidad, es un establecimiento receptor de internos procedentes de otras islas, en especial de Gran Canaria. De los internos españoles (1020), unos 400 lo son procedentes de Gran Canaria y en menor medida de otras islas.

De otro lado, según se especifica, los traslados de población interna desde dicho Centro hacia establecimientos peninsulares se circunscriben a situaciones de vinculación familiar (hacia los lugares de residencia familiar), y razones tratamentales y, por último, a aquellos casos de extranjeros sin vinculación familiar en España, cuyo traslado se solicita a fin de que sus plazas puedan ocuparse por personas que cuenten con vinculación familiar en estas Islas.

Finalmente, en los primeros días del año 2006, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias nos aporta datos, con referencia a este mismo expediente de oficio, relativos a internos con residencia en Lanzarote destinados a otros centros penitenciarios. La suma asciende a 167 internos.

El número de traslados realizados durante el año 2004, desde el Centro Penitenciario de Arrecife, fue de 310, y en el año 2005, a fecha 23 de diciembre de 2005, es de 181.

La queja sigue en tramitación, encontrándose en estudio técnico la elaboración de una resolución a remitir a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, con referencia a posibles ayudas específicas para visitas a las familias de reclusos trasladados.

La denegación de permisos de salida (EQ 254/05, 1303/05, 1693/05), el trato recibido por parte de funcionarios de un centro penitenciario (EQ 1681/05), la petición de mediación para la concesión de un indulto (EQ 1433/05, 1656/05) y la solicitud de cumplimiento en un centro adecuado a las circunstancias personales de un interno con minusvalía psíquica al objeto de que reciba los tratamientos psicopedagógicos y farmacéuticos adecuados (EQ 257/05), fueron objeto asimismo de queja, cuyo contenido fue trasladado al Defensor del Pueblo.

En un caso similar, en el que se ha solicitado asimismo la intervención de este comisionado en orden al ingreso de un interno en un centro médico acorde a sus necesidades, donde sea tratado convenientemente de la enfermedad mental que padece, (EQ 1583/05), una vez examinada la documentación aportada junto con el escrito de queja, y tras consulta realizada con el letrado del interesado, se ha podido comprobar que las peticiones que se dirigían a esta institución habían sido ya formuladas, a través de dicho letrado, ante el Juzgado de Instrucción Nº6 de Las Palmas de Gran Canaria, a cuya disposición se encontraba el reclamante, habiendo resuelto el órgano judicial sobre dichas peticiones y remitido oficios al Centro Penitenciario interesando su estado de salud mental, así como la medicación que le ha sido prescrita y tomas diarias que realiza.

Por ello, se comunicó al reclamante que no era posible, en estos momentos, la realización de gestión alguna por parte de esta institución respecto a sus solicitudes,

que de otro lado, se estaban tramitando con la debida celeridad por parte del órgano judicial competente.

No obstante, se acordó que su letrado nos mantuviese al corriente de las actuaciones judiciales que se fuesen produciendo, quedando a su disposición para el caso de que en el curso del procedimiento se produjesen dilaciones injustificadas o algún tipo de irregularidad procesal en su tramitación, circunstancias que, en su caso, podrían motivar la intervención de esta institución, dentro del ámbito de competencias legalmente establecidas al Diputado del Común por su Ley reguladora.

Por su parte, una vecina de la isla de Gran Canaria, hija de un interno en un Centro Penitenciario de Pontevedra, solicitaba la ayuda de este Diputado del Común al objeto de poder obtener un poder notarial de su padre que le permitiese formalizar el contrato de adjudicación de una vivienda de promoción pública.

En el asunto en cuestión se acordó remitir la queja formulada y la documentación que con posterioridad fue aportada por la reclamante, al Excmo. Sr. Valedor do Pobo, solicitando su colaboración.

Al mismo tiempo, desde esta institución se contactó con el Instituto Canario de la Vivienda al objeto de concretar el estado de tramitación del expediente de adjudicación de vivienda a nombre del padre de la reclamante. Según se nos informa, los trámites de dicho expediente se encontraban al día, pendientes de la obtención del poder que motivaba la solicitud dirigida a este comisionado, al objeto de formalizar el contrato de adjudicación, por lo que se agradecían las posibles gestiones que se pudiesen realizar desde esta institución al respecto.

Gracias a la directa intervención del Valedor do Pobo, se pudo finalmente obtener el citado poder notarial, solucionándose el asunto encomendado con plena satisfacción para la interesada.

Finalmente, de entre los expedientes tramitados durante el año 2005 debemos señalar el EQ 1138/05, cuyo promotor se encontraba cumpliendo condena en el Centro Penitenciario de Las Palmas desde el año 1988. El reclamante se dirigió a esta institución alegando haber recibido notificación del Juzgado de lo Penal Nº2 de Las Palmas de Gran Canaria acordando el límite máximo de cumplimiento de la pena a la que fue condenado en su día, tiempo de privación de libertad que el interno estimaba ya cumplido. No obstante, el reclamante indica que en el Centro Penitenciario le han comunicado no tener noticias al respecto de la resolución judicial adoptada.

De la información facilitada por el referido Juzgado, al que este comisionado se dirigió con carácter previo, se deduce que solicitada la acumulación jurídica de condenas por el interesado, el Juzgado de lo Penal la tramitó y resolvió de forma favorable en el plazo de un mes, adoptando todas las medidas precisas para que, el auto de acumulación de condenas y su posterior aclaración, fuesen notificadas al interesado y a las demás partes, y se procediese a la ejecución de lo acordado.

Así las cosas, en atención al contenido del informe recibido, y dado que según hemos tenido conocimiento a través del Centro Penitenciario, el reclamante ya se encontraba en libertad al momento de la recepción del informe solicitado por este comisionado, entendemos solucionado favorablemente el problema que en su momento se planteó ante esta institución, por lo que se ha procedido al archivo del expediente.

8.- Registro Civil

Constituye una novedad digna de mención en el presente ejercicio, y por ello se le dedica un epígrafe independiente, el incremento de reclamaciones alusivas al funcionamiento del Registro Civil (Eqs. 51/05, 52/05, 54/05, 141/05, 184/05, 356/05, 412/05, 496/05, 750/05, 866/05).

Así, la demora habida en la tramitación del expediente de nacionalidad del hijo de la reclamante dio lugar al EQ 51/05. La promotora manifiesta que ha solicitado ante el Juzgado de Güimar la documentación relativa a la nacionalidad de su hijo, siendo el padre español por doble nacionalidad (venezolano-español). Después de dar traslado de su petición al Registro Civil Central, con fecha de entrada correspondiente al año 2002, no ha recibido nuevas noticias sobre su petición.

El Defensor del Pueblo, al que por razón de sus competencias ha sido trasladada la queja, ha iniciado las oportunas actuaciones ante el Secretario de Estado del Ministerio de Justicia.

En el caso del EQ 54/05, el reclamante había solicitado una partida de nacimiento a su nombre ante el Registro Civil de Puerto del Rosario en agosto del año 2004.

El Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº2 de dicho Partido Judicial, con funciones de Registro Civil, al que esta institución se dirigió con motivo de la queja presentada, informa que *"Las solicitudes, mediante auxilio judicial, que este Registro está realizando al Registro Central de Madrid para que expidan certificación literal de nacimiento, están tardando en llegar de cinco a seis meses...sin que este Registro pueda acelerar los trámites en aquel Registro, cumpliendo nuestra obligación de remisión de la solicitud y recibo de la misma."*

Dado el retraso detectado en la tramitación de asuntos de su competencia por parte del Registro Civil Central, este comisionado ha acordado asimismo dar traslado de la reclamación formulada al Excmo. Sr. Defensor del Pueblo.

Dicha institución, en su memoria correspondiente al año 2004, hace referencia a las importantes demoras que afectan al referido Registro Civil en la resolución de determinados trámites, especialmente en expedientes de nacionalidad, nacimiento o matrimonio, lo que le ha llevado a promover una investigación de oficio.

En concreto y con motivo del traslado del EQ 54/05, la citada institución nacional nos informa que han sido numerosos los ciudadanos que han comparecido ante dicha institución lamentándose por los perjuicios que las demoras en la entrega de certificados del Registro Civil Central les ocasionan, lo que ha motivado la apertura de una investigación general en relación con dicho asunto, en la que se ha constatado que ese organismo presta un servicio deficiente.

"En consecuencia, sin perjuicio de las actuaciones que se siguen en cada caso concreto, el Defensor del Pueblo, a fin de que se pueda ofrecer al ciudadano dentro de los plazos establecidos un servicio de calidad, ha dirigido al Ministerio de Justicia una RECOMENDACIÓN para que "se pongan todos los medios a su alcance para subsanar las deficiencias observadas en el Registro Civil Central; anomalías que incluyen la inadecuada morfología del edificio, insuficiencia de personal, escasez de espacio para los archivos y ubicación inadecuada, entre otras. Por todo ello, esta Institución considera necesario y urgente un Plan Especial para subsanar todas las deficiencias anteriormente mencionadas y que afectan a miles de ciudadanos". "

La mala atención que reciben los ciudadanos en este ámbito, no es exclusiva ni se limita al Registro Civil Central, sino que también otras oficinas son objeto de queja ante este Diputado del Común.

En otro de los expedientes tramitados a este respecto (EQ 184/05), la dilación afectaba al Registro Civil de Arrecife, a la hora de atender la pretensión de la promotora de la queja de promover expediente de nacionalidad con valor de simple presunción, a favor de su nieto, menor de edad.

El Juez encargado del citado Registro ha informado a este comisionado que *"ante la inmensa afluencia de administrados en solicitud de nacionalidad, se optó el pasado año por dar cita previa, para iniciar expedientes, vista la imposibilidad de atender diariamente al público que se presenta en ventanilla, una verdadera avalancha con peligro de que se cree un problema de orden público en la sala de espera, pues las colas superan las propias dependencias de este Registro, dándose situaciones de crispación entre los que la forman.*

Esta avalancha de ciudadanos en solicitud de nacionalidad, conlleva el bloqueo material de la oficina, al transcurrir día a día la jornada laboral con la atención al público, sin que se pudiese luego dar trámite a lo que entra.

Por dichas razones, el que informa, decidió establecer un número de citas diarias para este tipo de expedientes, que posibilite absorverlos, incoarlos y tramitarlos. Ya han sido dadas citas hasta el 7 de julio de 2006....."

Teniendo en cuenta que, según manifiesta en su informe el Juez Encargado, a las citas dadas, a veces no comparecen los interesados, quedando huecos a lo largo de la mañana, en los que se atiende a personas que acudan a ventanilla en ese momento, y para el asunto objeto de reclamación, se indicó a este comisionado que la persona interesada podía acudir sin cita previa al Registro, donde sería atendida en el caso de no comparecer los previamente convocados.

Deseando que la posibilidad ofrecida por el Juez Encargado del Registro Civil y comunicada a la interesada, de acudir al mismo sin previa cita, pueda resolver el problema particular que afecta a la promotora de la queja, se ha acordado, no obstante, remitir la presente reclamación al Defensor del Pueblo ante el volumen de asuntos que debe atender dicho Registro y el retraso detectado en la tramitación de los mismos.

9.- Mediación familiar

En los informes correspondientes a los últimos dos años este comisionado ha venido dando cuenta a la Cámara autonómica de las actuaciones realizadas a raíz de la aprobación de la Ley Territorial 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar, en especial de las sugerencias realizadas a la Consejería de Presidencia y Justicia con referencia al contenido de la misma.

En esta ocasión, y para finalizar con el seguimiento reseñado, debemos resaltar la publicación de la Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar.

Su exposición de motivos recoge que la presente modificación *"pretende incorporar a la Ley preexistente novedades legislativas ahora existentes ampliando el ámbito de la mediación a otros conflictos que puedan surgir en el seno de la familia, como es el caso de los abuelos con los nietos, así como extenderlo expresamente a la protección*

de los discapacitados o a los conflictos entre menores en acogida y sus familias biológicas o de acogida. Igualmente se pretende clarificar las titulaciones y requisitos que han de tener los mediadores familiares, al objeto de regular situaciones de "facto" existentes con anterioridad a la Ley originaria que no fueron suficientemente resueltas por la misma."

Al margen de las titulaciones universitarias que la Ley exige, desde el área de Justicia de esta institución se planteaba en su día la necesidad de que los mediadores contasen con una preparación específica en aquellos conocimientos necesarios para el ejercicio de la mediación, su aplicación y sus técnicas, a cuyo efecto, este comisionado sugería un adecuado desarrollo reglamentario en cuanto a los requisitos de capacidad y aptitud para el desempeño de la función de mediador.

La reforma aprobada, como ya se anunciaba en el informe del pasado año, modifica el artículo 5 de la Ley en el sentido de añadir a las titulaciones universitarias que el texto legal contempla para el profesional de la mediación, la acreditación de una formación específica en mediación familiar con los requisitos que reglamentariamente se establezcan.

Desde esta institución quedamos pendientes del correspondiente desarrollo reglamentario de dicha norma.

10.- Fondo de garantía de las pensiones alimenticias

En el año 2003, esta institución remitió una sugerencia a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, sobre la creación de un Fondo de Garantía de las pensiones alimenticias, con el que poder paliar los efectos derivados del impago de dichas prestaciones, de cuya aceptación o no nos encontrábamos pendientes hasta el momento.

Finalmente, en el ejercicio que nos ocupa, se ha hecho llegar a esta institución un informe elaborado por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en el que se manifiesta que dicho órgano*" no tiene competencia en esta materia ya que las pensiones alimenticias que deben pagar los progenitores que se encuentren incursos en un procedimiento de separación matrimonial o divorcio se encuentran en la esfera del Derecho privado, en concreto en el Derecho de Familia, y en su caso el conocimiento sobre dicho tema lo tendría la Administración de Justicia, ya que es ésta última la que determina a través de las resoluciones judiciales cuando procede el abono de las mismas.*

Asimismo, la existencia de un Fondo de Garantía de las pensiones alimenticias de naturaleza jurídica similar al Fondo de Garantía salarial, requeriría poder retener una pequeña parte del pago de todas las pensiones de esta Comunidad para poder dotarlo. Dichas retenciones únicamente podrían ser realizadas por el Ministerio de Hacienda que es la única Administración que conoce a través del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, quienes son los perceptores así como los pagadores de dichas pensiones."

No obstante no haber sido aceptada nuestra sugerencia, es de señalar que, tanto la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en su Disposición adicional decimonovena, como la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, en su Disposición adicional única, recogen el compromiso del Estado de garantizar el pago de alimentos reconocidos e impagados a favor de los hijos e hijas menores de edad en convenio judicialmente aprobado o en

resolución judicial, a través de una legislación específica que concretará el sistema de cobertura en dichos supuestos.

En cualquier caso, la creación de dicho Fondo debe pasar por la necesaria coordinación entre el Gobierno Central y las Comunidades Autónomas, ya que muchas veces el coste de las decisiones que se adoptan a nivel nacional repercute inevitablemente en la hacienda de las Comunidades.

El expediente EQ 956/03, como consecuencia de cuya tramitación se efectuó la sugerencia de referencia, ha sido archivado al haber llegado esta institución al límite de sus posibles actuaciones.

RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMUN CORRESPONDIENTES AL AREA DE JUSTICIA

E.Q. 1481/03 y 474/04.- Dilación en la tramitación de informes de insostenibilidad. Recomendación a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife.

Ilustrísima Señora:

Nos dirigimos nuevamente a usted con relación a los expedientes de queja que ha venido tramitando esta institución a instancia de Don ..... (EQ. 1481/03) y de Doña .....(EQ. 474/04).

En ambos casos, se había procedido a la designación de abogado del turno de oficio a los reclamantes, siendo que los letrados designados procedieron a plantear la insostenibilidad de la pretensión que querían deducir los promotores de las quejas de referencia (S/Ref.: Expedientes de Justicia Gratuita .....y .....).

Con motivo de estos expedientes nos dirigimos a esa Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita ante el desconocimiento alegado por los reclamantes sobre los trámites y resolución acordada respecto a la insostenibilidad alegada por los letrados designados para su defensa y habida cuenta el tiempo transcurrido desde dicha designación.

Al respecto, le agradecemos sus atentos informes de 17 de diciembre de 2004 (r/s 277) y 23 de diciembre de 2004 (r/s 293), recibidos ambos en estas oficinas el 18 de enero de 2005, en los que se nos da cuenta de los diferentes trámites seguidos hasta la desestimación de la solicitud, ya que en ambos expedientes se resolvió finalmente denegar el Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita a los reclamantes.

Asimismo, y tras la recepción de los referidos informes, esta institución acordó dirigirse al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, habida cuenta la excesiva dilación detectada en la remisión de los informes de viabilidad requeridos desde esa Comisión, al objeto de conocer las circunstancias que pudieron motivar el retraso detectado.

Como consecuencia de la investigación realizada, constan en los expedientes tramitados por este comisionado los siguientes antecedentes:

1.-En los expedientes de Justicia Gratuita reseñados, los abogados designados por turno de oficio procedieron a plantear la inviabilidad de las pretensiones de los reclamantes transcurridos varios meses desde su designación (ocho y diez meses, respectivamente), desconociendo esta institución las circunstancias producidas en el transcurso de dicho lapso de tiempo.

2.-Planteada la insostenibilidad por los letrados designados, esa Comisión procedió a solicitar los informes que preceptúa el artículo 33.2 de Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita. En ambos casos, el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife tardó más de siete meses en emitir el correspondiente dictamen, entendiendo como ciertas las causas de insostenibilidad planteadas.

A requerimiento de esta institución la citada Corporación profesional indica que dicha dilación se produjo al tener que comprobar que los informes presentados por los abogados lo habían sido dentro del plazo establecido en el artículo 32 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, cuestión que no fue revisada por la Comisión, a cuyo efecto se procedió a requerir a los letrados que justificaran dicho extremo, y una vez verificado, se emitieron los correspondientes informes que fueron remitidos a ese organismo, al ser el competente para su resolución.

3.-Recibido, asimismo, dictamen de la Fiscalía, los expedientes fueron resueltos con fecha 29 de septiembre de 2004. Consta en los informes remitidos a esta institución que D. ..... impugnó la resolución denegatoria, el 10 de noviembre de 2004, enviándose la misma al juzgado competente para resolver al respecto, siendo que en el caso de Dña. ..... la citada resolución denegatoria le fue notificada el 20 de diciembre de 2004, transcurridos prácticamente tres meses desde el acuerdo adoptado, sin que nos consten posteriores actuaciones de la reclamante.

4.- Tanto en uno como en otro caso, los promotores de las quejas no tuvieron conocimiento de la insostenibilidad alegada, en el caso de la Sra. ..... hasta que en el mes de febrero de 2004 se dirigió al Colegio de Abogados solicitando la designación de nuevo letrado, y en el caso del Sr. ....., tras una primera gestión realizada por personal de esta institución ante la referida Corporación profesional, y la remisión al interesado, por parte del Colegio, y a requerimiento del propio reclamante, del informe de inviabilidad presentado por el letrado.

Respecto a dichos antecedentes esta institución ha acordado trasladarle las siguientes consideraciones:

-No cabe duda que, junto a la autonomía de esa Comisión en cuanto al reconocimiento o denegación del Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, la adecuación de los trámites a la regulación contenida en los artículos 32 a 35 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en aquellos supuestos en los que el abogado designado para un proceso considere insostenible la pretensión que pretende hacerse valer, también afecta a los plazos previstos en dicha norma.

Al mismo tiempo, con independencia del sometimiento a las disposiciones de dicho texto legal, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, resulta de aplicación respecto de aquellas actuaciones de carácter administrativo no previstas en la legislación específica.

De acuerdo con la misma, la tramitación del procedimiento para el reconocimiento o denegación, en su caso, del Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, debe ajustarse a los principios de celeridad y eficacia, inspiradores de la actuación administrativa, dado su indudable interés público, garantizando, en todo caso, los derechos de los particulares solicitantes de Justicia Gratuita, y en el caso que nos ocupa, el derecho a que su solicitud sea resuelta, al menos, en un tiempo razonable.

En este mismo sentido, el artículo 41 de la LRJPAC establece, respecto a los que considera como responsables directos de la tramitación de asuntos, la obligación de

adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

Es evidente que, en la tramitación de los expedientes de Justicia Gratuita a los que aludimos, se han producido importantes disfunciones con el consiguiente perjuicio para los reclamantes que se han visto afectados, no sólo por la dilación producida, al parecer por diversas causas, en la resolución de sus respectivos expedientes, lo que dilataría igualmente, en su caso, el inicio de las actuaciones judiciales para las que se solicitó el reconocimiento de dicho derecho, sino también por el desconocimiento de la inviabilidad planteada y de los posteriores trámites seguidos para resolver la misma, ante la carencia de noticias, por parte de los reclamantes, durante un largo periodo de tiempo.

En consecuencia, **nos permitimos recomendar a V.I.** la conveniencia de evaluar las disfunciones detectadas, estableciendo al efecto los oportunos mecanismos de comunicación con el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, y la Fiscalía, en su caso, de forma que se puedan adoptar aquellas medidas que permitan una mayor eficacia administrativa en la tramitación de los informes de insostenibilidad que en lo sucesivo se planteen ante esa Comisión, agilizando la misma como garantía de los derechos del ciudadano que solicita el reconocimiento del Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita.

Le comunicamos que con esta misma fecha nos estamos dirigiendo al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife en términos similares a los de la presente resolución.

Asimismo, le solicitamos nos comunique el juicio que le merecen las anteriores consideraciones y, en su caso, las actuaciones acordadas como consecuencia de las mismas, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 37.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

EQ 1481/03 y EQ 474/04.- Dilación en la emisión de informes sobre viabilidad de las pretensiones a deducir por solicitantes de asistencia jurídica gratuita. Recomendación al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.

Ilustrísima Señora:

Nos dirigimos nuevamente a usted con relación a los expedientes de queja que ha venido tramitando esta institución a instancia de Don ..... (EQ. 1481/03) y de Doña .....(EQ. 474/04).

En ambos casos, se había procedido a la designación de abogado del turno de oficio a los reclamantes, siendo que los letrados designados procedieron a plantear la insostenibilidad de la pretensión que querían deducir los promotores de las quejas de referencia (S/Ref.: Expedientes de Justicia Gratuita .....y .....)

Con motivo de estos expedientes nos dirigimos a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife, ante el desconocimiento alegado por los reclamantes sobre los trámites y resolución acordada respecto a la insostenibilidad alegada por los letrados designados para su defensa y habida cuenta el tiempo transcurrido desde dicha designación.

Al respecto, se recibieron sendos informes de la citada Comisión en los que se nos da cuenta de los diferentes trámites seguidos hasta la desestimación de la solicitud, ya que en ambos expedientes se resolvió finalmente denegar el Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita a los reclamantes.

Entre otras cuestiones, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita nos indicaba que, respecto al expediente de Don ....., con fecha 27 de noviembre de 2003, se solicitó el correspondiente pronunciamiento de ese Colegio sobre la viabilidad de la pretensión que se quería deducir, obteniéndose el mismo el 8 de julio de 2004.

Respecto al asunto que concierne a Doña ....., dicho pronunciamiento fue solicitado del Colegio el 3 de noviembre de 2003 y facilitado el 16 de julio de 2004.

Asimismo, y tras la recepción de los referidos informes, esta institución acordó dirigirse a ese Ilustre Colegio de Abogados habida cuenta la excesiva dilación detectada en la remisión de los informes de viabilidad requeridos desde la referida Comisión, al objeto de conocer las circunstancias que pudieron motivar el retraso detectado. A este respecto, agradecemos su atento informe, recibido en esta institución en fecha 9 de mayo de 2005 (r/s 243).

Como consecuencia de la investigación realizada, constan en los expedientes tramitados por este comisionado los siguientes antecedentes:

1.-En los expedientes de Justicia Gratuita reseñados, los abogados designados por turno de oficio procedieron a plantear la inviabilidad de las pretensiones de los reclamantes transcurridos varios meses desde su designación (ocho y diez meses, respectivamente), desconociendo esta institución las circunstancias producidas en el transcurso de dicho lapso de tiempo.

2.-Planteada la insostenibilidad por los letrados designados, la Comisión procedió a solicitar los informes que preceptúa el artículo 33.2 de Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita. En ambos casos el Colegio de Abogados tardó más de siete meses en emitir el correspondiente dictamen, entendiendo como ciertas las causas de insostenibilidad planteadas.

A requerimiento de esta institución esa Corporación profesional indica que dicha dilación se produjo al tener que comprobar que los informes presentados por los abogados lo habían sido dentro del plazo establecido en el artículo 32 de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, cuestión que no fue revisada por la Comisión, a cuyo efecto se procedió a requerir a los letrados que justificaran dicho extremo, y una vez verificado, se emitieron los correspondientes informes que fueron remitidos al organismo competente para su resolución.

3.-Recibido, asimismo, dictamen de la Fiscalía, los expedientes fueron resueltos por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita con fecha 29 de septiembre de 2004. Consta en los informes remitidos a esta institución que D. ..... impugnó la resolución denegatoria, el 10 de noviembre de 2004, enviándose la misma al juzgado competente para resolver al respecto, siendo que en el caso de Dña. ..... la citada resolución denegatoria le fue notificada el 20 de diciembre de 2004, transcurridos prácticamente tres meses desde el acuerdo adoptado, sin que nos consten posteriores actuaciones de la reclamante.

4.- Tanto en uno como en otro caso, los promotores de las quejas no tuvieron conocimiento de la insostenibilidad alegada, en el caso de la Sra. ..... hasta que en el mes de febrero de 2004 se dirigió a ese Colegio de Abogados solicitando la

designación de nuevo letrado, y en el caso del Sr. ....., tras una primera gestión realizada por personal de esta institución ante V.I. y la remisión al interesado, por parte de ese Colegio, y a requerimiento del propio reclamante, del informe de inviabilidad presentado por el letrado.

Respecto a dichos antecedentes esta institución ha acordado trasladarle las siguientes consideraciones:

-No cabe duda que, junto a la autonomía de ese Colegio en la elaboración de los pertinentes dictámenes de viabilidad, la adecuación de los trámites a la regulación contenida en los artículos 32 a 35 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en aquellos supuestos en los que el abogado designado para un proceso considere insostenible la pretensión que pretende hacerse valer, también afecta a los plazos previstos en dicha norma.

-Al mismo tiempo, y con independencia del sometimiento a las disposiciones de dicho texto legal, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, resulta de aplicación respecto de aquellas actuaciones de carácter administrativo no previstas en la legislación específica.

De acuerdo con la misma, la tramitación del procedimiento para el reconocimiento o denegación, en su caso, del Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, debe ajustarse a los principios de celeridad y eficacia, inspiradores de la actuación administrativa, dado su indudable interés público, garantizando, en todo caso, los derechos de los particulares solicitantes de Justicia Gratuita, y en el caso que nos ocupa, el derecho a que su solicitud sea resuelta, al menos, en un tiempo razonable.

Es evidente que, en la tramitación de los expedientes de Justicia Gratuita a los que aludimos, se han producido importantes disfunciones con el consiguiente perjuicio para los reclamantes que se han visto afectados, no sólo por la dilación producida, al parecer por diversas causas, en la resolución de sus respectivos expedientes, lo que dilataría igualmente, en su caso, el inicio de las actuaciones judiciales para las que se solicitó el reconocimiento de dicho derecho, sino también por el desconocimiento de la inviabilidad planteada y de los posteriores trámites seguidos para resolver la misma, ante la carencia de noticias, por parte de los reclamantes, durante un largo periodo de tiempo.

En consecuencia, **nos permitimos recomendar a V.I.** la conveniencia de evaluar las disfunciones detectadas, estableciendo al efecto los oportunos mecanismos de comunicación con la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife, de forma que se puedan adoptar aquellas medidas que permitan una mayor eficacia administrativa en la tramitación de los informes de insostenibilidad que en lo sucesivo se planteen ante dicha Comisión, agilizando la misma como garantía de los derechos del ciudadano que solicita el reconocimiento del Derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita.

Le comunicamos que con esta misma fecha nos estamos dirigiendo a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Tenerife en términos similares a los de la presente resolución.

Asimismo, le solicitamos nos comunique el juicio que le merecen las anteriores consideraciones y, en su caso, las actuaciones acordadas como consecuencia de las mismas, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 37.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

E.Q. 448/04.- Ejecución de Acuerdo declarado conforme a derecho en virtud de resolución judicial. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Excelentísima Señora:

Nos dirigimos nuevamente a V.E. con relación al expediente de queja que viene tramitando esta institución, a instancia de D. ....., con la referencia **EQ 448/04**, la cual le rogamos cite en posteriores comunicaciones que nos dirija relativas a este asunto.

Alegaba el reclamante que, tras dictarse sentencia de fecha 10 de enero de 2001, en el recurso contencioso-administrativo ....., en virtud de la cual se estimaba ajustada a derecho la resolución de 16 de enero de 1997, dictada en el expediente administrativo ..... SL, en la que se disponía la demolición de las obras efectuadas por D. ..... en el número ..... de la calle ....., sin la correspondiente licencia municipal, la obra realizada seguía sin ser demolida pese al tiempo transcurrido.

Sobre dicha reclamación se nos trasladó informe elaborado por el Responsable de la Sección de Protección del Medio Urbano y Rural de esa Corporación en fecha 3 de junio de 2005 (Nº Salida 33366), cuya remisión agradecemos.

De lo actuado hasta el momento, constan en esta institución los siguientes antecedentes:

1.- Por Decreto de la Alcaldía Nº ....., de 26 de agosto de 1996, y visto el informe emitido por el Técnico municipal de obras constatando el levantamiento de un muro en la entrada del edificio antes señalado, que incumple el artículo 359 a) del vigente, en aquella fecha, P.G.O.U., relativo a circulación interior, debiendo tener los portales 1,50 ml. de ancho hasta el arranque de la escalera, se considera la obra denunciada **ilegal** e **ilegalizable,** disponiendo la inmediata suspensión y precinto de las obras.

2.- Por Acuerdo de la Comisión de Gobierno, de fecha 16 de enero de 1997, se dispone: "1.- Se proceda a la demolición de las obras efectuadas sin licencia municipal...y aprobar el presupuesto confeccionado por la Oficina Técnica de Disciplina Urbanística. 2.- Conceder a los denunciados el plazo de un mes para que procedan a la demolición de las obras no legalizadas. 3.- Aprobar la exacción cautelar de los importes de dichos presupuestos..."

3.- Por sentencia ....., de fecha 10 de enero de 2001, correspondiente al recurso contencioso-administrativo nº ..... de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, presentado contra dicho Acuerdo de la Comisión de Gobierno, se resuelve desestimar el mismo declarando ajustada a derecho la resolución impugnada.

4.- Por Decreto de Orden de Ejecución Nº ....., de 22 de octubre de 2001, se requiere a los herederos del denunciado, propietarios del inmueble sito en la calle ..... número ....., para que en el plazo de un mes procedan a realizar las obras de demolición, aprobando, asimismo, el presupuesto de ejecución subsidiaria, y dando cuenta al Servicio de Rentas para que proceda a la exacción cautelar del importe aprobado.

5.- Notificados los herederos con fechas 5, 7, 19, 22, 27 de diciembre de 2001, 21 de enero de 2002, 6 de febrero de 2002, y 22 de marzo de 2002, al momento del informe que nos facilita ese Ayuntamiento, se seguía cobrando la exacción cautelar.

A la vista de dichos antecedentes, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

Primera.- Respecto a la ejecución de los actos administrativos.

Constituye un postulado de la administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos, lo cual ha sido consagrado en nuestro derecho municipal, como precepto positivo, en el artículo 51 de la Ley 1/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local (LRBRL). Además, el artículo 4.1 e) del citado texto legal reconoce a los Municipios, las Provincias y las Islas "la presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos".

Todos estos preceptos tienen concordancia con la legislación estatal: artículos 57 y 93 a 101 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC).

Ahora bien, para que los acuerdos municipales surtan efectos es preciso ejecutarlos. De otra forma, su adopción devendría inútil y serviría únicamente para tener una constancia en los libros de actas de la corporación y, en consecuencia, sin ninguna virtualidad práctica. Por ello, la ley ha concebido a los órganos locales como verdaderos órganos de gestión y les ha dotado de personalidad bastante y medios jurídicos suficientes para hacerles operantes.

La Administración Pública, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrá proceder previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, conforme al art. 95 de la LRJPAC, ejecución forzosa que se podrá efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [arts. 96.1.b) y 98 de la LRJPAC].

En el supuesto planteado no consta que se haya procedido a ejecutar ni de forma voluntaria ni subsidiariamente la resolución de demolición, declarada ajustada a derecho en virtud de resolución judicial.

Segunda.- Respecto a la sentencia nº ....., dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en fecha 10 de enero de 2001, en virtud de la cual se estima conforme a derecho el Acuerdo de la Comisión de Gobierno de fecha 16 de enero de 1997:

-Constituye reiterada doctrina del Tribunal Constitucional que el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva (artículo 24.1 CE) comprende el que el fallo judicial se cumpla, pues lo contrario sería convertir las resoluciones judiciales y el reconocimiento de los derechos que ellas comportan a favor de alguna de las partes en meras declaraciones de intenciones (STC 176/1985 [RTC 1985\176]).

-Inseparablemente unido a dicho derecho figura el principio de la inalterabilidad de las resoluciones judiciales firmes, en conexión con la seguridad jurídica que consagra el artículo 9.3 CE, que garantiza a quienes han sido partes en el proceso que las resoluciones judiciales que hayan ganado firmeza no serán alteradas o modificadas al margen de los cauces legales previstos (por todas, STC 149/1989, STC 231/1991 y STC 34/1993)

-Reconoce, asimismo, dicha doctrina, el derecho al agotamiento del contenido de la sentencia, infiriendo del fallo todas sus consecuencias y evitando litigios de futuro

(STC 148/1989), ya que lo contrario supondría privar a dichas resoluciones de efectividad práctica vulnerando de esta forma el Estado de Derecho que nuestra Constitución proclama.

-Así, el propio Tribunal Constitucional en su pronunciamiento 67/1984, de 7 de junio, declara que "la ejecución de las sentencias es una cuestión de capital importancia para la efectividad del Estado social y democrático de Derecho, que proclama la Constitución.....y por ello el sistema jurídico ha de estar organizado de tal forma que dicho incumplimiento -si se produjera- no pueda impedir en ningún caso la efectividad de las sentencias y resoluciones judiciales firmes."....."La ejecución de la sentencia corresponde, en principio, al órgano que hubiere dictado el acto o disposición objeto del recurso.., debiendo interpretarse esta competencia no como la atribución de una potestad, sino como la concreción del deber de cumplir lo decidido por las sentencias y resoluciones firmes...y de prestar la colaboración requerida por los Jueces y Tribunales en sus resoluciones firmes dictadas en ejecución de sentencias (artículo 118 de la Constitución)".

-Consecuentemente, los privilegios que protegen a la administración no la sitúan fuera del ordenamiento (artículos 9.1 y 103.1 CE) ni la eximen de cumplir los fallos judiciales (artículo 118 CE), ya que las administraciones públicas, las autoridades y funcionarios, las corporaciones y todas las entidades públicas, han de respetar y, en su caso, cumplir las sentencias y demás resoluciones judiciales que hayan ganado firmeza, o sean ejecutables de acuerdo con las leyes. Y en este sentido, la Exposición de Motivos de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa asume dicho principio como punto de partida, recogiéndolo asimismo en su articulado (artículo 103.2 y 3).

-Por otra parte, la actuación administrativa que en cada caso se requiera para dotar de efectos reales al fallo judicial dictado, debe producirse asimismo en un término temporal adecuado, sin dilaciones indebidas, pues no deben olvidarse los principios de eficacia y celeridad que informan dicha actuación y resulta evidente que el transcurso del tiempo afecta a la efectividad del derecho reconocido judicialmente, que si bien en ocasiones no se recoge expresamente en el fallo dictado, sí se infiere de los fundamentos que sirven de base para la adopción del mismo.

En el presente caso, el hecho de que esa Corporación local no haya ejercido sus facultades de ejecución subsidiaria al objeto de restablecer la legalidad conculcada, en un tiempo razonable, está privando de efectividad al fallo judicial dictado, mediante el cual se reconoce la legalidad del Acuerdo adoptado por la Comisión de Gobierno el 16 de enero de 1997.

En consecuencia, teniendo en cuenta que los actos administrativos y acuerdos de las entidades locales gozan del privilegio de la inmediata ejecutividad, se **Recomienda a V.E.** que proceda a la ejecución del Acuerdo de la Comisión de Gobierno, de fecha 16 de enero de 1997, que resolvió la demolición de las obras.

Al mismo tiempo, le solicitamos nos comunique el juicio que le merecen las anteriores consideraciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 37.3 de nuestra Ley reguladora.

E.Q. 198/04.- Dilación en la resolución de expediente disciplinario. Sugerencia y Recomendación al Colegio Oficial de Graduados Sociales de Santa Cruz de Tenerife.

Ilustrísimo señor:

Nos dirigimos nuevamente a V.I. con relación al expediente de queja que viene tramitando esta institución a instancia de D. ....., con la referencia EQ 198/04, la cual le rogamos cite en posteriores comunicaciones que nos dirija relativas a este asunto.

Dicha reclamación hace referencia a los trámites seguidos, por la Comisión de Ética y Deontología de esa Corporación profesional, a raíz de los escritos presentados por el reclamante en los que denunciaba la actuación profesional de una de sus colegiadas.

Al respecto, le agradecemos su último informe de fecha 27 de mayo de 2005 (r/s 168/05) en el que se nos da cuenta de la reunión mantenida, el pasado 6 de mayo, con la colegiada Dña. .....

A tenor de la información remitida a esta institución, en dicha reunión la citada colegiada comunicó a esa Corporación la existencia de un procedimiento judicial instado por el Sr. ..... contra la misma (procedimiento nº .....) donde obra, según sus manifestaciones, toda la documentación al efecto y que se sigue ante el Juzgado de Instrucción Nª3 de Santa Cruz de Tenerife. Asimismo la colegiada se compromete a comunicar al Colegio todos los pasos que se vayan produciendo en dicho procedimiento, así como la sentencia que en su día recaiga.

Respecto al contenido dicho informe, y teniendo en cuenta los datos que con anterioridad al mismo nos ha facilitado ese Colegio profesional y demás documentación obrante en nuestras oficinas, esta institución ha acordado trasladarle las siguientes consideraciones:

Sobre la vinculación entre el procedimiento disciplinario y el procedimiento judicial pendiente:

1.- La Ley 10/1990, de 23 de mayo, de Colegios Profesionales, remite a los respectivos Estatutos colegiales para la tipificación de las infracciones y sanciones en que puedan incurrir los colegiados, no pudiendo imponerse, en régimen disciplinario, sanción alguna sin previa apertura de expediente y con audiencia del interesado. (artículos 20 y 21)

En cumplimiento de dicho mandato legal, los actuales Estatutos del Colegio Oficial de Graduados Sociales y Diplomados en Relaciones Laborales de Santa Cruz de Tenerife, cuya modificación fue publicada en el B.O.C. mediante Anuncio de 10 de julio de 2003, establecen en su Título Quinto el régimen de responsabilidad de los colegiados.

Así, se regula la posible responsabilidad penal de los Graduados Sociales por los delitos y faltas que cometan en el ejercicio de su profesión, con independencia de la posible responsabilidad civil y disciplinaria.

2.- Deducimos del último informe remitido la existencia de un procedimiento penal pendiente, instado contra la colegiada Dña. ....., ya que su conocimiento, según se nos comunica, ha correspondido a un órgano judicial de este orden, el Juzgado de Instrucción Nº3 de Santa Cruz de Tenerife.

3.- Ninguna mención contienen los Estatutos con referencia a la posible vinculación entre el procedimiento disciplinario y una eventual causa penal. No obstante, en materia disciplinaria, y respecto a aquellas cuestiones no previstas en los Estatutos, *se*

entenderán aplicables las normas autonómicas y estatales que procedan y puedan complementarlo (art. 90.1 de los Estatutos).
.....En todo caso, habrán de respetarse las normas mínimas de garantía establecidas en el Derecho sancionador general, así como los principios constitucionales en la materia" (art. 90.2).

4.- A este respecto, el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, recoge las posibles vinculaciones con el orden jurisdiccional penal (art.7). Así *"cuando los órganos competentes tengan conocimiento de que se está desarrollando un proceso penal sobre los mismos hechos, solicitarán del órgano judicial comunicación sobre las actuaciones adoptadas.*

... Recibida la comunicación, y si se estima que existe identidad de sujeto, hecho y fundamento entre la infracción administrativa y la infracción penal que pudiera corresponder, el órgano competente para la resolución del procedimiento acordará su suspensión hasta que recaiga resolución judicial".

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, y si bien entendemos que el expediente que tramita el Colegio ha quedado paralizado hasta tanto se reciba comunicación de la Sra. ..... sobre el dictado de resolución judicial**, nos permitimos sugerirle** la conveniencia de dirigirse al Juzgado de Instrucción Nº3 de Santa Cruz de Tenerife con el fin de ser informado sobre las actuaciones acordadas por el órgano judicial, y al objeto de poder valorar si existe identidad entre las infracciones denunciadas, acordando, en su caso, formalmente y mediante comunicación a los interesados, la suspensión del expediente hasta que recaiga sentencia o resolución que ponga fin al procedimiento.

Sobre la resolución del expediente disciplinario

1.- Los Estatutos colegiales establecen en sus artículos 80 y 84, la competencia de la Junta de Gobierno en orden a corregir las faltas o infracciones cometidas por los Graduados Sociales, en los casos que se establecen, de acuerdo con los Estatutos y las normas legales aplicables, siempre con independencia de la posible existencia de responsabilidad civil o penal.

Para ello será necesaria la previa instrucción de expediente disciplinario, por el miembro de la Junta en quien se delegue, de acuerdo con las prescripciones contenidas en los Estatutos y en la normativa vigente.

2.- De otro lado, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, resulta de aplicación respecto a los actos de los Órganos del Colegio que supongan el ejercicio de potestades administrativas, y, en todo caso, tiene carácter supletorio para lo no previsto en los Estatutos.

Dicha norma establece la obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y de notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (art. 42 LRJPAC)

3.- El principio de seguridad jurídica exige la tramitación y resolución, mediante el procedimiento legalmente establecido, de las denuncias que sobre la actuación de los colegiados sean formuladas por los particulares, así como la sanción, en su caso, de las conductas que se encuentren tipificadas como faltas en los Estatutos.

4.- En el asunto que nos ocupa, el reclamante formula denuncia ante el Colegio el 5 de marzo del año 2002, y es con fecha 23 de mayo del mismo año cuando se comunica al denunciante el traslado del expediente a la Comisión de Ética y Deontología, habiéndose dilatado su tramitación hasta la fecha, retraso al que han contribuido, según se nos ha informado, las dificultades habidas para notificar a la colegiada denunciada.

Finalmente el pasado 6 de mayo, la Sra. ..... comunica al Colegio la existencia de un procedimiento judicial contra la misma, circunstancia que ha paralizado nuevamente la tramitación del expediente.

En atención a dichas consideraciones **nos permitimos recomendarle**, una vez se reciba la comunicación que le sugerimos recabar del Juzgado de Instrucción Nº3 de Santa Cruz de Tenerife, y, en su caso, una vez se dicte la resolución judicial al efecto, proceda, con carácter urgente, a la resolución del expediente incoado por esa Corporación profesional respecto a la actuación de la colegiada Dña. .....
Finalmente, de conformidad con lo establecido en el artículo 37.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le solicitamos que nos comunique el juicio que le merecen las anteriores consideraciones, y, en su caso, los actos adoptados como consecuencia de las mismas.

E.Q. 339/05.- Organización y funcionamiento del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita que se presta por parte de los Colegios de Abogados de Canarias. Sugerencia al Consejo Canario de Colegios de Abogados.

Excelentísimo Señor:

Esta institución tramita expediente de oficio con la referencia **EQ. 339/05**, al objeto de analizar la organización y el funcionamiento del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita que se presta por parte de los Colegios de Abogados con sede en las islas.

A tal objeto nos hemos dirigido a dichos Colegios profesionales solicitando información sobre diversas cuestiones alusivas al funcionamiento del referido Servicio, en especial relacionadas con los medios personales destinados a la atención de los solicitantes de Justicia Gratuita, infraestructuras y medios materiales para atender dicho servicio, así como coordinación con los Colegios de Procuradores, en orden a la designación de estos profesionales.

Recibidos los informes solicitados, y tras su correspondiente estudio técnico, hemos acordado trasladarle una copia de los mismos para su completo conocimiento.

En los citados informes se contienen las pautas generales seguidas por cada Colegio para la organización del referido Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita, y los criterios adoptados para la tramitación de expedientes en los que se solicita dicho beneficio, atendiendo a las prescripciones contenidas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

Asimismo, de la información obtenida se infiere el considerable aumento de solicitudes que se viene produciendo en los últimos tiempos, circunstancia que ha determinado en algunos casos el establecimiento de un turno de atención al peticionario, dado el elevado número de solicitantes.

De igual manera, la fragmentación insular afecta a los criterios seguidos para la prestación de dicho Servicio, especialmente respecto a aquellos Colegios que tienen encomendada la tramitación de expedientes correspondientes a solicitudes efectuadas en isla distinta a la que constituye la sede del Colegio profesional.

Aún reconociendo el esfuerzo que se viene realizando, dado el incremento en la demanda, la necesidad de establecer medidas que garanticen un servicio continuado y de calidad, sobre todo en aquellos Colegios con un mayor volumen de peticionarios, y la fragmentación insular que afecta igualmente a la prestación de dicho servicio, hacen necesario, a nuestro entender, establecer directrices comunes que sirvan de base para su mejor funcionamiento.

Habida cuenta que el artículo 27 de la Ley 10/1990, de 23 de mayo, de Colegios Profesionales, atribuye a los Consejos de Colegios de Canarias la función de coordinar la actuación de los Colegios que los integran, finalidad que se recoge asimismo en los Estatutos de ese Consejo, nos permitimos **sugerirle,** sin perjuicio de la autonomía y competencia de cada Colegio, estudie la posible elaboración de unas directrices generales, comunes a todos los Colegios de Abogados de Canarias, que pudieran servir de base en cuanto a la organización y funcionamiento de los servicios de asistencia letrada de oficio.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le rogamos comunique a esta institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, el juicio que la misma le merece.

De otro lado, la coordinación con los órganos judiciales, resulta un objetivo a tener en cuenta para facilitar una mayor agilidad en la prestación del servicio y garantizar el derecho de los ciudadanos a la Justicia gratuita.

Asimismo, corresponde a la administración autonómica con competencias en materia de Justicia aportar los fondos públicos necesarios para retribuir la intervención de los profesionales designados de oficio, así como subvencionar los gastos de funcionamiento e infraestructura necesarios para la prestación del servicio en cuestión (artículo 22 del Decreto 57/1998, de 28 de abril, por el que se regulan la composición y el funcionamiento de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, según la redacción dada por el Decreto 50/2000, de 10 de abril).

Respecto a estas últimas cuestiones, le agradeceríamos, asimismo, **nos informase** sobre las actuaciones o mecanismos de coordinación que, en su caso, haya acordado o tenga previsto acordar ese Consejo en colaboración, bien con el estamento judicial, o, en su caso, con la administración competente, para una mayor eficacia en la prestación del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita.

Agradeciéndole nuevamente su colaboración con la tarea que desempeña esta institución, le rogamos que la información solicitada nos sea remitida a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, calle O´Daly, núm. 28.

9. MEDIO AMBIENTE

En el período que analizamos, las principales reclamaciones presentadas en el área de medio ambiente, han venido referidas a vertidos, a la ejecución de obras en espacios naturales protegidos y a otras quejas que, dada la variedad de asuntos que se planteaban, hemos incluido en un último apartado.

1) Vertidos.

Según la memoria de las Directrices de Ordenación General de Canarias, en su apartado 2.2.2, aprobadas con las Directrices de Ordenación del Turismo, en virtud de la Ley 19/2003, de 14 de abril, "La práctica indiscriminada de la actividad extractiva de picón, arena y piedra, en un marco de inadecuada regulación y control, y el aumento de la demanda de estos materiales por una industria de la construcción en expansión, plantea problemas de destrucción de suelos, incremento de procesos erosivos, generación de ruidos y emisión de gases y polvos, al tiempo que provoca un sensible deterioro paisajístico, especialmente en barrancos y conos volcánicos".

Dicha situación viene siendo denunciada ante esta institución por diversos colectivos de ciudadanos, además de haber dado lugar a varias investigaciones de oficio por este diputado del común.

Concretamente, dos asuntos sobre los que esta institución acordó la apertura de sendas investigaciones de oficio, aludían a los vertidos incontrolados de escombros y otros materiales que se venían realizando en una finca en suelo rústico, en el término municipal de San Cristóbal de La Laguna **(EQ. 436/04)**, así como otro debido a la grave situación medioambiental en que se encontraba una zona de la costa de Icod de Los Vinos, en la isla de Tenerife, debido a que varias empresas ubicadas en dicho lugar llevaban a cabo la actividad, presuntamente ilegal, de extracción de áridos, vertidos de escombros, etc., sin las preceptivas autorizaciones **(EQ. 869/04).**

Por lo que se refiere al **EQ. 436/04**, considerando que, en el año 2001, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna había ordenado a la empresa responsable de los vertidos la inmediata paralización de los mismos, sin que se hubiera dado cumplimiento a dicha resolución ni se solicitara la legalización de dicha actividad, esta institución se dirigió a la referida corporación municipal, con el fin de conocer las actuaciones que se habían llevado a cabo con posterioridad.

La citada entidad local nos informó de que, girada visita de inspección a la finca, se había comprobado que la zona estaba libre de escombros y basuras así como que no se estaba realizando actividad alguna. Asimismo, aquélla nos envió una copia de la resolución dictada por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, por la que acordó suspender la actividad y proceder al precinto, al tiempo que requirió al afectado para que instara la legalización de las obras. Otra de las medidas que se contenían en la mencionada resolución, fue el requerimiento practicado al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a efectos de que incoara el correspondiente procedimiento sancionador.

Dado que había transcurrido en exceso el plazo concedido a la citada corporación municipal para que iniciara el aludido procedimiento, sin que hubiera procedido a ello, la citada agencia ejerció tal potestad; lo que nos llevó a archivar el expediente por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

En lo que respecta al **EQ. 869/04**, el Ayuntamiento de Icod de los Vinos nos comunicó que las actividades que se estaban llevando a cabo en dicha zona no contaban con todas las autorizaciones preceptivas, así como que las mismas se referían a la instalación de una central de dosificación para hormigones, la instalación de una planta semimóvil de tratamiento de áridos, un proyecto de explotación de cantera industrial y una planta de trituración y clasificación de áridos, así como un parque y almacén de chatarra. Asimismo, la referida administración nos dio cuenta de que el Ayuntamiento de Icod de los Vinos había aprobado inicialmente el Plan General de Ordenación Urbana del municipio, en el que se proponía la desaparición progresiva de las actividades que se desarrollaban en la zona de Riquel, lo que llevaría aparejada, a juicio de dicha administración, la restauración de la realidad física de la misma.

Dado que uno de los incumplimientos observados se concretaba en el ejercicio de la respectiva actividad por dos de las empresas denunciadas, sin contar con la pertinente declaración de impacto ecológico, nos dirigimos a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, ya que, por dicho motivo, ésta había acordado, en los años 2002 y 2004, la suspensión de la correspondiente actividad. Sobre ello, la aludida agencia resolvió iniciar un procedimiento sancionador a los presuntos responsables, observando este comisionado parlamentario que, a pesar de la gravedad del problema medioambiental denunciado, no fue hasta ocho meses después desde nuestra solicitud de informe cuando aquélla dictó la resolución de incoación.

Por su parte, el Ayuntamiento de Icod de los Vinos, a raíz de nuestra investigación, acordó la incoación de un expediente sancionador a otra de las empresas, al tiempo que le requirió para que ajustara la actividad desarrollada al proyecto presentado. Posteriormente, aquél resolvió la suspensión inmediata de la actividad, así como el precinto de las instalaciones. Dicha resolución fue recurrida ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

También, en el informe del año 2004, hacíamos referencia a diferentes reclamaciones que habían formulado asociaciones vecinales, en las que sus promotores denunciaban la inactividad de algunas administraciones ante la existencia de varios vertederos y puntos de vertido incontrolado, principalmente de residuos de construcción y demolición, en la isla de La Gomera **(1129/04)**.

Tras habernos dirigido al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, éste nos dio cuenta de que la actividad de vertido denunciada no contaba con los preceptivos títulos habilitantes, así como que el Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) había denunciado los hechos ante la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, habiendo procedido ésta a suspender la actividad y a precintar la zona de vertido. Asimismo, la referida entidad local nos comunicó que se había requerido al responsable del vertido incontrolado para que, en el plazo de un mes, procediera a retirar el material férrico vertido y entregarlo a un gestor autorizado.

Por otro lado, el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera nos informó de que estaba diseñando un programa de gestión de los residuos de construcción y demolición, con el fin de dar una solución a los problemas generados por los vertidos incontrolados de este tipo de residuos en el citado municipio.

La inactividad del Ayuntamiento de Valverde y del Cabildo de El Hierro ante las denuncias formuladas por el reclamante, como consecuencia de las molestias que le estaba ocasionando el vertido de escombros y materiales de diversa índole por parte de los propietarios de una finca colindante con la suya, derivando todo ello en problemas de higiene y salubridad, además del impacto estético negativo que ello suponía, dio lugar a la formulación del **EQ. 1051/05.**

Al respecto, la administración insular nos remitió un informe técnico según el cual resultaba necesario comenzar a retirar los escombros y depositarlos en los diferentes puntos limpios y canteras habilitadas al efecto, puesto que era una actividad que estaba prohibida.

Dado que el técnico que efectuó la visita de inspección informó de que los materiales vertidos continuaban sin ser retirados, nos dirigimos nuevamente a la citada administración, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, hubiéramos obtenido contestación.

Según un informe reciente de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural "Los vertidos en barrancos suponen una de las principales afecciones medioambientales que se dan en el Archipiélago canario". Continúa el informe indicando que "(...) desde la puesta en marcha del referido organismo en el año 1999, se han tramitado más de 5.500 expedientes por infracciones a la Ley de Residuos de Canarias, tanto en materia de residuos peligrosos como no peligrosos.

2) La ejecución de obras en espacios naturales protegidos.

La instalación de una planta portátil de clasificación de residuos inertes en el Paisaje Protegido de Tafira (C-24), en la zona conocida como Hoya Caldereta, sin contar con las autorizaciones preceptivas, dio lugar a que una asociación de vecinos formulara una reclamación **(EQ. 212/05)**.

Iniciada la correspondiente investigación, pudimos constatar que el proyecto y estudio de impacto de la referida planta habían sido devueltos a sus promotores por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, debido a que no se ajustaba en su contenido mínimo a lo exigido en la Ley 11/1990, de 13 de julio, de Prevención de Impacto Ecológico (art. 12). Asimismo, el proyecto carecía del informe de compatibilidad, que debía emitir el Cabildo de Gran Canaria, así como el que había de expedir el Patronato de Espacios Naturales. Por otro lado, aquél tampoco contaba con la autorización de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías.

A pesar de que todo ello había sido denunciado ante la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural por el Servicio de Medio Ambiente del Cabildo de Gran Canaria, desconocíamos las actuaciones que, al respecto, había llevado a cabo el referido departamento autonómico, ya que, a la fecha de cierre del presente informe, nuestra solicitud no había obtenido respuesta.

Una ciudadana se mostraba en desacuerdo con la ejecución de un proyecto de acondicionamiento y mejora de un camino dentro del espacio natural protegido Parque Rural del Nublo (C-11), promovido por el Ayuntamiento de Tejeda **(EQ. 435/03)**

Una vez nos dirigimos a las administraciones implicadas (Cabildo Insular de Gran Canaria y Ayuntamiento de Tejeda), este diputado del común pudo constatar que, con carácter previo a la aprobación de dicho proyecto, se habían obtenido las correspondientes autorizaciones.

Tras haber trasladado a la reclamante la información recibida, aquélla no formuló alegaciones, lo que nos llevó a considerar que la misma había desistido de su queja y, por consiguiente, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Posteriormente, la promotora de la queja solicitó de nuevo nuestra intervención, ya que, a juicio de aquélla, se observaban diversos incumplimientos respecto al proyecto que había sido aprobado.

Tras habernos dirigido a la referida corporación municipal, ésta nos informó de que se habían solucionado todas las cuestiones planteadas por la reclamante, lo que nos llevó a archivar el expediente en nuestras oficinas.

La realización de diversas obras sin contar con las preceptivas autorizaciones (licencia urbanística y calificación territorial), en el lugar denominado Acusa Verde, en el término municipal de Artenara, dentro del Parque Rural del Nublo (C-11), originó la formulación del **EQ. 990/05**.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constaba que, en virtud de resolución del Director Ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, se había acordado incoar el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable de la infracción denunciada.

Asimismo, dicho organismo resolvió declarar la caducidad del procedimiento sancionador iniciado, con el correspondiente archivo, de conformidad con lo previsto en el art. 20.6 del Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, al haber transcurrido los plazos legalmente establecidos al efecto.

Posteriormente, aquél acordó incoar un nuevo procedimiento sancionador, al no haber prescrito la infracción cometida.

Al respecto, esta institución observó que, aun cuando en la citada resolución se acordó requerir al interesado para que instara la legalización de las obras, habían transcurrido dos años y medio desde entonces y un año y medio desde que se resolvió la desestimación del recurso de alzada que aquél había interpuesto y, sin embargo, no constaba que se tramitara el aludido procedimiento sancionador, ni que el promotor de las obras hubiera atendido el requerimiento que se le practicó.

A la vista de ello, esta institución dirigió una resolución a la referida agencia recomendándole que, sin más dilación, se adoptaran todas las medidas legalmente previstas ante la comisión de la infracción denunciada.

A la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de que nuestra resolución fuera contestada.

Un asunto que fue incluido en el informe relativo a la gestión de este comisionado parlamentario en el año 2004, aludía a la inactividad de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna ante la ejecución de varias obras en el Parque Rural de Anaga (T-12), sin contar con los preceptivos títulos legitimantes (**EQ. 603/03).**

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, este diputado del común dirigió una resolución a la citada gerencia recomendándole que se iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador al infractor, así como que se procediera al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición a su estado originario de la realidad física alterada.

Considerando esta institución que el referido organismo no había adoptado las medidas adecuadas a raíz de haber formulado dicha recomendación, comunicamos a la alcaldesa de dicha corporación municipal los antecedentes del caso y la resolución que habíamos dirigido. Como consecuencia de la misma, nos informaron en los siguientes términos: "(...) Las competencias corresponden a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, en virtud del Convenio de Adhesión firmado el 16 de julio de 2004 con el Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna".

Sobre ello, este diputado del común pudo constatar que, ante la ejecución de unas obras que habían sido denunciadas en el año 2001, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no había adoptado medidas y, cuando esta institución le recomendó que ejercitara sus competencias, aquél derivó su ejercicio a otra administración en virtud de un convenio que, a la fecha de emisión del informe, aún no se encontraba en vigor.

Una vez nos dirigimos a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, ésta acordó, como medida cautelar, la suspensión de las obras y su precinto, al tiempo que instó al interesado para que procediera a solicitar la legalización de las obras y requirió a la citada corporación municipal para que incoara el correspondiente procedimiento sancionador.

Por su parte, en los años 2002 y 2004, los servicios de inspección de dicha agencia realizaron sendas visitas a la zona, habiendo constatado que las obras se encontraban en el mismo estado que cuando se había dictado la orden de suspensión, al tiempo que observaron la existencia de otras obras promovidas por la misma persona sin contar con las autorizaciones pertinentes. Según dicho informe, la totalidad de las obras descritas se ubicaban en el espacio natural protegido Parque Rural de Anaga.

En el supuesto planteado, nos encontrábamos ante la ejecución de unas obras ubicadas en un espacio natural protegido que no contaban con licencia urbanística ni con la previa calificación territorial.

Sobre ello, esta institución pudo constatar que aun cuando la aludida agencia instó al afectado para que solicitara la legalización de las obras y requirió al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para que incoara el correspondiente procedimiento sancionador, habían transcurrido cuatro años y aquélla no había ejercido su competencia, a pesar de que ni el interesado había solicitado la legalización de las obras ni la citada corporación municipal había atendido el requerimiento que le fue practicado.

Dado que la referida agencia es competente para iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 190.1.c) y 229 del TRELOTENC, en relación con el art. 19 del Decreto 189/2001, de 15 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, además de que la intervención administrativa del uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el art. 164.2 del TRELOTENC, no pudiendo la administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el art. 188.2 del citado Texto Refundido, esta institución dirigió una resolución al referido departamento autonómico, recomendándole que iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador al promotor de las obras, así como que se procediera al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Dicha resolución fue aceptada por la aludida agencia, habiéndonos informado de que se había procedido a iniciar el expediente sancionador.

A la vista de ello, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

3) Varios.

Un asunto que fue incluido en el informe sobre la gestión realizada por este comisionado parlamentario en el año 2004, aludía a la instalación de un camping, sin las

correspondientes autorizaciones administrativas, ocupando la zona de servidumbre y de policía del Barranco de Guasiegre, en el término municipal de Arico **(EQ. 1580/03).**

Iniciada nuestra investigación, el Consejo Insular de Aguas de Tenerife constató la existencia del camping, así como que dicha instalación no sólo era ilegal, sino que resultaba ilegalizable.

Encontrándonos ante la comisión de una presunta infracción, prevista en el art. 124-g) de la Ley 12/1990, de Aguas de Canarias, en conexión con el art. 43 del Reglamento del Dominio Público Hidráulico, aprobado en virtud de Decreto 86/2002, de 2 de julio y el art. 4.8 del Reglamento Sancionador en materia de Aguas, aprobado por Decreto autonómico 276/1993, de 8 de octubre, el referido organismo tramitó el correspondiente procedimiento sancionador, proponiendo declarar fundada la denuncia e imponer a la empresa promotora de la instalación la correspondiente sanción.

Con posterioridad, el referido Consejo Insular de Aguas acordó archivar las actuaciones realizadas en el procedimiento sancionador tramitado, al haber acreditado la entidad infractora el pago de la sanción impuesta.

A la vista de ello y de que, en el referido terreno, no se encontraba instalación alguna, este comisionado parlamentario consideró que el asunto planteado se había solucionado, procediendo a archivar el aludido expediente en nuestras oficinas.

Varios colectivos de ciudadanos manifestaron su desacuerdo con la decisión adoptada por el Parlamento de Canarias, de no tomar en consideración la proposición de ley de iniciativa popular de declaración de Reserva Natural Especial del litoral noreste de Granadilla **(EQ. 73/05)**.

Con el fin de determinar la admisión o no a trámite de la referida queja, esta institución estudió el asunto planteado y su posible encaje en el artículo 1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común. Dicho precepto establece lo siguiente:

"El Diputado del común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley".

En el supuesto planteado en la reclamación formulada, constatamos que el Pleno del Parlamento de Canarias había rechazado la toma en consideración de la referida proposición de ley, una vez que la Mesa del Parlamento tramitara el procedimiento regulado en la Ley 10/1986, de 11 de diciembre, de Iniciativa Legislativa Popular.

Al respecto, el Tribunal Constitucional, en su sentencia núm. 76/1994, de 14 de marzo, señala que "(...) ninguna tacha de inconstitucionalidad cabe formular a la reserva efectuada a favor de un órgano parlamentario como la Mesa de la cámara para que ejerza la competencia de control de legalidad de las proposiciones de ley, que se traduce en la admisión a trámite o no de las mismas y que opera, como todos los controles de este género, en función de un canon estrictamente normativo, no político o de oportunidad (que es el que, en cambio, tiene lugar en el trámite de toma de consideración).

A la vista de todo ello y dado que este diputado del común no tiene competencias para supervisar la decisión adoptada por el órgano político por excelencia de la Cámara, que es el Pleno, procedimos a inadmitir a trámite la reclamación formulada.

10. OBRAS PÚBLICAS

En el área de obras publicas, algunas de las reclamaciones formuladas por los ciudadanos han venido referidas a la ejecución de obras públicas, a la falta de recuperación de bienes de dominio público por algunas administraciones, a expropiaciones y a la responsabilidad patrimonial de la administración.

1) La ejecución de obras públicas.

Un ciudadano puso de manifiesto la inactividad del Ayuntamiento de San Mateo a raíz de haber denunciado que, como consecuencia de las lluvias caídas en febrero de 2005, el camino por el que accedía a su vivienda había quedado destrozado, así como que el poste del alumbrado público había quedado en una situación que constituía un peligro público. **(EQ. 1237/05).**

Tras habernos dirigido a la citada corporación municipal, ésta nos informó de que las obras se realizarían en un mes, aproximadamente.

A la vista de ello, este comisionado parlamentario acordó archivar el expediente por considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

También fue archivado por encontrarse en vías de solución el **EQ. 708/04**, en el que se planteaba la inejecución de unas obras por el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, consistentes en la construcción de una acera de protección para peatones en dicho municipio.

Sobre ello, la citada administración nos dio cuenta de que, a la fecha de emisión del informe, se encontraba publicada en el Boletín Oficial de La Provincia la licitación de la citada obra.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Brígida a los escritos presentados por una ciudadana, mediante los cuales denunciaba los desperfectos ocasionados en su vivienda, debido, al parecer, a la arqueta colocada por dicha administración en una plaza que se estaba construyendo en dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ. 1642/05.**

A la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de recibir información de la referida corporación municipal.

Un asunto que fue incluido en el informe referido a la gestión de este comisionado parlamentario en el año 2004, aludía a la falta de terminación de las obras de un camino vecinal en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, cuya finalización venía siendo demandada al respectivo ayuntamiento desde el año 1993 (**EQ. 814/04)**.

Tras habernos dirigido a la citada corporación municipal, ésta nos dio cuenta de que, tras realizar una visita a la zona, pudo constatarse que, al no existir alineación definida, existían propiedades que invadían u ocupaban el espacio que se requeriría para realizar las obras en cuestión. En consecuencia, se estaba llevando a cabo el levantamiento topográfico necesario para llegar a un acuerdo sobre las propiedades que era necesario adquirir y, posteriormente, realizar un proyecto de ejecución de las obras objeto de la queja.

Una vez efectuado un seguimiento al expediente por parte de este comisionado parlamentario, la citada administración nos comunicó que se iba a llevar a cabo la expropiación de una parcela destinada a la construcción de un vial.

A la vista de que el asunto planteado se encontraba en vías de solución procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

2) La falta de recuperación de bienes de dominio público.

La falta de actuación del Ayuntamiento de Telde ante las reiteradas denuncias formuladas por un colectivo de vecinos de dicho municipio, como consecuencia de los perjuicios que les estaba produciendo el cierre de un camino real que había llevado a cabo un particular, dio lugar a la presentación del **EQ. 1654/05.**

Al respecto, solicitamos al referido ayuntamiento que realizara una visita de inspección a la zona, con el fin de constatar los hechos denunciados, al tiempo que le interesamos que nos informaran de las medidas que, en su caso, tuvieran previsto adoptar para la recuperación del referido camino.

A la fecha de cierre del presente informe nuestra solicitud no había sido cumplimentada, a pesar de haber sido reiterada la misma en varias ocasiones.

Otra ciudadana solicitó a esta institución que se iniciara una investigación, con el fin de conocer las razones de la dilación que se estaba produciendo para la recuperación de un camino público, que había sido obstaculizado por unos particulares **(1113/05)**.

Una vez tramitada dicha queja, pudimos constatar que, en el año 1998, el Ayuntamiento de Santa María de Guía había comunicado a la reclamante el acuerdo de incoación del expediente administrativo de deslinde y que, en lugar de continuar dicho procedimiento con la posterior recuperación de oficio del citado camino público, había recurrido al procedimiento de expropiación de los terrenos.

Tras solicitar un informe a dicha administración, ésta nos remitió una copia del acuerdo que había adoptado la Junta de Gobierno Local, a través del cual resolvió proceder a la recuperación de oficio del citado camino. Con posterioridad, la referida corporación municipal nos dio cuenta de que se había procedido a la apertura del camino objeto de la queja, dejándolo en su estado primitivo.

Dado que el asunto planteado se había solucionado, este diputado del común resolvió el archivo de la reclamación formulada.

Una asociación vecinal del municipio de Telde denunció la ejecución de unas obras, consistentes en el cierre de un camino público, así como la construcción de un estanque y un cuarto de aperos, manifestando aquélla que ninguna de las administraciones a las que se había dirigido habían actuado al respecto **(EQ. 1718/05)**.

Tras estudiar la documentación presentada, pudimos constatar que los referidos hechos también habían sido denunciados por el Servicio de Medio Ambiente del Cabildo de Gran Canaria ante la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial y el Ayuntamiento de Telde.

A la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de ser informados de las actuaciones realizadas por las referidas administraciones para la recuperación de dicho camino.

3) Expropiaciones.

En materia de expropiaciones la administración no debe olvidar que la existencia del instituto de la expropiación, impide que las autoridades administrativas acudan a las vías de hecho para disponer de algún bien de propiedad privada que sea de utilidad pública; prohibición que ha venido ratificando la jurisprudencia del Tribunal Supremo (Sentencias de 10 diciembre 1973, 28 septiembre 1974, 28 noviembre 1984 y 29 septiembre 1985, entre otras).

Sin embargo, continúa solicitándose la intervención de este comisionado parlamentario ante situaciones que constituyen una vía de hecho. Ello se puso de manifiesto en el **EQ. 1369/03**, ante la falta de información al copropietario de unos terrenos que habían sido ocupados por el Ayuntamiento de Pájara para uso viario y zona verde públicos, sin que la referida administración hubiera tramitado el preceptivo procedimiento de expropiación, ni hubiera indemnizado a sus propietarios.

Sobre ello, la citada corporación municipal nos remitió un informe del siguiente tenor literal: "(...) el viario peatonal y rodado, así como las zonas verdes se encuentran ejecutados, al menos desde 1997, sin la tramitación de los procesos legales para la obtención de los mismos por la administración.

De los hechos relatados se desprende que se ha producido una actuación por vía de hecho, entendida como actuación material de la administración que carece de la necesaria cobertura jurídica y lesiona derechos o intereses legítimos de cualquier clase, ya sea por falta de competencia de la administración o, como en este caso, sin sujeción a las normas procedimentales legalmente establecidas.

Por tanto, dado que en ningún caso las vías de hecho pueden justificar una acción ilícita, tiene razón el reconocer al solicitante propietario de la parcela ocupada la oportuna compensación económica, dada la imposibilidad, por el estado actual de la vía pública, de que se le reintegre en la posesión de la parcela (...)".

A la vista del contenido de dicho informe, la queja fue archivada por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Al respecto, no podemos dejar de destacar la falta de colaboración del Ayuntamiento de Pájara con este diputado del común, ya que, un asunto que podía haber alcanzado una solución en un tiempo razonable, no fue hasta un año y medio después de haber realizado múltiples gestiones por parte de esta institución, cuando la citada corporación municipal emitió el primero de sus informes reconociendo la vía de hecho que se había producido, con las consecuencias que ello conllevaba.

La dilación que, al parecer, se estaba produciendo en la tramitación del expediente de expropiación iniciado por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, como consecuencia de la ejecución del proyecto de obra "Avenida Menceyes, II fase" en dicho término municipal, se puso de manifiesto en el **EQ. 1044/05.**

Dado que, del estudio de la documentación presentada, constatamos que hacía un año que no se habían realizado actuaciones en el expediente para la determinación del justiprecio y su pago, nos dirigimos a la citada corporación municipal.

Una vez recibido el informe solicitado, esta institución observó que si bien, en un principio, el expediente había sufrido cierto retraso, se había reanudado su tramitación, encontrándose el mismo, a la fecha de cierre del presente informe, pendiente de que el expropiado realizara alegaciones.

También fue objeto de queja la demora que, al parecer, se estaba produciendo en la tramitación de otro expediente de expropiación, en esta ocasión por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria **(EQ. 1597/05)**.

Una vez que dicha administración nos informó de las actuaciones realizadas en el expediente, esta institución pudo constatar que el retraso denunciado se había producido, principalmente, como consecuencia del desconocimiento, por el respectivo departamento, de la existencia de crédito disponible, quedando resuelta dicha cuestión a la fecha de emitir el referido informe.

Tras haber dado traslado a la reclamante del informe municipal emitido, procedimos a archivar el expediente, por considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La disconformidad de un ciudadano con la actuación seguida por la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, a raíz de que el mismo denunciara la ocupación de una superficie mayor de terreno que la que había sido objeto de expropiación y pago, dio lugar a la formulación del **EQ. 1313/05.**

Tras estudiar el contenido de la queja, observamos que la citada administración no había resuelto expresamente la solicitud presentada, con los efectos que ello conllevaba, además de que, con posterioridad, había dictado actos que se separaban del sentido del silencio producido.

Dado que el acto presunto tiene idéntico régimen jurídico que el propio de los actos administrativos expresos, muy particularmente por lo que se refiere a la vinculación de la administración a sus propios actos, de cuyo contenido ésta no puede apartarse sino a través del ejercicio de sus poderes de revisión de oficio, si el acto es ilegal, o haciendo uso de la técnica de la revocación, si se pretende la eliminación del acto administrativo por razones de oportunidad; en aplicación del deber de resolver que tiene la administración, este diputado del común dirigió una resolución a la referida consejería recomendándole que se procediera a dictar una resolución estimatoria de las pretensiones del expropiado o bien resolviera de acuerdo con los consideraciones expuestas en aquélla.

Al respecto, el aludido departamento autonómico nos informó de que el asunto planteado se encontraba pendiente de resolución judicial, lo que dio lugar al archivo de la reclamación en nuestras oficinas.

4) Responsabilidad patrimonial de la administración.

Un ciudadano puso de manifiesto en su queja que, como consecuencia del desbordamiento de las alcantarillas en el término municipal de Arrecife, a raíz de las últimas lluvias caídas, su vehículo sufrió daños, sin que hubiera recibido indemnización alguna por ello **(EQ. 1072/05)**.

Una vez analizada la documentación obrante en el expediente de responsabilidad patrimonial que había tramitado la citada corporación municipal, constatamos que la Concejalía de Obras y Servicios de la referida administración había informado de que “El Ayuntamiento de Arrecife es titular de las redes de saneamiento del municipio, si bien tanto el mantenimiento como el perfecto estado de las redes de saneamiento del municipio de Arrecife es responsabilidad de la empresa “Aguas Filtradas”, empresa contratada por “Inalsa”.

Con base en dicho informe, la citada reclamación fue desestimada por el Ayuntamiento de Arrecife, por apreciar que no existía relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público local y los daños causados.

A la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de recibir un nuevo informe de la citada corporación Municipal.

Un asunto que fue incluido en el informe sobre la gestión de este diputado del común en el año 2004, vino referido a la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por un ciudadano ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, acerca de la cual esta institución formuló una resolución en la que se recomendaba a dicho ayuntamiento que revocara la resolución por la que había acordado denegar al reclamante el cobro de la indemnización que había solicitado, así como que dictara otra reconociendo a aquél el derecho a percibir la misma **(138/01)**.

Tras estudiar el contenido del informe municipal emitido, observamos que la resolución formulada no había sido aceptada por dicha corporación municipal, con base, fundamentalmente, en lo siguiente:

- La entidad concesionaria del servicio de alumbrado público informó de que los niveles lumínicos en las vías donde se produjo el accidente estaban por encima de los mínimos exigidos en las Normas Técnicas de Alumbrado Público del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Dado el "carácter técnico" de dicho informe, el mismo "prima" respecto al emitido por el Servicio de Atestados de la Unidad de Policía Local, que daba cuenta de la insuficiencia lumínica en una de las vías y la carencia de iluminación en la vía de doble sentido de circulación.

- El contenido del atestado policial, según el cual el conductor circulaba a una velocidad superior a la establecida, a la vista de las huellas existentes en el lugar del accidente, ya que los agentes actuantes no presenciaron el mismo.

Al respecto, esta institución pudo constatar que, para determinar la causa del accidente, la corporación municipal había tomado como referencia el atestado policial y, sin embargo, no lo consideró para determinar que el servicio público de alumbrado no funcionó, al margen de que los niveles lumínicos de las vías estuvieran por encima de los exigidos.

Sobre la eficacia del atestado policial "(...) según se expresa en la STC 138/1992, de 13 octubre (RTC 1992, 138), el atestado extendido por los agentes de la autoridad, al no poderse negar su autenticidad, tampoco pueden negarse los datos en él consignados, ya que tiene virtualidad probatoria propia cuando contiene datos objetivos y verificables aunque algunos de ellos por constituir prueba anticipada, no pueden reproducirse posteriormente en idénticas circunstancias. Y en la misma línea se expresa la jurisprudencia de nuestro Tribunal Supremo, como es de apreciar en la STS de 11 mayo 1998 (RJ 1998, 3189)" (Sentencia de la Audiencia Provincial de Las Palmas de 17 de octubre de 2003 (Arz-2003\80573).

El informe municipal emitido como consecuencia de la resolución que formuló este diputado del común concluye que, al no haberse dictado resolución expresa transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento, ha de entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

Al respecto, observamos que habían transcurrido más de tres años desde que el órgano instructor dictó la propuesta de resolución y, hasta la fecha, no se había dictado la correspondiente resolución. Ante el incumplimiento de su deber de resolver

expresamente, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife invocó la doctrina del silencio administrativo.

Sobre ello, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), en su artículo 43, referido al silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud de interesado, establece en su número 3, que "(...) La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente (...)".

Al respecto, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 6 de marzo de 1998, Arz-1998\1890, establece que "Es reiterada la jurisprudencia que afirma que las Administraciones Públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso (artículo 94.1 y 2 de la LPA [RCL 1958\1258, 1469, 1504; RCL 1959\585 y NDL 24708] y artículo 38.2 de la LJCA) y que el silencio administrativo es una ficción que la Ley establece en beneficio del que incoa un procedimiento, para que pueda entender desestimada su reclamación y deducir frente a la denegación presunta la impugnación que proceda en cada caso, o esperar confiadamente a que la Administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, aunque sea tardía. No resulta viable, por ello, que la Administración pretenda obtener un beneficio, como es el de la apreciación de la extemporaneidad del recurso contencioso-administrativo, a consecuencia de su propia violación de la norma (artículo 94.3 de la LPA) ni, aún menos, que para ello se invoque la doctrina del silencio administrativo, que está concebida en beneficio del administrado, y no en contra suya (Sentencia de esta Sala de 25 marzo 1993 [RJ 1993\1634] y Sentencias del Tribunal Constitucional 6/1986, de 21 enero [RTC 1986\6] y 204/1987, de 21 diciembre [RTC 1987\204])".

Asimismo, el alto tribunal, en su Sentencia de 16 de julio de 1997, Arz-1997\6034, establece que "(...) el silencio administrativo, tanto negativo como positivo, está establecido en beneficio del administrado, y, en consecuencia, es a él a quien corresponde utilizarlo para su conveniencia o desconocerlo cuando le perjudique. No le es lícito a la Administración beneficiarse del incumplimiento de su deber de resolver expresamente, porque hay, en efecto, un principio general del Derecho (expresado con distintas formulaciones en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en el artículo 1288 del Código Civil), según el cual ningún infractor puede alegar en su propio beneficio su incumplimiento de las normas, principio a través del cual se pretende introducir en el campo jurídico un valor ético. Y la diferencia de naturaleza entre el silencio negativo (que es una pura ficción en beneficio del administrado), y el silencio positivo (que provoca un auténtico acto administrativo) no les hace distintos a este respecto, ya que, en ambos casos, el silencio se ha producido por una conducta ilegítima de la Administración, que no puede redundar en su beneficio".

En consecuencia, ese ayuntamiento viene obligado a cumplir con su deber de resolver expresamente, "(...) sin que le sea lícito esgrimir un instituto que, como el del silencio administrativo, no ha sido ideado por el ordenamiento jurídico para que la administración infractora saque de él ventajas directas o indirectas" (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de julio de 1997, citada).

A la vista de todo ello, esta institución recomendó al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que, en aplicación de los criterios legales y jurisprudenciales contenidos en dicha resolución, así como en la que anteriormente le habíamos dirigido, procediera a dictar la correspondiente resolución que reconociera al reclamante el derecho a percibir de dicha corporación municipal la correspondiente indemnización.

Dicha resolución, la cual figura incluida en el anexo referido a las resoluciones del diputado del común en materia de obras públicas, no fue aceptada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, habiéndose acordado archivar el mencionado expediente, por haber llegado este comisionado parlamentario al límite de sus posibles actuaciones.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a los escritos presentados por la reclamante, mediante los cuales solicitaba el pago de una indemnización en concepto de responsabilidad patrimonial de dicha administración, tras haber sufrido una caída en una calle de dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ. 324/05.**

Al respecto, la citada administración nos dio cuenta de todos los trámites que había llevado a cabo para determinar si existía o no responsabilidad de la misma. Dado que de todo ello se había informado a la reclamante y de que el procedimiento no había finalizado, este comisionado parlamentario acordó archivar provisionalmente la queja, por entender que el asunto se encontraba en vías de solución.

La falta de incoación del expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial por parte del Cabildo de Lanzarote, dio lugar a la presentación del **EQ. 1177/04.**

Iniciada nuestra investigación, este comisionado parlamentario pudo constatar que la reclamante había sufrido una caída cuando paseaba por la instalación de Los Jameos del Agua y que, como consecuencia de ello, había presentado la correspondiente reclamación ante la referida corporación insular.

Al respecto, solicitamos al Cabildo de Lanzarote que nos comunicara si había iniciado el preceptivo procedimiento para determinar si existía responsabilidad patrimonial de dicha entidad local. Nuestra petición fue cumplimentada en los siguientes términos: "Le comunico que nuestra compañía de seguros nos informó en su momento de la eximencia de responsabilidad imputable al Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, de acuerdo con el informe adjunto".

Por su parte, la compañía aseguradora comunicó a la citada corporación insular que “(...) no se concluía responsabilidad que le pudiera ser imputable por los hechos ocurridos. Asimismo, aquélla dio cuenta de que el estado de las instalaciones era correcto y que el suelo es antideslizante”.

Al respecto, la administración insular no tuvo en cuenta que el perjudicado tiene derecho a que se incoe el procedimiento en que se reconozca su derecho (art. 2º del Reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado en virtud de Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo -RPRP-) y, una vez incoado con la presentación del escrito de reclamación, deberá seguirse por todos sus trámites hasta la resolución que ponga fin al mismo. En aplicación del principio de oficialidad, el órgano administrativo impulsará el procedimiento por todos sus trámites, ordenando los actos de instrucción adecuados (arts. 74 y 78 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero -LRJPAC-).

Presentada la reclamación, la Administración viene obligada a tramitar el procedimiento, que "impulsará de oficio en todos sus trámites" (Art. 6.2 RPRP). Como dice la Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de abril de 1990 (Arz-2900), "(...) obligada está la Administración a iniciar el expediente de reclamación de tales daños y perjuicios, acomodándose a las específicas normas del Ordenamiento jurídico

contenidas en las leyes de procedimiento administrativo, de expropiación forzosa, de régimen jurídico de la Administración del Estado, y todas las demás concordantes; y ello independientemente de que se acrediten o no las realidades de los alegados daños y perjuicios, como bien se cuida de prevenir el Fundamento Jurídico Cuarto de la Sentencia de la Audiencia".

Al respecto, esta institución consideró que la lesionada no tenía el deber jurídico de soportar las consecuencias dañosas de la no señalización del peligro de deslizamiento que suponía la situación, así como que el perjuicio había resultado de la actitud pasiva de la citada corporación en la adopción de las correspondientes medidas.

En aplicación de todo ello, este diputado del común dirigió al Cabildo de Lanzarote una resolución recordándole el deber legal de tramitar las solicitudes de indemnización por responsabilidad patrimonial que formulen los particulares de acuerdo con lo dispuesto en la LRJPAC y el RPRP y, en su caso, fijar y abonar la correspondiente indemnización.

Asimismo, se recomendó a la citada administración que procediera a tramitar el procedimiento para la determinación de la responsabilidad patrimonial de dicho cabildo insular y, en su caso, fijar y abonar la indemnización a la reclamante como consecuencia del accidente que la misma sufrió.

Dicha resolución se encuentra incorporada al anexo referido a las resoluciones del diputado del común en materia de obras públicas.

RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE ORAS PÚBLICAS.

EQ. 138/01.- El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife deniega a un particular el cobro de una indemnización, una vez tramitado el procedimiento para determinar si existía responsabilidad patrimonial de dicha administración. Recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Agradecemos su informe de fecha 15.03.05 (reg.sal. 4580/23194), emitido como consecuencia de la resolución dirigida por esta institución, en la que se recomendaba a ese ayuntamiento que procediera a revocar la resolución por la que se acordó denegar al Sr. (...) el cobro de la indemnización que había solicitado, así como que se dictara otra reconociendo al referido ciudadano el derecho a percibir la misma.

Tras estudiar el contenido de dicho informe, observamos que la resolución formulada no ha sido aceptada por esa corporación municipal, con base, fundamentalmente, en lo siguiente:

Primero.- La entidad concesionaria del servicio de alumbrado público (IMES), informó de que los niveles lumínicos en las vías donde se produjo el accidente están por encima de los mínimos exigidos en las Normas Técnicas de Alumbrado Público del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Dado el "carácter técnico" de dicho informe, el mismo "prima" respecto al emitido por el Servicio de Atestados de la Unidad de Policía Local, que daba cuenta de la insuficiencia lumínica en una de las vías y la carencia de iluminación en la vía de doble sentido de circulación.

Segundo.- El contenido del atestado policial, según el cual el conductor circulaba a una velocidad superior a la establecida, a la vista de las huellas existentes en el lugar del accidente, ya que los agentes actuantes no presenciaron el mismo.

Al respecto, esta institución ha constatado que, para determinar la causa del accidente, esa corporación municipal toma como referencia el atestado policial y, sin embargo, no lo considera para determinar que el servicio público de alumbrado no funcionó, al margen de que los niveles lumínicos de las vías estuvieran por encima de los exigidos.

Sobre la eficacia del atestado policial "(...) esta misma Sala ya ha tenido ocasión de pronunciarse y en Sentencias de 20 de febrero y 3 de mayo de 1996, 19 de junio de 1997 y 5 de octubre de 1998, siguiendo la doctrina emanada del Tribunal Constitucional, especialmente y entre otras las Sentencias de 107/1983 (RTC 1983\107), 182/1989 (RTC 1989\182), 201/1989 (RTC 1989\201) y 138/1992 (RTC 1992\138), que han de tener un indudable valor y relevancia probatoria los «atestados policiales» en orden principalmente a la posible acreditación de los hechos en el proceso penal, aunque tales consideraciones pueden ser igualmente aplicadas al proceso civil, más y sobre todo en lo que se refiere a los procesos contemplados en la disposición adicional primera de la Ley de 21 de junio de 1989 (RCL 1989\1352), reguladora del llamado juicio verbal de tráfico, pero tal especial virtualidad probatoria no puede aplicarse a todo el contenido de los atestados (...), sino más bien a aquellas actuaciones en el mismo integradas en las que se reflejan datos objetivos, como huellas, señales, vestigios observados y constatados directamente por los agentes en el lugar de los hechos y que como tales se describen al documentar las diligencias de inspección ocular que hubieren llevado a cabo o que se plasman en los planos o croquis que como complemento de los dichos atestados hubieren confeccionado (...)" (Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante de 16 de junio de 1999, Arz-1999\6238).

En el mismo sentido se pronuncia la Sentencia de la Audiencia Provincial de Las Palmas de 17 de octubre de 2003 (Arz-2003\80573), según la cual "(...) con respecto a este tipo de informes, según se expresa en la STC 138/1992, de 13 octubre (RTC 1992, 138), el atestado extendido por los agentes de la autoridad, al no poderse negar su autenticidad, tampoco pueden negarse los datos en él consignados, ya que tiene virtualidad probatoria propia cuando contiene datos objetivos y verificables aunque algunos de ellos por constituir prueba anticipada, no pueden reproducirse posteriormente en idénticas circunstancias. Y en la misma línea se expresa la jurisprudencia de nuestro Tribunal Supremo, como es de apreciar en la STS de 11 mayo 1998 (RJ 1998, 3189)".

El informe municipal concluye que, al no haberse dictado resolución expresa transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento, ha de entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

Este comisionado parlamentario observa que han transcurrido más de tres años desde que el órgano instructor dictó la propuesta de resolución y, hasta la fecha, no se ha dictado la correspondiente resolución. Ante el incumplimiento de su deber de resolver expresamente, esa administración invoca la doctrina del silencio administrativo.

Sobre ello, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), en su artículo 43, referido al silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud de interesado, establece lo siguiente:

1. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legitima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o

desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo.

2. Los interesados podrán entender estimadas por silencio administrativo sus solicitudes en todos los casos, salvo que una norma con rango de Ley o norma de Derecho Comunitario Europeo establezca lo contrario (...).(En nuestro caso, la LRJPAC, en su art. 142.7, dispone que si no recae resolución expresa se podrá entender desestimada la solicitud de indemnización).

3. (...) La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

4. La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen:

5. (...) b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

(...)".

Al respecto, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 6 de marzo de 1998, Arz-1998\1890, establece que "Es reiterada la jurisprudencia que afirma que las Administraciones Públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso (artículo 94.1 y 2 de la LPA [RCL 1958\1258, 1469, 1504; RCL 1959\585 y NDL 24708] y artículo 38.2 de la LJCA) y que el silencio administrativo es una ficción que la Ley establece en beneficio del que incoa un procedimiento, para que pueda entender desestimada su reclamación y deducir frente a la denegación presunta la impugnación que proceda en cada caso, o esperar confiadamente a que la Administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, aunque sea tardía. No resulta viable, por ello, que la Administración pretenda obtener un beneficio, como es el de la apreciación de la extemporaneidad del recurso contencioso-administrativo, a consecuencia de su propia violación de la norma (artículo 94.3 de la LPA) ni, aún menos, que para ello se invoque la doctrina del silencio administrativo, que está concebida en beneficio del administrado, y no en contra suya (Sentencia de esta Sala de 25 marzo 1993 [RJ 1993\1634] y Sentencias del Tribunal Constitucional 6/1986, de 21 enero [RTC 1986\6] y 204/1987, de 21 diciembre [RTC 1987\204])".

Asimismo, el alto tribunal, en su Sentencia de 16 de julio de 1997, Arz-1997\6034, establece que "(...) el silencio administrativo, tanto negativo como positivo, está establecido en beneficio del administrado, y, en consecuencia, es a él a quien corresponde utilizarlo para su conveniencia o desconocerlo cuando le perjudique. No le es lícito a la Administración beneficiarse del incumplimiento de su deber de resolver expresamente, porque hay, en efecto, un principio general del Derecho (expresado con distintas formulaciones en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en el artículo 1288 del Código Civil), según el cual ningún infractor puede alegar en su propio beneficio su incumplimiento de las normas, principio a través del cual se pretende introducir en el campo jurídico un valor ético. Y la diferencia de naturaleza entre el silencio negativo (que es una pura ficción en beneficio del administrado), y el silencio positivo (que provoca un auténtico acto administrativo) no les hace distintos a este respecto, ya que, en ambos casos, el silencio se ha producido por una conducta ilegítima de la Administración, que no puede redundar en su beneficio".

"Pervive el deber de la Administración de resolver, sin que el contenido de su resolución tardía quede vinculado en modo alguno por el sentido del silencio [art. 43.4 b) LRJPAC]. Si esta resolución tardía es favorable perderá su objeto el recurso que, en su caso, hubiera interpuesto el interesado, sirviéndose, a tal efecto, del silencio administrativo negativo. Si, por el contrario, es desestimatoria, la resolución podrá acumularse al objeto del recurso interpuesto contra la desestimación silencial. Y si el interesado no ha hecho uso del silencio negativo ni interpuesto, en consecuencia, recurso alguno, podrá recurrir directamente la extemporánea resolución expresa como cualquier otro acto administrativo.

El silencio negativo, por tanto, es un beneficio legal de carácter facultativo u opcional que se hace efectivo sólo cuando el interesado, cansado de esperar que la Administración cumpla su deber, desea que así sea" (MARCOS GÓMEZ PUENTE: La Inactividad de la Administración. Editorial Aranzadi, 2ª edición, págs. 683 y ss.).

En consecuencia, ese ayuntamiento viene obligado a cumplir con su deber de resolver expresamente, "(...) sin que le sea lícito esgrimir un instituto que, como el del silencio administrativo, no ha sido ideado por el ordenamiento jurídico para que la administración infractora saque de él ventajas directas o indirectas" (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de julio de 1997, citada).

En virtud de las facultades previstas en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución Recomienda a V.E. que, en aplicación de los criterios legales y jurisprudenciales contenidos en la presente resolución, así como en la que anteriormente le dirigimos, se proceda a dictar la correspondiente resolución que reconozca al Sr. (...) el derecho a percibir de ese ayuntamiento la correspondiente indemnización.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de dicha resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.

EQ.- 1177/04. El Cabildo de Lanzarote no tramita el procedimiento para determinar si existía o no responsabilidad patrimonial de dicha administración, como consecuencia de la reclamación formulada por una ciudadana. Recordatorio de deberes legales y Recomendación al Cabildo de Lanzarote.

Nos dirigimos nuevamente a V.E. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta institución bajo la referencia que figura en el margen superior de este escrito, promovido por doña (...).

Una vez tramitada dicha reclamación, constan los siguientes antecedentes:

Primero.- Con fecha 29.02.04, la Sra. (...) sufrió una caída cuando paseaba por la instalación de Los Jameos del Agua. En el momento de la caída, estaba lloviznando, lo que originó que el pavimento se humedeciera, provocando el deslizamiento de la referida señora, quien no pudo evitar que su pie resbalara por la rampa situada al borde de la piscina, ya que ésta no se encontraba protegida con una valla de seguridad o cualquier otro elemento que evitara posibles accidentes. En dicha zona tampoco existía señalización alguna de advertencia del riesgo de deslizamiento ni aviso verbal, bien mediante megafonía bien mediante información proporcionada por el personal de la instalación.

Segundo.- Con fecha 29.06.04 (nº reg. 9.655), tuvo entrada en el Registro General de ese Cabildo Insular la reclamación que formuló la Sra. (...), en solicitud de la incoación del expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial y la fijación de la correspondiente indemnización.

Tercero.- Con fecha 09.11.04, doña (...) formuló queja ante esta institución a la vista de que, tras haber presentado la referida reclamación, ese organismo se había limitado a dar traslado de la misma al Consejero de Centros Turísticos de ese Cabildo.

Iniciada nuestra investigación, con fecha 24.11.04, solicitamos a esa entidad local un informe acerca de si se había iniciado el correspondiente procedimiento para determinar si existía responsabilidad patrimonial de esa administración.

La referida petición fue cumplimentada en los siguientes términos: "Le comunico que nuestra compañía de seguros nos informó en su momento de la eximencia de responsabilidad imputables al Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, de acuerdo con el informe adjunto".

Por su parte, la compañía aseguradora comunicó a esa corporación insular que no se concluía responsabilidad que le pudiera ser imputable en los hechos ocurridos. Asimismo, aquélla dio cuenta de que el estado de las instalaciones era correcto y que el suelo es antideslizante.

A la vista de los hechos reseñados, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

I.- Principio de responsabilidad e interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

La Constitución española, en su artículo 9.3, recoge uno de los principios constitucionales al establecer que la Constitución garantiza la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

Por otro lado, el art. 106 del texto constitucional consagra definitivamente el principio de la responsabilidad patrimonial extracontractual de las Administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, precepto constitucional que desarrolla la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), en el Título X, introduciendo importantes novedades en la regulación de la exigencia de esta responsabilidad que obligan a establecer "ex novo" las normas procedimentales que la propia Ley prevé y autoriza a desarrollar, reglamentariamente.

A su vez, el Reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado en virtud de Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo (RPRP), en su art. 1.1, dispone: «La responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas y la de sus autoridades y demás personal a su servicio se hará efectiva de acuerdo con las previsiones de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y con los procedimientos establecidos en este Reglamento». Y el párrafo siguiente establece que: «Las disposiciones de este Reglamento son de aplicación a los procedimientos que inicien, instruyan y resuelvan todas las Administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial por su actuación en relaciones de derecho público o de derecho privado. Ello sin perjuicio de las especialidades procedimentales que, con respeto a la Ley de Régimen Jurídico de

las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y a este Reglamento, establezcan las Comunidades Autónomas que tengan asumidas competencias normativas en materia de responsabilidad patrimonial».

Asimismo, el artículo 2.1 de dicho Reglamento, señala que: «Mediante los procedimientos previstos en este Reglamento las Administraciones públicas reconocerán el derecho a indemnización de los particulares en los términos previstos en el capítulo I del Título X de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por las lesiones que aquéllos sufran en cualquiera de sus bienes y derechos siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal 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».

II.- El procedimiento administrativo sobre responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

"El procedimiento administrativo en nuestro ordenamiento jurídico se configura como una garantía para el administrado en el ejercicio de sus derechos en sede administrativa –además de como cauce ordenado para garantizar la legalidad de la actuación de la Administración–, garantía que es trasunto del principio general administrativo «in dubio pro actione» que determina la exigencia, y correlativo derecho del administrado, de asegurar, en lo posible, una resolución final sobre el fondo de la cuestión tras la tramitación del oportuno procedimiento administrativo (artículo 105 CE)" (Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 19 de octubre, Arz-2000\2581).

El perjudicado tiene derecho a que se incoe el procedimiento en que se reconozca su derecho (art. 2º RPRP) y, una vez incoado con la presentación del escrito de reclamación, deberá seguirse por todos sus trámites hasta la resolución que ponga fin al mismo. En aplicación del principio de oficialidad, el órgano administrativo impulsará el procedimiento por todos sus trámites, ordenando los actos de instrucción adecuados (arts. 74 y 78, LRJPAC).

"(...) La Administración no puede acordar de plano «ad limine» la no iniciación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial por razones de fondo cuando la solicitud presentada contiene, «prima facie», fundamento de la pretensión deducida (cuestión distinta es que quede acreditada en el procedimiento tal responsabilidad, pero para ello está el procedimiento en el que se articulan las alegaciones y pruebas pertinentes). Para concluir como hace la Administración que no se prueban los requisitos exigidos por la normativa relativa a responsabilidad patrimonial –y por ello no incoa el procedimiento– la Administración debe tramitar tal procedimiento en el que se alegarán y acreditarán (o no) tales requisitos de fondo que fundamentan la pretendida responsabilidad patrimonial alegada y que darán lugar, tras su tramitación conforme a derecho, a una resolución de fondo fundada en derecho que acceda o no a tal pretensión.

Presentada la reclamación, la Administración viene obligada a tramitar el procedimiento, que "impulsará de oficio en todos sus trámites" (Art. 6.2 RPRP). Como dice la Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de abril de 1990 (Arz-2900), "(...) obligada está la Administración a iniciar el expediente de reclamación de tales daños y perjuicios, acomodándose a las específicas normas del Ordenamiento jurídico contenidas en las leyes de procedimiento administrativo, de expropiación forzosa, de régimen jurídico de la Administración del Estado, y todas las demás concordantes; y ello independientemente de que se acrediten o no las realidades de los alegados

daños y perjuicios, como bien se cuida de prevenir el Fundamento Jurídico Cuarto de la Sentencia de la Audiencia".

En aplicación de todo ello, ese cabildo insular viene obligado a tramitar el correspondiente procedimiento para determinar si existe responsabilidad patrimonial de esa administración y, en su caso, fijar y abonar la correspondiente indemnización.

III.- Lesiones producidas y el plazo para ejercer la acción de resarcimiento.

El art. 142.5 LRJPAC establece que el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo, norma que reitera el art. 4.2 RPRP. Asimismo, en caso de daños de carácter físico o psíquico a las personas, el plazo empezará a computarse desde la curación o la determinación del alcance de las secuelas.

En tal sentido se ha pronunciado el Tribunal Supremo en su Sentencia de 30 de abril de 1996, Arz-3644, según la cual "El momento inicial para el cómputo de la prescripción no es aquel en que se produce el hecho o acto causante del daño, sino aquel en que termina de manifestarse el efecto lesivo o se alcanza la curación o la determinación del alcance de las secuelas físicas".

Asimismo, la Sentencia del Alto Tribunal de 8 de julio de 1983 "(...) sitúa el día inicial en el de la dación del <<alta médica oportuna>>, porque hasta entonces no se podía conocer la trascendencia de la valoración del derecho subjetivo propio por la realización de la conducta de tercero o, dicho con la de 22 de marzo de 1985, que <<sólo entonces se estará en condiciones de valorar sus consecuencias y el importe indemnizatorio pertienente>>".

En el supuesto planteado en la queja, la reclamante fue intervenida quirúrgicamente en el Hospital (...) el 1 de marzo de 2004, habiéndose producido el alta médica en el mes de septiembre de 2004.

Dado que no ha transcurrido un año desde que se produjo el alta de la Sra. (...), el derecho a reclamar de la misma aún no ha prescrito.

IV.- Relación de causalidad entre las lesiones y el funcionamiento del servicio público.

El Tribunal Supremo tiene reiteradamente declarado que "La responsabilidad patrimonial de la Administración «se configura como una responsabilidad objetiva o por el resultado, en la que es indiferente que la actuación administrativa haya sido normal o anormal, bastando para declararla que, como consecuencia directa de aquélla, se haya producido un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizado. Esta fundamental característica impone que no sólo no es menester demostrar para exigir aquella responsabilidad que los titulares o gestores de la actividad administrativa que ha generado un daño han actuado con dolo o culpa, sino que ni siquiera es necesario probar que el servicio público se ha desenvuelto de manera anómala, pues los preceptos constitucionales y legales que componen el régimen jurídico aplicable extienden la obligación de indemnizar a los casos de funcionamiento normal de los servicios públicos. Debe, pues, concluirse que para que el daño concreto producido por el funcionamiento del servicio a uno o varios particulares sea antijurídico basta con que el riesgo inherente a su utilización haya rebasado los límites impuestos por los estándares de seguridad exigibles conforme a la conciencia social. No existirá entonces deber alguno del perjudicado de soportar el menoscabo y, consiguientemente, la obligación de resarcir el daño o perjuicio causado por la actividad administrativa será a ella imputable" (sentencia de 28 de octubre de

1998, RJ 1998\8928; en la que se citan las de 14 de mayo, RJ 1994\4190; 4 de junio, RJ 1994\4783; 2 de julio, RJ 1994\6673; 19 de noviembre de 1994, RJ 1994\8834; 28 de febrero de 1995, RJ 1995\1489 y 1 de abril de 1995, RJ 1995\3226).

En el asunto planteado en la queja, está fuera de toda duda que la aquí lesionada no tenía el deber jurídico de soportar las consecuencias dañosas de la no señalización del peligro de deslizamiento que suponía la situación y que el perjuicio ha resultado de la actitud pasiva de esa corporación en la adopción de las correspondientes medidas.

Como conclusión, esta institución considera que nos encontramos ante un daño real y efectivo, evaluable económicamente e individualizado en relación con la persona de doña (...), que ha incidido sobre sus bienes y derechos, imputable a esa administración, habiéndose derivado, en una relación de causa a efecto, de la inactividad de esa corporación, sin que haya existido fuerza mayor.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución Recuerda a V.E. el deber legal de tramitar las solicitudes de indemnización por responsabilidad patrimonial de la administración pública que formulen los particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la LRJPAC y el RPRP.

Asimismo, se Recomienda a V.E. que tramite el correspondiente procedimiento para la determinación de la responsabilidad patrimonial de ese cabildo insular y, en su caso, fije y abone la correspondiente indemnización a la Sra. (...), como consecuencia del accidente que la misma sufrió.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de dicha resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.

11. POLÍTICA TERRITORIAL

Tal y como este diputado del común ha venido dando cuenta al Parlamento de Canarias en informes precedentes, el número de reclamaciones que se formulan ante esta institución, como consecuencia de la ejecución de obras sin los correspondientes títulos legitimantes, nos permite afirmar que la situación de indisciplina urbanística existente con carácter previo a la aprobación del Decreto 11/1997, de 31 de enero, por el que se reguló la constitución de un censo de edificaciones sin licencia, no ha variado en gran medida.

Ello se ha visto reflejado en la Memoria de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias del año 2004, al afirmar que "Como la realidad ha demostrado, esta amnistía urbanística realizada con el Decreto 11/1997, no ha frenado la indisciplina urbanística sino más bien al contrario, al comprobarse por la ciudadanía y por los responsables de las administraciones públicas cómo la indisciplina urbanística era papel mojado y, al final, se conseguía la legalización con la modificación o revisión de los planeamientos. La propia Exposición de Motivos de la Ley de Ordenación del Territorio de Canarias de 13 de mayo de 1999 -en la actualidad derogada por el Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias-, decía que <<la reacción administrativa frente a los incumplimientos sólo puede quedar garantizada desde una actuación generalizada que lleve al convencimiento social de que toda infracción contra el territorio tiene la debida respuesta legal, erradicando la creencia en una reacción excepcional y, por ende, discriminada ante tales infracciones>>".

Entrando ya en algunas de las reclamaciones que hemos recogido en el presente informe, y dentro del gran apartado sobre la ejecución de obras sin las preceptivas autorizaciones, nos referiremos a aquéllas en las que no se procede a incoar el correspondiente procedimiento sancionador por la respectiva administración, al transcurso del plazo para el ejercicio de las potestades de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado, a la inejecución de algunas de las resoluciones dictadas, a vulneraciones en suelo rústico, a la inexistencia de infracción del ordenamiento jurídico por parte de la administración implicada y a otras quejas que, por la variedad de los asuntos que se planteaban, hemos recogido en un epígrafe final.

1) La inactividad de la administración en cuanto a la incoación del expediente sancionador.

Este comisionado parlamentario ha podido constatar que algunas administraciones públicas no inician el correspondiente procedimiento sancionador ante la comisión de presuntas infracciones urbanísticas y, cuando proceden a ello, en muchas ocasiones los procedimientos caducan al no dictar la resolución definitiva en el plazo máximo de seis meses desde su incoación, que establece el art. 191.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC).

Ello se puso de manifiesto, entre otros, en los **EQs. 533/02 y 974/05.**

Por lo que se refiere al primero de ellos, desde el año 1998, un ciudadano venía denunciando ante el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana las obras de vallado de una parcela, presuntamente sin licencia urbanística, sin que se hubieran adoptado medidas, aun cuando la obra resultaba disconforme con el planeamiento vigente.

Asimismo, la citada administración había incoado tres procedimientos sancionadores, viéndose obligada a declarar la caducidad de los dos primeros, al haber transcurrido el plazo legalmente establecido para dictar la correspondiente resolución, sin haber procedido a ello.

En consecuencia, esta institución formuló una resolución a la citada corporación municipal, recomendándole que se tramitara y resolviera el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa, así como que acordaran las medidas que se estimaran precisas para la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la comisión de la presunta infracción.

Asimismo, se recordó a la citada corporación municipal el deber legal de iniciar, instruir y resolver los procedimientos dentro de los plazos previstos legalmente.

Dicha resolución fue aceptada por la aludida administración, quien procedió a tramitar y resolver el expediente sancionador imponiendo la correspondiente multa al responsable de la infracción urbanística, al tiempo que acordó ordenar la reposición de la realidad física alterada a su estado anterior.

Considerando que el asunto planteado había alcanzado una solución favorable, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

También resultó implicada la referida entidad local en el **EQ. 974/05**. Una vez tramitada dicha reclamación, constatamos que las obras habían sido reiteradamente denunciadas, sin que constara que se hubiera incoado el expediente sancionador.

Al respecto, el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana nos comunicó que había acordado la suspensión parcial de las obras de ampliación, dado que su promotor contaba con licencia urbanística, pero que la misma no contemplaba parte de las obras realizadas.

A la vista de que el denunciado no había dado cumplimiento a la orden de suspensión de las obras, la citada administración procedió a imponer varias multas coercitivas a aquél y a poner los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos de la exigencia de la responsabilidad penal procedente, de conformidad con lo previsto en el art. 176.4 del TRELOTENC.

Todo ello dio lugar al archivo del expediente no solo por encontrarse en vías de solución el asunto planteado, sino también por estar pendiente de dictarse una resolución judicial.

Varios ciudadanos pusieron de manifiesto que el Ayuntamiento de Gáldar no había adoptado medidas ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, a pesar de las reiteradas denuncias que aquéllos habían formulado, ni les habían contestado a ninguna de ellas **(EQs. 159/04 y 195/04)**.

Una vez tramitadas las correspondientes reclamaciones, este comisionado parlamentario pudo constatar que algunas de las obras habían sido legalizadas, si bien otras no contaban con licencia urbanística, exigible conforme a lo dispuesto en el art. 166 del TRELOTENC.

Dado que la administración municipal no había adoptado las medidas a las que venía obligada, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural nos comunicó que procedería a ello, en subrogación de las competencias municipales.

Otra queja en la que también resultó implicado el Ayuntamiento de Gáldar, aludía a la falta de ejecución de la resolución por la que se había requerido al promotor de unas obras para que las adaptara a la licencia concedida o, en su caso, solicitara la legalización de las que había llevado a cabo **(EQ. 972/05)**.

Dado que nos encontrábamos ante una presunta infracción tipificada como grave en el artículo 202.3 b) del TRELOTENC, la citada corporación municipal acordó la suspensión de las obras, su precinto, así como la iniciación del procedimiento sancionador contra el promotor de aquéllas.

Con posterioridad, la referida entidad local nos informó de que se había procedido al archivo del expediente de disciplina urbanística, con motivo de la legalización de las obras.

Observando este comisionado parlamentario que había transcurrido más de un año y medio desde que el referido procedimiento sancionador se había iniciado, sin que hubiera sido resuelto, dirigimos una resolución a la citada administración recordándole que el plazo máximo para dictar resolución definitiva era de seis meses desde su incoación, en aplicación del referido artículo 191.1 del TRELOTENC.

En aplicación de lo anteriormente señalado y dado que la infracción denunciada no había prescrito, esta institución recomendó a la aludida corporación municipal que procediera a declarar la caducidad del procedimiento sancionador iniciado, que incoara uno nuevo y que lo resolviera dentro de los plazos legalmente previstos.

A la fecha de cierre del presente informe dicha resolución no había sido contestada.

También fue objeto de queja la ejecución de unas obras en el municipio de Tuineje y la falta de actuación de la respectiva corporación municipal **(EQ. 1586/05)**.

Al respecto, constatamos que, una vez iniciada nuestra investigación, el Ayuntamiento de Tuineje acordó la suspensión de las obras, al tiempo que emplazó al interesado para que solicitara la legalización de aquéllas e incoó el correspondiente procedimiento sancionador por la presunta infracción urbanística.

Sin embargo, más de un año después, el reclamante nos comunicó que, a pesar de las medidas acordadas, las obras no solo no habían sido paralizadas, sino que se encontraban terminadas. Ello dio lugar a que solicitáramos a la citada corporación municipal que se realizara una visita de inspección al lugar, con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de la referida resolución, así como que nos diera cuenta de si el promotor de las obras había solicitado su legalización.

A la fecha de cierre del presente informe nuestra petición no había sido contestada.

La falta de ejecución de una resolución dictada por el Ayuntamiento de Mogán, respecto a unas obras que no contaban con la correspondiente licencia urbanística, dio lugar a la formulación del **EQ. 394/04**.

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, el referido ayuntamiento nos dio cuenta de que se había procedido al restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada a su estado originario; ello dio lugar a que la Junta de Gobierno Local acordara revocar y dejar sin efecto el acuerdo adoptado con anterioridad, relativo a la orden de demolición de las obras, así como incoar, en el supuesto de que procediera, el oportuno expediente sancionador.

Considerando este comisionado parlamentario que el asunto se había solucionado, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Asimismo, en otra reclamación se puso de manifiesto la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en el municipio de Guía de Isora, sin que el respectivo ayuntamiento adoptara medidas **(EQ. 1267/04).**

Dado que las referidas obras habían de contar con la correspondiente licencia urbanística, nos dirigimos a la citada corporación municipal, habiendo sido informada esta institución de que, tras efectuar la correspondiente inspección al lugar, el promotor de aquéllas fue requerido para que instara su legalización, al tiempo que resolvió la suspensión de las mismas.

A la vista de que el citado informe no se pronunciaba sobre la incoación del procedimiento sancionador, nos dirigimos nuevamente a la aludida administración, informándonos de que, en esa misma fecha, se había procedido a ello, lo que dio lugar a que acordáramos archivar provisionalmente el expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

2) Transcurso del plazo para el ejercicio de las potestades de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado.

La falta de adopción, por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, de las correspondientes medidas, a raíz de que el reclamante denunciara la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, consistentes en la construcción de una vivienda de dos plantas, en el municipio de Candelaria, dio lugar a la presentación del **EQ. 699/04.**

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, este comisionado parlamentario dirigió una resolución a la citada agencia, recomendándole que se realizaran las actuaciones inspectoras necesarias, con el fin de determinar la legalidad de las referidas obras y, en el supuesto de que éstas no contaran con las preceptivas autorizaciones, que se adoptaran las medidas dirigidas a restablecer el orden jurídico perturbado.

El citado departamento autonómico nos informó de que “Estando destinada la edificación a un uso habitacional, y ubicadas en suelo urbano, pese a que se encuentra sin revestir desde 1998, la infracción está prescrita, por haber superado el plazo de dos años desde que se ejecutó la obra”.

Sin embargo, el reclamante sostenía que, en julio de 2005, aquéllas se encontraban sin terminar. Por otro lado, el informe técnico de la agencia no se pronunciaba sobre la total y completa terminación de las obras, sino que lo único que acreditaba era que las mismas “datan del año 1998”.

A juicio de este comisionado parlamentario, el elemento a tener en cuenta para conocer si la infracción se encontraba o no prescrita, había de ser la fecha de la total terminación de las obras.

Dado que a la referida administración no le constaba dicha fecha, y considerando que el TRELOTENC no especifica el concepto de obras totalmente terminadas, "(...) podemos acudir al artículo 32 del Reglamento de Disciplina Urbanística, que fija tres criterios diferentes: a) a partir de la fecha de expedición del certificado final de obras suscrito por el facultativo competente; b) a falta de éste, desde la fecha de notificación de la licencia de ocupación o de la cédula de habitabilidad (cuando se trate de obras

de nueva planta) o desde que el titular de la licencia comunique al ayuntamiento la finalización de las obras (en los demás casos) y c) en defecto de los citados documentos, se tomará como fecha de terminación la que resulte de cualquier comprobación realizada por la administración. En todo caso, la carga de la prueba de la total terminación de las obras corresponde al propietario o responsable que invoque el transcurso de dicho plazo (Sentencias del Tribunal Supremo de 27 de mayo de 1998, Ar. 4267 y 24 de diciembre de 1996, Ar. 9539)" [Fernando Betancor Reyes y otros. "Derecho Urbanístico de Canarias". Instituto de Estudios Canarios, pág. 309].

Otras sentencias que se han pronunciado en el mismo sentido son las dictadas por el alto tribunal con fechas 8 de julio de 1996, Ar. 5939; 24 de noviembre de 1994, Ar. 8647; 26 de septiembre de 1988, Ar. 7262; 19 de febrero de 1998, Ar. 1322 y 14 de mayo de 1990, Ar. 4072.

En consecuencia, este diputado del común consideró necesario que se llevara a cabo la correspondiente visita de inspección al lugar y que se levantara acta, con el fin de comprobar si las obras se encontraban totalmente terminadas y, en su caso, determinar la fecha de culminación de las mismas; todo ello en el supuesto de que su promotor se viera en la imposibilidad de acreditar dicho extremo con otros medios probatorios, pues el fundamento de la presunción de veracidad de las actas administrativas es el de servir de base probatoria respecto de hechos fugaces o de difícil acreditación (José Garberí. "El procedimiento administrativo sancionador". Editorial Llobregat, Tirant Lo Blanch, 3ª edición, pp. 359 y 360).

A mayor abundamiento, "Importa destacar que en el supuesto litigioso -realización de obras sin licencia-, la carga de la prueba no la soporta la administración, sino el administrado que voluntariamente se ha colocado en una situación de clandestinidad en la realización de unas obras y que, por tanto, ha creado la dificultad para el conocimiento del "dies a quo" (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de mayo de 1991, Ar. 4281).

En aplicación de todo ello y dado que el principio de la buena fe, plenamente operante en el campo procesal (Ley Orgánica del Poder Judicial, art. 11.1), impide que el que crea una situación de ilegalidad, pueda obtener ventaja de las dificultades probatorias originadas por esa ilegalidad (Sentencias del Tribunal Supremo de 23 de julio de 1996, Ar. 6205 y 8 de julio de 1996, Ar. 5939), esta institución dirigió una resolución a la citada agencia, la cual figura incluida en el anexo referido a las resoluciones del diputado del común en materia de política territorial.

En la citada resolución se recomendó lo siguiente:

- Que se requiriera al promotor de las obras, a efectos de que acreditara que las mismas se encontraban total y completamente terminadas y, en su caso, su fecha.

- De no ser posible al interesado probar dicho extremo, que se llevara a cabo una visita al lugar por un inspector de dicho organismo, con el fin de determinar si la obra se encontraba total y completamente terminada y, en su caso, que informara de su fecha; todo ello mediante el levantamiento de la correspondiente acta.

- De constatarse que no había transcurrido el plazo de dos años desde la total terminación de las obras, que se iniciara el correspondiente procedimiento sancionador al interesado, así como las medidas que procedieran para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Asimismo, se recordó a la citada administración los siguientes deberes legales:

- De comunicar a los denunciantes, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar, en aquellos supuestos en que se formularan denuncias.

- De llevar a cabo las correspondientes actuaciones con la debida celeridad ante la comisión de una presunta infracción y, con ello, evitar que se produzca la prescripción de la infracción urbanística, así como la caducidad de la acción que tiene la administración para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

A la fecha de cierre del presente informe la mencionada resolución no había sido contestada por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

3) La inejecución de algunas resoluciones administrativas.

Un asunto que fue incluido en el informe referido a la gestión de este comisionado parlamentario en el año 2004, aludía a las escasas actuaciones que había llevado a cabo el Ayuntamiento de Los Realejos, a raíz de que un ciudadano denunciara la ejecución de unas obras en el interior de dos locales, sin que su promotor contara con la correspondiente licencia urbanística **(EQ. 1682/05; antecedente EQ. 851/02).**

En aquella ocasión dábamos cuenta al Parlamento de que, dado que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, no pudiendo la administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el art. 188.2 del TRELOTENC, esta institución formuló una resolución al Ayuntamiento de Los Realejos recomendándole que se tramitara y resolviera el procedimiento sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa. Asimismo, se recomendó a aquélla que, en el supuesto de que el obligado no procediera de forma voluntaria a la ejecución de la resolución que fuera dictada, se iniciara el procedimiento para la ejecución forzosa de lo ordenado.

Dicha resolución fue aceptada, lo que nos llevó a archivar provisionalmente el expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Sin embargo, el reclamante volvió a solicitar la intervención de este diputado del común, dado que la resolución que acordó la demolición de las obras no había sido ejecutada ni voluntariamente por el obligado ni, subsidiariamente, por el Ayuntamiento de Los Realejos.

A la vista de ello, nos dirigimos a la citada corporación municipal sin que, a la fecha de cierre del presente informe, nuestra solicitud hubiera sido cumplimentada.

También se observó la pasividad denunciada en el **EQ. 432/04,** en el que la reclamante ponía de manifiesto que, a pesar de que el Ayuntamiento de Tías había resuelto la demolición de unas obras sin licencia, únicamente se había dado cumplimiento parcial a la resolución dictada.

Al respecto, la citada administración nos dio cuenta de que las obras habían sido demolidas voluntariamente por el particular. Sin embargo, los informes emitidos por los técnicos municipales sostenían que “quedaba una parte de las obras sin demoler”.

Ello dio lugar a que, nuevamente, nos dirigiéramos a la referida corporación municipal a efectos de que se requiriera a la promotora de las obras para que llevara a cabo la

demolición en su totalidad, al tiempo que le interesamos que nos remitiera una copia de la resolución dictada en el procedimiento sancionador.

Al tiempo de cierre del presente informe nuestra solicitud no había obtenido respuesta.

El Ayuntamiento de Tías destaca por su falta de colaboración con este comisionado parlamentario, así como por la no adopción de las medidas legalmente previstas, ante la ejecución de obras sin los preceptivos títulos legitimantes.

Lo anteriormente denunciado también se puso de manifiesto en el **EQ. 1061/04**, ya que, una vez solicitamos a la citada corporación municipal que nos informara acerca de si unas obras contaban con las correspondientes autorizaciones, había transcurrido más de un año y la referida administración no había cumplimentado nuestra solicitud.

Las escasas actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una finca de dicho término municipal, dio lugar a la formulación de los **EQs. 91/05 y 1266/05**.

Iniciada nuestra investigación, la referida corporación municipal nos dio cuenta de que "(...) con fecha 29 de octubre de 1998, se adoptó el acuerdo de demolición de las obras por el Excmo. Ayuntamiento Pleno".

Asimismo, dicha entidad local nos comunicó que "(...) a la vista de que el obligado no ha procedido voluntariamente a la demolición de las mismas, se encuentra tramitando la ejecución subsidiaria".

Con el fin de conocer las razones por las que, a pesar del tiempo transcurrido desde que se había acordado la demolición de las obras, no se había procedido a la ejecución forzosa de la resolución dictada, nos dirigimos nuevamente a dicho ayuntamiento.

La respuesta recibida fue del siguiente tenor literal "(...) En la actualidad resulta imposible proceder a dicha ejecución subsidiaria, dado que ha transcurrido más de cuatro años desde la terminación de las obras (...), encontrándose el expediente de referencia archivado".

Vemos que, una vez más, la inactividad del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna dio lugar a que transcurriera el plazo legalmente previsto para que dicha administración ejercitara las potestades de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado y, con ello, que unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, culminaran sin autorización alguna, resultando perjudicado el interés general.

A la vista de todo ello, esta institución dirigió una resolución a la citada entidad local, la cual figura incluida en el anexo a este informe, recordándole que, ante supuestos como el planteado en la queja, tenía el deber legal de tramitar el correspondiente expediente de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, cumplimentándose el mismo en todos sus trámites, evitando, con ello, la prescripción de las infracciones o, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

Asimismo, se recordó a aquélla el deber legal de ejecutar sus propios acuerdos, pudiendo ser ejecutados forzosamente mediante ejecución subsidiaria.

A la fecha de cierre del presente informe, el expediente se encontraba archivado en nuestras oficinas, al haber llegado esta institución al límite de sus posibles actuaciones.

4) Vulneraciones en suelo rústico.

Las vulneraciones en suelo rústico continúan siendo objeto de presentación de numerosas reclamaciones ante esta institución. Algunas de ellas fueron los **EQs**. **583/04, 1219/05, 229/04, 1294/05, 642/04, 277/04, 1699/05 y 1552/03.**

Un expediente incluido en el informe referido a la gestión de este comisionado parlamentario en el año 2004, fue el **EQ 583/04.**

En dicha reclamación se puso de manifiesto la falta de actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural ante la ejecución de unas obras en el municipio de Valverde. Al respecto, el citado organismo nos comunicó que había dictado una resolución acordando la suspensión de aquéllas, pero que la misma no había sido notificada al denunciado, por no encontrarse nadie en el domicilio.

Sobre ello, constatamos que habían transcurrido casi tres años desde que la reclamante completó la denuncia, y la única actuación que constaba realizada era la resolución de suspensión de las obras, la cual, por otro lado, no había sido notificada al presunto infractor.

A la vista de todo ello, esta institución formuló una resolución a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, la cual figura incluida en el anexo referido a las resoluciones del diputado del común en materia de política territorial.

En dicha resolución se recomendó que se iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador al presunto responsable de la infracción al TRELOTENC.

Asimismo, se recordó al citado departamento autonómico el deber legal de practicar la notificación de acuerdo con lo previsto en el art. 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), en aquellos supuestos en los que, intentada la notificación en la forma prevista en el art. 59.1 de la referida Ley, aquélla no se hubiese podido practicar.

Dicha resolución fue aceptada, lo que llevó a este comisionado parlamentario a acordar el archivo del expediente por encontrarse el mismo en vías de solución.

También dio lugar a la formulación de otra resolución a la aludida agencia el asunto planteado en el **EQ. 1219/05.**

Al respecto, dicho organismo nos dio cuenta de que "(...) Examinados los datos obrantes en el expediente por la ejecución, sin las preceptivas autorizaciones administrativas, de obras en suelo rústico, se constata que el expediente se encuentra actualmente en fase de iniciación de procedimiento sancionador".

Sobre ello, este diputado del común observó que, en el mes de abril de 2004, por los mismos hechos, dicha agencia había acordado incoar un procedimiento sancionador al presunto infractor, sin que aquél hubiera sido resuelto definitivamente en el plazo de seis meses desde su incoación, lo que, al parecer, había dado lugar a la declaración de caducidad; todo ello con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el art. 191.1 del TRELOTENC y 42.2 de la LRJPAC.

A la vista de todo ello, de las competencias que residen en dicha agencia y de que nos encontrábamos ante la ejecución de unas obras en suelo rústico sin contar con las

preceptivas autorizaciones, esta institución recomendó a aquélla que se procediera a incoar, tramitar y resolver el correspondiente expediente sancionador al infractor.

A la fecha de cierre del presente informe nuestra resolución no había sido contestada.

Un asunto que fue incluido en el informe correspondiente a la gestión llevada a cabo por este comisionado parlamentario en el año 2004, aludía a la inactividad del Ayuntamiento de Ingenio ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, que se estaban llevando a cabo en dicho municipio **(EQ. 229/04).**

Una vez nos dirigimos a la citada corporación municipal, ésta nos confirmó que el Cabildo de Gran Canaria había denegado la calificación territorial a la legalización de las obras, así como que éstas no resultaban legalizables.

A juicio de esta institución la respuesta que debía recibir dicha situación no podía ser otra que la tramitación del correspondiente expediente sancionador y la demolición de las obras.

Sobre ello, observamos que, aún cuando las obras habían sido denunciadas en el año 2003, no fue sino con posterioridad a que esta institución llevara a cabo la correspondiente investigación, cuando el Ayuntamiento de Ingenio resolvió la incoación del expediente sancionador, el cual, a la fecha de contestar nuestra solicitud, se encontraba en trámite.

Ello dio lugar a que acordáramos el archivo provisional del expediente, por considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Sin embargo, el reclamante solicitó nuevamente la intervención de este comisionado parlamentario, ya que, a pesar de haber transcurrido un año y medio desde que se había dictado la aludida resolución, la misma no había sido ejecutada **(EQ. 1294/05)**.

Una vez tramitada dicha reclamación, pudimos constatar que la citada corporación municipal había limitado su actuación a iniciar el procedimiento sancionador, viéndose obligado a declarar su caducidad, al haber transcurrido el plazo de seis meses sin haber dictado resolución definitiva.

A la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de ser informados por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural respecto a la incoación de un nuevo expediente, a la vista de la inactividad municipal observada.

El desacuerdo de un ciudadano con la resolución dictada por el citado departamento autonómico, mediante la cual acordó imponer a aquél una multa coercitiva, al haber incumplido la orden de suspensión y precinto de unas obras que no contaban con las preceptivas autorizaciones, dio lugar a la formulación del **EQ. 642/04.**

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, observamos que en la resolución de suspensión de las obras se había requerido al interesado para que instara la legalización de aquéllas mediante la solicitud de calificación territorial, previa a la licencia urbanística. Asimismo, se había requerido al Ayuntamiento de La Frontera para que incoara el correspondiente procedimiento sancionador, apercibiéndole de que su inactividad daría lugar a que por dicha agencia se ejercitara dicha competencia.

Dado que habían transcurrido dos años y medio desde entonces, sin que el Ayuntamiento de La Frontera hubiera incoado dicho procedimiento, nos dirigimos a la citada agencia, con el fin de conocer las razones por las que la misma no había

procedido a ello. La respuesta emitida fue del siguiente tenor literal "Por no estar las obras totalmente terminadas, no se ha procedido a la incoación del procedimiento sancionador".

A la vista del contenido de dicho informe, esta institución formuló una resolución al referido departamento autonómico. En la citada resolución se recomendó a la referida administración que se iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador al presunto responsable de la infracción al TRELOTENC, así como que se procediera a la adopción de las medidas de protección de la legalidad urbanística previstas en el ordenamiento jurídico.

La respuesta emitida fue del siguiente tenor literal: "(...) Con fecha 31 de julio de 2002, se estableció por el Director Ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural un orden de prioridades en el impulso de la tramitación administrativa de los expedientes, no siendo éste uno de los prioritarios teniendo en cuenta que se trata de un exceso de superficie no ajustándose la actuación denunciada a los permisos concedidos. A mayor abundamiento, se ha de hacer constar que el informe técnico de fecha 14 de junio de 2005, obrante en el expediente, hace constar expresamente que las obras pueden ser conformes si cumplen los retranqueos y la ocupación permitida para el terreno y superficie que tenga la parcela. El uso ganadero es conforme".

Considerando el contenido de dicho informe y las actuaciones llevadas a cabo por esta institución en el asunto de referencia, procedimos a archivar el expediente por haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones.

La ampliación de una casa-cueva sin la previa y preceptiva licencia urbanística y la falta de adopción por el Ayuntamiento de Gáldar de las medidas legalmente previstas, originió la formulación del **EQ. 277/04.**

Al respecto, la citada administración nos informó de que, tras constatar la ilegalidad de las referidas obras, había resuelto la suspensión y paralización de aquéllas, concediendo a su promotor un plazo de tres meses para que instara su legalización.

Las referidas obras fueron legalizadas por el Ayuntamiento de Gáldar, quien concedió la licencia urbanística, previo el otorgamiento de la calificación territorial.

Dado que en la referida reclamación también había resultado implicada la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, nos dirigimos a ésta, siendo informados de que iba a realizar una inspección con el fin de comprobar que las obras llevadas a cabo se correspondían con las que habían sido objeto de legalización y, en su caso, de que se encontraba pendiente la iniciación del correspondiente procedimiento sancionador.

A la vista de ello, acordamos archivar el aludido expediente, por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Las escasas actuaciones que, a juicio del reclamante, había llevado a cabo la citada agencia, ante las reiteradas denuncias que aquél había presentado como consecuencia de la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona del municipio de El Rosario, originó la formulación del **EQ. 1699/05**.

Tras habernos dirigido al aludido organismo, éste nos informó de que, previa la correspondiente visita de inspección, en el año 2001, acordó, como medida cautelar, la suspensión y el precinto de las obras, así como que, mediante resolución del año 2005, acordó la incoación de expediente sancionador a la promotora de las obras. Asimismo, la referida agencia nos dio cuenta de que, dado que el titular catastral de la

parcela donde se ubicaban las obras resultaba ser una persona distinta de la que constaba como imputado en el expediente sancionador, dicho centro directivo había realizado las actuaciones correspondientes en orden a determinar el verdadero titular y promotor de las obras; circunstancia ésta que obligaba a la referida agencia a declarar caducado el expediente sancionador incoado.

No obstante lo anterior, y al amparo de lo dispuesto en el art. 92.3 de la LRJPAC, el referido organismo nos comunicó que procedería a iniciar un nuevo procedimiento respecto a las obras denunciadas, al objeto de sancionar la infracción cometida y ordenar el restablecimiento del orden jurídico, en el ejercicio de las funciones que legalmente tiene atribuidas.

A la vista de todo ello, esta institución procedió al archivo del expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Un asunto que fue incluido en el informe del año 2004, hacía referencia a la ejecución de unas obras, presuntamente sin licencia, en el municipio de Moya y a la inactividad que, sobre ello, había mantenido el respectivo Ayuntamiento, así como la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural **(EQ. 1552/03).**

Sobre ello, el aludido departamento autonómico nos dio cuenta de las actuaciones que había llevado a cabo a raíz de la formulación de la denuncia, constatándose que, en aquella fecha, el expediente se encontraba pendiente de informe técnico que describiera las obras y determinara la clasificación, categorización y calificación del suelo donde se habían llevado a cabo las obras y, con ello, conocer el régimen jurídico aplicable a dicho suelo.

Por su parte, el Ayuntamiento de Moya nos comunicó que había acordado la suspensión de las obras denunciadas, obviando pronunciarse acerca del resto de las medidas a las que aquél venía obligado.

Sin embargo, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, tras realizar una visita de inspección al lugar, constató que, de las obras denunciadas, cuatro de ellas carecían de calificación territorial y licencia urbanística y la quinta no se ajustaba a los títulos concedidos.

Dado que nos encontrábamos ante unos actos que carecían de la cobertura legal preceptiva, el referido departamento autonómico nos informó de que procedía la adopción de medidas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado, sin perjuicio de la iniciación del correspondiente procedimiento sancionador.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, esta institución acordó archivar provisionalmente el expediente.

5) Algunas quejas en las que no se observó infracción del ordenamiento jurídico por parte de la respectiva administración.

Un ciudadano solicitó la intervención de este comisionado parlamentario, al considerar que sus derechos se habían visto vulnerados con la actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, al haber resuelto inadmitir, por extemporáneo, el recurso de reposición interpuesto por el reclamante contra la resolución dictada por el director de dicho organismo, que acordó la suspensión de unas obras que aquél estaba llevando a cabo sin contar con la calificación territorial y licencia urbanística, exigibles por los artículos 27, 166 y 170 del TRELOTENC **(EQ. 1374/05)**.

Tras haber estudiado la cuestión planteada, esta institución, resolvió la inadmisión de la referida queja, al no apreciar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico por parte de la citada agencia.

La misma resolución se acordó en el **EQ. 201/05**, en el que un ciudadano mostraba su disconformidad con la actuación seguida por la referida agencia, quien había incoado un procedimiento sancionador al reclamante, como consecuencia de la ejecución de unas obras, consistentes en la construcción de una vivienda, ubicadas en un espacio natural protegido, sin contar con los preceptivos títulos habilitantes.

Tras estudiar la documentación aportada por el reclamante, acordamos la inadmisión de la reclamación formulada, al estimar que no se había producido infracción del ordenamiento jurídico por parte del citado departamento autonómico.

Otro ciudadano se mostró en desacuerdo con la actuación llevada a cabo por el referido organismo, al haber procedido éste a suspender y precintar las obras que aquél estaba llevando a cabo, consistentes en la construcción de una vivienda en suelo rústico, sin que, con carácter previo, su promotor hubiera obtenido las correspondientes autorizaciones **(EQ. 349/05)**.

A la vista de ello, acordamos inadmitir la reclamación presentada, por no observar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico.

Asimismo, procedimos a inadmitir el **EQ. 93/05**, al no observar que el Ayuntamiento de La Oliva hubiera vulnerado los derechos del reclamante al haber incoado el correspondiente procedimiento sancionador, como consecuencia del cambio de uso no amparado en título habilitante, que había llevado a cabo el promotor de la queja.

La disconformidad de una ciudadana con la no concesión de la licencia urbanística que había solicitado ante el Ayuntamiento de Candelaria para la construcción de una vivienda unifamiliar en dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ. 1705/05.**

Al respecto, esta institución pudo constatar que la razón por la que se había denegado la referida licencia se encontraba en el acuerdo adoptado por la citada corporación municipal, por el que se suspendía el otorgamiento de licencias hasta la aprobación definitiva del Plan General de Ordenación, que se encontraba en tramitación.

Dado que la suspensión del otorgamiento de licencias, como consecuencia de la aprobación inicial de un plan, es una medida cautelar tendente a impedir que, mientras se procede a su tramitación, se puedan conceder licencias para el aprovechamiento del suelo de acuerdo con la ordenación urbanística vigente en dicho momento, pero que puedan resultar absolutamente incompatibles con las previsiones de la futura ordenación, informamos a la reclamante del régimen jurídico aplicable al supuesto que nos había planteado y procedimos a la inadmisión de la referida queja, al no observar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico por parte del Ayuntamiento de Candelaria.

6) Varios.

Las obras que se estaban realizando en el Conjunto Histórico de La Orotava, con motivo de las obras de remodelación del edificio de las Casas Consistoriales, sin que el respectivo ayuntamiento, promotor de las obras, hubiera obtenido la previa y preceptiva autorización del Cabildo de Tenerife, dio lugar a la formulación del **EQ. 217/05**.

Una vez tramitado el expediente de queja, el Cabildo de Tenerife nos informó de que habían acordado la suspensión cautelar de las obras que se venían realizando, así como el inicio del expediente sancionador contra el citado ayuntamiento.

El TRELOTENC, en su art. 166.1 s), establece la obligación de obtener licencia urbanística para llevar a cabo obras de instalación de tendidos telefónicos y la colocación de antenas de cualquier clase. Sin embargo, los ciudadanos continúan denunciando la inactividad de algunos ayuntamientos canarios ante la ejecución de dichas obras sin que, con carácter previo, sus promotores hayan obtenido la correspondiente licencia.

Ello se puso de manifiesto, entre otras quejas, en el **EQ. 446/04,** en el que se denunció la falta de información al reclamante por parte del Ayuntamiento de Tijarafe, acerca de varias instalaciones radioeléctricas ubicadas en una zona de dicho municipio.

Tras habernos dirigido a la citada administración, ésta nos dio cuenta de que las instalaciones denunciadas contaban con las correspondientes autorizaciones, excepto una de ellas que no disponía de licencia urbanística.

Dado que nos encontrábamos ante una instalación que no disponía de la preceptiva licencia urbanística, sin que dicha administración hubiera adoptado las medidas a las que legalmente venía obligado, dirigimos una resolución a la citada corporación municipal.

Al respecto, el Ayuntamiento de Tijarafe debía recordar que la intervención administrativa del uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el art. 164.2 del TRELOTENC, no pudiendo la administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el art. 188.2 del citado Texto Refundido.

Por su parte, la LRJPAC, señala, en su art. 12, que la competencia, en la que se manifiestan las potestades públicas, "es irrenunciable y se ejercerá precisamente por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo los casos de delegación o avocación, cuando se efectúen en los términos previstos en esta u otras leyes".

A la vista de todo ello, esta institución recomendó a la referida administración que se iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador al interesado, así como que se procediera al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Dicha resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Tijarafe, lo que llevó a esta institución a archivar el expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

La falta de actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ante los escritos presentados por el reclamante, mediante los cuales solicitaba que los asuntos relacionados con la demolición de la puerta del garaje de su antigua vivienda le fueran notificados a sus actuales propietarios, ya que dicha administración continuaba embargándole su cuenta corriente como consecuencia de la presunta infracción, originó la formulación del **EQ. 572/04**.

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria resolvió el sobreseimiento del procedimiento con archivo del expediente incoado en su día para el restablecimiento de la legalidad urbanística. Al propio tiempo,

se acordó dejar sin efecto el decreto que había dictado, referente a la imposición de doce multas coercitivas mensuales.

Como quiera que el asunto planteado se había solucionado, esta institución procedió a archivar el aludido expediente.

La disconformidad de la reclamante con el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Candelaria, a raíz de la solicitud de licencia de obra menor que aquélla había formulado, dio lugar a la presentación del **EQ. 234/04**.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constaba que la referida entidad local había requerido a la promotora de las obras para que aportara plano de situación de las normas subsidiarias y fotografía de la casa, con indicación de que, si no procedía a ello, se le tendría por desistida de su solicitud de licencia.

Sobre ello, dicha administración nos informó de que "(...) a tenor del artículo 22 de las normas subsidiarias del municipio de Candelaria, resulta preceptivo que la solicitud de licencia de obras menores se acompañe de documento donde se describan gráficamente las obras a realizar, con indicación de su extensión, plano de situación y presupuesto (...)".

Al respecto, esta institución observó que todo ello constaba en la solicitud formulada por la interesada, además de haber identificado en aquélla el proyecto técnico que sirvió de base en su día para el otorgamiento de la licencia urbanística.

Por lo que se refería a la fotografía de la casa que se solicitó a la reclamante, el artículo 22 de las normas subsidiarias de planeamiento de dicho municipio no exigía tal documento.

Como consecuencia de todo ello, nos dirigimos a la aludida administración con el fin de conocer la base legal de tal exigencia, habiendo sido informados de que ello estaba en relación con el artículo 148 de las referidas normas subsidiarias, que regula los materiales y el color, y que ello atiende a sus "facultades de fiscalización y control".

A juicio de este comisionado parlamentario, el fundamento legal alegado para justificar la exigencia de la fotografía de la vivienda no resultaba de aplicación, por cuanto que el contenido del art. 148 habría de tenerse en cuenta por la administración con posterioridad a haberse realizado las obras y, en consecuencia, con el fin de comprobar que los colores y materiales empleados eran los permitidos. Asimismo, podría recurrirse a dicho precepto en el supuesto de que se desconociera los materiales y colores que podrían emplearse.

A la vista de ello, este diputado del común formuló una resolución al Ayuntamiento de Candelaria, la cual figura incorporada en el anexo referido a las resoluciones del diputado del común en materia de política territorial. En la citada resolución se recordó a la citada administración los siguientes deberes legales:

- De resolver las solicitudes de licencia que se formulen de acuerdo con la normativa urbanística vigente.

- De no solicitar documentos no exigidos por las normas aplicables o que ya se encuentren en poder de la administración.

- De dictar y notificar la correspondiente resolución por la que se declare el desistimiento de la solicitud, con expresión de los recursos que procedan, en el supuesto de producirse tal circunstancia.

A la fecha de cierre del presente informe dicha resolución no había sido contestada.

Como conclusión, este diputado del común no puede sino compartir con la Sección de Medio Ambiente de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, que continúa existiendo una persistente y continuada situación de incumplimiento de la legalidad urbanística, respecto de la que los poderes públicos canarios, autonómicos y municipales, no deberían ser nuevamente condescendientes con las construcciones ilegales, al existir diferencias entre la situación que motivó la aparición del Decreto 11/1997 y la actual, debiendo actuar eficazmente contra la misma con el ejemplarizante expediente sancionador y ejecutando la sanción debidamente impuesta y, mediante la vía penal, en los casos más graves que demanden una sanción más enérgica.

RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE POLÍTICA TERRITORIAL.

EQ. 699/04.- La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural no adopta medidas ante la ejecución de unas obras, ya que, a juicio de aquélla, la infracción se encontraba prescrita. Recomendación y Recordatorio de deberes legales a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

Agradecemos su informe de fecha 28.04.05 (reg.sal.gral. 200676. Nº Apun. 6038), emitido en respuesta a la resolución que esta institución formuló, en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, que vino motivado por la inactividad de esa agencia, a raíz de que el Sr. (...) cumplimentara el requerimiento que se le practicó en el expediente 1347/01.U, iniciado con posterioridad a que el mismo presentara una denuncia.

Tras estudiar las actuaciones que se han realizado, esta institución estima necesario formular las siguientes consideraciones:

Primera.- La falta de comunicación al denunciante de la decisión adoptada acerca de su solicitud de iniciación.

El Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora (RPPS), en su art. 11, tras establecer que los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, contempla las diferentes modalidades de esta clase de iniciación, citando entre ellas la denuncia. Pues bien, presentada la denuncia, según el art. 11.2, in fine, “(...) se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación”.

Sobre ello, "(...) si bien no puede afirmarse un genérico derecho al procedimiento en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la Administración. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal hoy por hoy indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta a seguir por la Administración y, eventualmente, su decisión de no actuar la potestad.

Ya en el ámbito sancionador, ello significaría que la denuncia, si bien no da necesariamente derecho a la incoación de un procedimiento sancionador, sí que da derecho a una resolución administrativa al respecto, en la medida en que expresa o implícitamente contiene una solicitud en dicho sentido (...).

En consecuencia, la Administración está obligada a resolver sobre la petición de iniciación aparejada a la denuncia y, dado el carácter antiformalista del ordenamiento administrativo [art. 63 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)], por la finalidad propia de las denuncias y por el contenido de éstas (por lo general equiparable al exigido a las solicitudes (art. 70.1 LRJPAC), no es necesario que se realice la solicitud de iniciación de forma expresa, sino que bastaría con poderla deducir claramente del escrito.

A mayor abundamiento, siempre que el denunciante persiga la iniciación del procedimiento sancionador, propósito del que raramente vendrán desligadas las denuncias, la comunicación al mismo no puede entenderse sino como la notificación del acuerdo tomado en relación con la pretensión de iniciación y vendrá impuesta por la obligación legal de notificar “(...) a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses” (Art. 58.1 LRJPAC). Pues, difícilmente puede negarse que el archivo de actuaciones o la incoación del expediente no interese a quien, para impulsar ésta, ha formulado una denuncia y tiene el derecho a una respuesta administrativa" (Marcos Gómez Puente. "La inactividad de la Administración", segunda edición. Edit. Aranzadi, pp. 408 y ss.).

En el supuesto planteado en la queja, una vez que el reclamante formuló la denuncia ante ese organismo el 17.12.01 y aportó el documento que le fue requerido -plano de situación -, no se ha notificado al Sr. (...) actuación alguna en relación con la denuncia presentada.

Segunda.- Consecuencias legales de las infracciones.

El Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias (TRELOTENC), en su art. 188, establece que "Toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

a) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.
b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.
c) (...)".

En su apartado 2 se añade que: "En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción".

A pesar del mandato legal expresado, no consta que esa agencia haya adoptado ninguna de las referidas medidas.

A la vista de ello, esta institución solicitó a esa agencia un informe acerca de las razones que justificaban la inactividad observada. La respuesta emitida fue del siguiente tenor literal "(...) según informe técnico obrante en el expediente, las obras ejecutadas datan del año 1998, motivo por el cual la posible infracción se encontraría

prescrita, así como que, por haber transcurrido más de cuatro años desde la terminación de las obras, tampoco cabe acordar medida alguna en relación con el restablecimiento del orden jurídico perturbado".

Dado que en el expediente de queja consta un informe de la Policía Local del Ayuntamiento de Candelaria de fecha 02.09.01, según el cual la vivienda denunciada no es de reciente construcción "a pesar de no estar acabada", este diputado del común consideró que la acción para exigir el restablecimiento del orden jurídico perturbado y la reposición de las cosas a su estado anterior no había caducado.

Como consecuencia de ello, este comisionado parlamentario dirigió a esa agencia una recomendación con el fin de que se realizaran las correspondientes actuaciones inspectoras para determinar la legalidad de las obras denunciadas y, en el supuesto de que las mismas no contaran con las preceptivas autorizaciones, que se adoptaran las medidas dirigidas a restablecer el orden jurídico perturbado.

Con fecha 28.04.05, ese organismo nos informó de que "Estando destinada la edificación a un uso habitacional, y ubicadas en suelo urbano, pese a que se encuentra sin revestir desde el año 1998, a los efectos de sancionar la obra, es evidente que estando en idéntico estado desde 1998, la infracción está prescrita, por haber superado el plazo de dos años desde que se ejecutó la obra".

Sin embargo, el reclamante sostiene que cuando denunció las obras en el año 2001, las mismas se encontraban en ejecución y que, en la actualidad, están sin terminar. Por otro lado, el informe técnico de esa agencia no se pronuncia sobre la total y completa terminación de las obras, sino que lo único que acredita es que las obras ejecutadas datan del año 1998.

Tercera.- La prescripción de las infracciones y sanciones.

El TRELOTENC, en su art. 201, referido al inicio del cómputo de prescripción de infracciones y sanciones, en su número 1, segundo párrafo, establece que cuando la infracción se haya cometido con ocasión de la ejecución de obras, el plazo de la prescripción de aquélla nunca comenzará a correr antes de la total terminación de las obras.

En aplicación de dicho precepto, a juicio de este comisionado parlamentario, el hecho de que las obras se encuentren en idéntico estado a como lo estaban en el año 1998, no es relevante para conocer si la infracción se encuentra o no prescrita, pues el elemento a tener en cuenta ha de ser la fecha de la total terminación de las obras.

Por su parte, el art. 180 del citado texto refundido, alusivo al plazo para el ejercicio de las potestades de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado, dispone que la Administración sólo podrá adoptar válidamente las medidas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado mientras los actos y usos estén en curso de ejecución y dentro de los cuatro años siguientes a la completa y total terminación de las obras.

Sobre ello, esa administración sostiene que no consta que la obra sea incompatible con el planeamiento en vigor, por lo que, sin entrar a valorar si ha comenzado o no el cómputo de los cuatro años por faltar el revestimiento, lo cierto es que no cabe acordar la demolición de las obras.

Dado que a esa administración no le consta la fecha de la completa y total terminación de las obras y considerando que el TRELOTENC no especifica el concepto de obras

totalmente terminadas, "(...) podemos acudir al artículo 32 del Reglamento de Disciplina Urbanística, que fija tres criterios diferentes: a) a partir de la fecha de expedición del certificado final de obras suscrito por el facultativo competente; b) a falta de éste, desde la fecha de notificación de la licencia de ocupación o de la cédula de habitabilidad (cuando se trate de obras de nueva planta) o desde que el titular de la licencia comunique al ayuntamiento la finalización de las obras (en los demás casos) y c) en defecto de los citados documentos, se tomará como fecha de terminación la que resulte de cualquier comprobación realizada por la administración. En todo caso, la carga de la prueba de la total terminación de las obras corresponde al propietario o responsable que invoque el transcurso de dicho plazo (Sentencia del Tribunal Supremo de 27 de mayo de 1998, Ar. 4267 y 24 de diciembre de 1996, Ar. 9539)". [Fernando Betancor Reyes y otros. "Derecho Urbanístico de Canarias". Instituto de Estudios Canarios, pág. 309].

Otras sentencias que se han pronunciado en el mismo sentido son las dictadas por el alto tribunal con fechas 8 de julio de 1996, Ar. 5939; 24 de noviembre de 1994, Ar. 8647; 26 de septiembre de 1988, Ar. 7262; 19 de febrero de 1998, Ar. 1322 y 14 de mayo de 1990, Ar. 4072.

En consecuencia, este diputado del común considera necesario que se lleve a cabo la correspondiente visita de inspección al lugar y que se levante acta, con el fin de comprobar si las obras se encuentran totalmente terminadas y, en su caso, determinar la fecha de culminación de las mismas; todo ello en el supuesto de que su promotor se vea en la imposibilidad de acreditar dicho extremo con otros medios probatorios, pues, como conoce ese organismo, el fundamento de la presunción de veracidad de las actas administrativas es el de servir de base probatoria respecto de hechos fugaces o de difícil acreditación (José Garberí. "El procedimiento administrativo sancionador". Editorial Llobregat, Tirant Lo Blanch, 3ª edición, pp. 359 y 360).

A mayor abundamiento, "Importa destacar que en el supuesto litigioso -realización de obras sin licencia-, la carga de la prueba no la soporta la administración, sino el administrado que voluntariamente se ha colocado en una situación de clandestinidad en la realización de unas obras y que, por tanto, ha creado la dificultad para el conocimiento del "dies a quo" (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de mayo de 1991, Ar. 4281).

En aplicación de todo ello y dado que el principio de la buena fe, plenamente operante en el campo procesal (Ley Orgánica del Poder Judicial, art. 11.1), impide que el que crea una situación de ilegalidad, pueda obtener ventaja de las dificultades probatorias originadas por esa ilegalidad (Sentencias del Tribunal Supremo de 23 de julio de 1996, Ar. 6205 y 8 de julio de 1996, Ar. 5939), esta institución Recomienda a V.I**.** lo siguiente:

1) Que se requiera al promotor de las obras a efectos de que acredite que las mismas se encuentran total y completamente terminadas y, en su caso, su fecha.

2) De no ser posible al interesado probar dicho extremo, que se lleve a cabo una visita al lugar por un inspector de esa agencia, con el fin de determinar si la obra se encuentra total y completamente terminada y, en su caso, que informe de su fecha; todo ello mediante el levantamiento de la correspondiente acta.

3) De constatarse que no ha transcurrido el plazo de dos años desde la total terminación de las obras, que se inicie el correspondiente expediente sancionador al interesado, así como las medidas que procedan para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Asimismo, se Recuerda a V.I los siguientes Deberes Legales:

1) De comunicar a los denunciantes, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar, en aquellos supuestos en que se formulen denuncias.

2) De llevar a cabo las correspondientes actuaciones con la debida celeridad ante la comisión de una presunta infracción y, con ello, evitar que se produzca la prescripción de la infracción urbanística así como la caducidad de la acción que tiene la Administración para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de dicha resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.

EQ.583/04.- La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural no lleva a cabo actuaciones ante las denuncias formuladas por un ciudadano, respecto a la ejecución de unas obras presuntamente ilegales. Recomendación y Recordatorio de deberes legales a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, en el que se puso de manifiesto la falta de actuación de ese organismo, a raíz de que doña (...) aportara los datos que le fueron solicitados para la tramitación del expediente 604/02-U, relativo a la construcción, presuntamente ilegal, de una vivienda y unas cuadras en (...), en el término municipal de Valverde.

Una vez tramitada la referida reclamación, constan los siguientes antecedentes:

Primero.- Con fecha 20.06.02 (reg./sal. 6221), esa agencia solicitó a la reclamante que, ante la imposibilidad de localizar la mencionada infracción por la falta de datos en la denuncia, aportara plano de situación y fotografías en los que se indicara el lugar exacto de la obra y demás información que facilitara la tramitación del expediente de referencia. Dicho requerimiento fue cumplimentado por la denunciante el 03.07.02.

Segundo.- Con fecha 17.06.04, previa la admisión a trámite de la queja presentada, esta institución solicitó a ese organismo un informe acerca de las actuaciones que, en su caso, hubiera llevado a cabo en el referido expediente, tras haber aportado la Sra. (...) los datos que le fueron solicitados.

Nuestra petición fue cumplimentada en los siguientes términos "(...) mediante resolución nº 3162, de fecha 16 de diciembre de 2002, se acuerda suspender las obras, previo informe emitido por el técnico competente de esta agencia. La notificación al denunciado de la resolución de suspensión no ha podido llevarse a efecto, por no encontrarse nadie en el domicilio indicado por el denunciado.

A fecha de hoy, el expediente referenciado se encuentra en trámite de estudio para la posible incoación de expediente sancionador, motivado por los hechos constitutivos de infracción administrativa en materia de urbanismo".

Al respecto, hemos constatado que han transcurrido casi tres años desde que la reclamante completó la denuncia y la única actuación que consta realizada es la resolución de suspensión de las obras, la cual, por otro lado, no consta que haya sido notificada al presunto infractor.

A la vista de todo ello, esta institución formula las siguientes consideraciones:

I.- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en su artículo 59.4, para supuestos como el planteado en la queja, establece que "(...) la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del ayuntamiento en su último domicilio, en el Boletín Oficial del Estado, de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar y el ámbito territorial del órgano que lo dictó".

Por ello, carece de justificación legal que dos años y medio después desde que esa agencia acordara la suspensión de las obras no se hayan llevado a cabo más actuaciones ante la presunta infracción denunciada y, en particular, en lo referido a la falta de notificación de dicha medida cautelar, máxime si tenemos en cuenta que la suspensión de la obra tiene por objeto prohibir que se construya sin los títulos administrativos habilitantes.

II**.** En nuestra comunidad autónoma, según el artículo 4.2 del Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias (TRELOTENC), rige el principio de utilización del suelo con arreglo al interés general. En consecuencia, las potestades de protección de la ordenación y sanción de las infracciones a la misma están informadas por dicho principio.

La administración tiene el deber inexcusable de tramitar el procedimiento para el ejercicio de tales potestades. Al respecto, el art. 188 del TRELOTENC establece que "Toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

d) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.
e) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativa.
f) (...)".

En su apartado 2 se añade que: "En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción".

III.- En el supuesto planteado en la queja, se han llevado a cabo unas obras sin contar con las autorizaciones pertinentes (calificación territorial previa y licencia urbanística), tal y como establecen los artículos 27, 66, 166 y 170 del TRELOTENC, actuación que es presuntamente constitutiva de una infracción grave, según reza el art. 202.3 b) del referido texto refundido.

IV.- La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural es competente para iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 190.1c) 3) y 229 del TRELOTENC, en relación con el Decreto 189/2001, de 15 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

En virtud de las facultades previstas en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución Recomienda a V.I que se incoe, tramite y

resuelva el procedimiento sancionador al presunto responsable de la infracción al citado texto refundido.

Asimismo, se Recuerda a V.I. el Deber Legal de practicar la notificación de acuerdo con lo previsto en el art. 59.4 de la LRJPAC, en aquellos supuestos en los que, intentada la notificación en la forma prevista en el art. 59.1 de la referida Ley, aquélla no se hubiese podido practicar.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de dicha resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.

EQ. 91/05. El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no procede a la ejecución subsidiaria de una resolución de demolición de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable. Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Nuevamente nos dirigimos a V.E. en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, que tiene como antecedente el EQ 405/97, el cual vino motivado por las escasas actuaciones que había llevado a cabo esa administración ante la ejecución de unas obras, sin las preceptivas autorizaciones, en (...), en ese término municipal.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación constan, por lo que aquí interesa, las siguientes actuaciones:

Primera.- Con fecha 27.02.98, ese ayuntamiento, mediante informe emitido por el negociado de disciplina urbanística (expte. D.U. 2354/95), nos dio cuenta de que "(...) se iba a elevar el expediente a conocimiento del Excmo. Ayuntamiento Pleno en la próxima sesión a celebrar, con la propuesta de acordar el carácter ilegalizable de las obras y la demolición voluntaria de las mismas.

Con fecha 12 de febrero de 1998, se ha emitido informe por este negociado con la propuesta de demolición de las obras de referencia y con declaración del estado ilegalizable de las mismas, aunque no se ha incluido aún en el orden del día de la Comisión de Urbanismo, como previo a su inclusión en el orden del día del órgano plenario.

En una próxima sesión del indicado órgano plenario se procederá a incluir el expediente de referencia para que se acuerde la demolición de las obras".

Segunda.- Con fecha 09.06.99, esa corporación municipal cumplimentó nuestra solicitud, cuya petición había sido reiterada en varias ocasiones, informándonos de que "(...) con fecha 29 de octubre de 1998, se adoptó el acuerdo de demolición de las obras por el Excmo. Ayuntamiento Pleno".

Tercera.- Con fecha 26.05.00, esa entidad local nos comunicó que "(...) a la vista de que el obligado no ha procedido voluntariamente a la demolición de las mismas, se encuentra tramitando la ejecución subsidiaria contra el Sr. (...).

Cuarta.- Con fecha 13.04.05, esta institución se dirigió a esa corporación municipal con el fin de conocer las razones por las que, a pesar del tiempo transcurrido desde que se acordó la demolición de las obras, no se había procedido a la ejecución forzosa de la resolución dictada.

Al respecto, ese ayuntamiento nos informó de que "(...) En la actualidad resulta imposible proceder a dicha ejecución subsidiaria, dado que ha transcurrido más de cuatro años desde la terminación de las obras (...), encontrándose el expediente de referencia archivado".

La pasividad administrativa observada ha dado lugar a que haya transcurrido el plazo legalmente previsto para que ese ayuntamiento ejercite las potestades de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado y, con ello, que unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, hayan culminado sin autorización alguna, resultando perjudicado el interés general.

A la vista de todo ello, esta institución estima necesario formular las siguientes consideraciones:

I.- Constituye un postulado de la administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos, lo cual ha sido consagrado en nuestro derecho municipal, como precepto positivo, en el artículo 51 de la Ley 1/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local (LRBRL). Además, el artículo 4.1 e) del citado texto legal reconoce a los municipios, las provincias y las islas “la presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos”.

Ahora bien, para que los acuerdos municipales surtan efectos es preciso ejecutarlos. De otra forma, su adopción devendría inútil y serviría únicamente para tener una constancia en los libros de actas de la corporación y, por ello, sin ninguna virtualidad práctica. Por ello, la ley ha concebido a los órganos locales como verdaderos órganos de gestión y les ha dotado de personalidad bastante y medios jurídicos suficientes para hacerles operantes.

La ejecutividad, como norma general, de los actos de la administración viene a significar que ésta no se sitúa ante los tribunales en la misma posición que un particular sino que goza de ciertos privilegios, que se podrían resumir así:

a) La administración no necesita acudir a los tribunales para que se declare la validez de sus actos y acuerdos, sino que éstos se presumen legítimos y, en consecuencia, eficaces e inmediatamente ejecutivos salvo expresas excepciones.

b) Esta ejecutividad implica asimismo la ejecutoriedad o potestad de ejecución forzosa por la propia administración, sin necesidad de requerir el auxilio de los tribunales.

En el expediente de queja se observa que pese a haberse ordenado a don (...), a través del acuerdo del pleno de ese ayuntamiento de fecha 29 de octubre de 1998, que procediera a la demolición de las obras realizadas, han transcurrido casi siete años sin que el infractor haya ejecutado voluntariamente la referida resolución y sin que, ante tal desobediencia, esa corporación municipal haya procedido a la ejecución forzosa de dicho acto administrativo.

A este respecto, el art. 94 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), señala que los actos de las administraciones públicas sujetos al derecho administrativo serán inmediatamente ejecutivos (...).

Las administraciones públicas, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrán proceder previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, conforme al art. 95 de la referida ley, ejecución forzosa que se podrá efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [arts. 96.1.b) y 98 de la LRJPAC].

Habrá lugar a la ejecución subsidiaria cuando se trate de actos que, por no ser personalísimos, puedan ser realizados por sujeto distinto del obligado.

En este caso, la administración realizará el acto por sí o a través de las personas que determine a costa del obligado, conforme se establece en el art. 98 de la LRJPAC.

II.- La Constitución Española (CE), en su art. 103.1, establece que "La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, (...) con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho".

Como recuerda el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 178/1989, de 2 de noviembre, el principio de eficacia es un principio esencial que debe presidir, junto con otros, toda la actuación de la Administración pública.

Por lo que aquí interesa, para que sea eficaz la actuación administrativa, en sentido constitucional, requiere haberse cumplido observando el procedimiento legalmente establecido. Eficacia que ha de compatibilizarse con el debido respeto de los derechos individuales.

Por su parte, la LRJPAC no sólo insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad (lo que además constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa, según el mencionado art. 103.1 CE), sino también para evitar discriminaciones o arbitrariedades, por orden riguroso de incoación.

A juicio de este comisionado parlamentario, en la tramitación del expediente de disciplina urbanística de referencia no se ha actuado de acuerdo con los citados principios de celeridad y eficacia, ni se ha desarrollado la actuación administrativa de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

III.- Por lo que se refiere al transcurso del plazo para que esa administración ejercite las potestades de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado, debe tenerse en cuenta que el cumplimiento de los plazos que marca la legislación no sólo constituye una obligación legal, sino que implica la existencia de una administración de calidad, que cumple a la perfección los estándares de eficacia y eficiencia, así como que, cuando se produce la prescripción, la administración no es la verdaderamente perjudicada, pues la misma es, en definitiva, gestora de intereses de terceros, es decir del interés general.

A la vista de todo ello, esta institución, al amparo de lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, Recuerda a V.E. que, ante supuestos como el planteado en la queja, ese ayuntamiento tiene el deber legal de tramitar el correspondiente expediente de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, cumplimentándose el mismo en todos sus trámites, evitando, con ello, la prescripción de las infracciones o, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

Asimismo, se Recuerda a V.E. el deber legal de ejecutar sus propios acuerdos, pudiendo ser ejecutados forzosamente mediante ejecución subsidiaria.

Conforme a lo establecido en el art. 37.3 de nuestra ley reguladora, esa corporación municipal deberá remitir informe motivado respecto a la valoración que le merece esta resolución y sobre las medidas a adoptar en consecuencia, en el plazo no superior al de un mes, a nuestra Sede en Santa Cruz de La Palma.

EQ. 234/04. El Ayuntamiento de Candelaria requiere a la solicitante de una licencia de obra para que aporte documentos que ya se encontraban en poder de la referida administración o que no resultaban exigibles por las normas aplicables. Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Candelaria.

Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con la queja presentada por doña (...), en la que se puso de manifiesto la disconformidad de la reclamante con el procedimiento seguido por ese ayuntamiento, a raíz de la solicitud de licencia que aquélla formuló para la ejecución de unas obras de conservación en su vivienda.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes antecedentes:

Primero.- Con fecha 20.01.04, esa corporación municipal, mediante escrito firmado por la Secretaria General, requirió a la Sra. (...) para que, en un plazo de quince días, aportara plano de situación de las normas subsidiarias y fotografía de la casa, con indicación de que, si no procedía a ello, se le tendría por desistida de su solicitud de licencia.

Segundo.- Con fecha 01.04.04, ese ayuntamiento nos remitió el informe jurídico emitido por la oficina técnica municipal, en el que se exponía que no se había aportado documento alguno por la solicitante tras el requerimiento que se le practicó, así como que "(...) a tenor del artículo 22 de las normas subsidiarias municipales de Candelaria aprobadas en septiembre de 1988, resulta preceptivo que la solicitud de licencia de obras menores se acompañe de documento donde se describan gráficamente las obras a realizar, con indicación de su extensión, plano de situación y presupuesto (...)".

Sobre ello, hemos observado que en la solicitud de la referida licencia, la Sra. (...) hizo una descripción detallada y técnica de las obras a realizar, por cuanto que, difícilmente, puede describirse gráficamente una limpieza de óxidos, una aplicación de esmalte en rejas metálicas, el barnizado de puertas y ventanas y el pintado de fachadas.

Asimismo, se exige indicación de la extensión de las obras, plano de situación y presupuesto.

En cuanto a la exigencia de presupuesto de las obras, se hizo constar en la solicitud que el presupuesto era de tres mil euros. En lo referido a la extensión de las obras y plano de situación, hemos constatado que en la solicitud de licencia no sólo se identificó la vivienda objeto de las obras mediante el señalamiento de la calle y el número de gobierno asignado en su día por esa administración, sino que se identificó el proyecto técnico que sirvió de base para el otorgamiento de la licencia urbanística por ese ayuntamiento.

Tercero.- Por lo que respecta a la fotografía de la casa que se solicitó a la reclamante, el artículo 22 de las Normas Subsidiarias de Planeamiento de ese municipio no exige tal documento para el otorgamiento de la licencia de obra menor.

Como consecuencia de ello, nos dirigimos a esa administración con el fin de conocer la base legal de tal exigencia, habiendo sido informados de que ello estaba en relación con el artículo 148 de las referidas normas subsidiarias, que regula los materiales y el color, y que ello atiende a sus "facultades de fiscalización y control".

A juicio de esta institución, el fundamento legal alegado para justificar la exigencia de la fotografía de la vivienda no resulta aplicable, por cuanto que el contenido del art. 148 habrá de tenerse en cuenta por la administración con posterioridad a haberse realizado las obras y, en consecuencia, para comprobar que los colores y materiales empleados son los permitidos. Asimismo, podría recurrirse a dicho precepto en el supuesto de que se desconozca los materiales y colores que pueden emplearse.

A la vista de ello, esta institución formula las siguientes consideraciones:

I.- Naturaleza reglada de las licencias.

La licencia urbanística es de naturaleza rigurosamente reglada. Constituye un acto debido en cuanto que necesariamente "debe" otorgarse o denegarse según que la actuación pretendida se adapte o no a la ordenación aplicable y ello con el objeto de garantizar la seguridad jurídica y evitar la arbitrariedad (Sentencia del Tribunal Supremo de 2 de junio de 1992, Arz-4810).

El carácter reglado de las licencias implica el dejar fuera de juego todo asomo de discrecionalidad (Sentencia del alto tribunal de 26 de febrero de 1992, Arz-3018).

A través de la licencia es ejercido un control de legalidad, pero no de la legalidad en general, sino exclusivamente urbanística. Por tanto, es la normativa urbanística, y no otra, la que la Administración municipal o de la denominada legislación "sectorial", la que ha de tener en cuenta al decidir sobre el otorgamiento de una licencia (Sentencias del Tribunal Supremo de 24 de marzo de 1993, Arz-1782 y 2 de mayo de 1989, Arz-3633).

En el caso planteado en la queja, este comisionado parlamentario ha podido constatar que en sus informes no se mantiene el mismo criterio para justificar el requerimiento que se practicó a la solicitante de la licencia, así como que las normas subsidiarias de ese municipio, en su artículo 22, referido a las licencias de obras menores, no recoge la necesidad de aportar fotografía alguna.

Al respecto, el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), referido a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, en su apartado f) recoge el derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.

Como advierte el Tribunal Supremo, en su sentencia de 16 de marzo de 1988, "La Administración no puede arbitrariamente exigir cualquier documentación sino sólo aquélla que sea indispensable para fijar los datos con base en los que ha de dictarse resolución, y es claro que esos datos, en un cierto momento, los conocía ya la Administración por haber presentado el interesado los documentos que se le piden. Es decir, que hay otros datos más que suficientes para resolver, resolución que es, en todo caso, reglada y no discrecional".

II**.** El artículo 71.1 de la LRJPAC establece lo siguiente:

"Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo anterior y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42".

El número 2 de dicho precepto señala que el plazo de diez días podrá ser ampliado hasta cinco días.

Por su parte, el art. 42 del referido texto legal sobre la obligación de resolver, dispone que "(...) En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud ... la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables".

En el supuesto planteado en la queja se observa que aun cuando transcurrió en exceso el plazo de quince días para que la solicitante de la licencia aportara los documentos que le fueron requeridos, sin que hubiera procedido a ello, esa corporación municipal no actuó de conformidad con lo establecido en los preceptos anteriormente referidos.

Al respecto, esa administración no debe olvidar que la reforma de la Ley 30/1992, operada en virtud de la Ley 4/1999, vino a añadir una garantía adicional para los interesados, consistente en que para tenérseles por desistidos de su petición, previamente le ha de ser notificada una resolución, que habrá de ser dictada en los términos previstos en el art. 42 de la LRJPAC.

En consecuencia, si requerida la interesada para que subsanara, la misma hizo caso omiso, lo que procedía es que el órgano competente para disponer la subsanación, aplicara el párrafo 2º del artículo 42.1 y el propio 71.1 y, previa resolución, tuviera por desistida a la solicitante.

Y ello es importante, dado que "(...) el plazo de diez días o su eventual prórroga de cinco días puede realmente ser superior por efecto de la jurisprudencia, quien afirma que el desistimiento del procedimiento o el decaimiento del derecho no se producen automáticamente, por lo que, en tanto no se produzca la declaración formal del apartado último de los artículos 42.1 y 71.1, aún es posible realizar la subsanación, incluso fuera de los referidos plazos de 10 ó 15 días" (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de marzo de 1988).

En virtud de las facultades previstas en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución Recuerda a V.S. los siguientes Deberes Legales:

1º) De resolver las solicitudes de licencia que se formulen de acuerdo con la normativa urbanística vigente.

2º) De no solicitar documentos no exigidos por las normas aplicables o que ya se encuentren en poder de la administración.

3º) De dictar y notificar la correspondiente resolución por la que se declare el desistimiento de la solicitud, con expresión de los recursos que procedan, en el supuesto de producirse tal circunstancia.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de dicha resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.

12. SANIDAD Y SALUD PUBLICA

I.- SANIDAD

A.- INTRODUCCIÓN.

Con independencia de que todas las quejas presentadas pueden considerarse de gran importancia ya que afectan a la salud de las personas, uno de los bienes más preciados que tiene el genero humano, habida cuenta de la trascendencia que para los reclamantes tienen los hechos que nos denuncian, que hasta en ocasiones han finalizado con el fallecimiento del paciente, consideramos que los dos grandes "retos" que tiene la sanidad pública canaria, como ya hemos venido insistiendo en anteriores informes, son las consabidas listas de espera sanitarias y los problemas suscitados por el funcionamiento de los Servicios de Urgencia de los Hospitales y Centros de Salud.

Además de ello, tenemos también que destacar la incidencia cada vez mayor que tienen las enfermedades mentales dentro de la sanidad canaria, amén de otras cuestiones que se vienen repitiendo año tras año, por ser la salud el tema estrella de las relaciones de la persona, el ciudadano, con la administración, debido a las complejas y peligrosas repercusiones que su falta o las enfermedades conllevan.

Antes de comenzar el examen pormenorizado de las quejas más importantes presentadas en el área que nos ocupa, dentro del año que examinamos, nos parece oportuno el trasladar a este Informe, como una parte somera y parcial de las ideas que está llevando a cabo la Consejería de Sanidad para lograr una mejor coordinación entre estamentos muy importantes de la salud, y que nos puede servir para comprender, de alguna manera, unas atinadas observaciones que nos acerca a las previsiones y planificación que dicho centro directivo viene llevando a cabo, destacamos la información que con motivo de la presentación de una queja nos ha trasladado el Servicio Canario de la Salud.

En efecto, una trabajadora autónoma se queja de que llevaba más de dos meses sufriendo intensos dolores que la incapacitan para trabajar, con los perjuicios económicos que ello suponía para su familia, sin embargo el centro de salud de su domicilio, sin haberle realizado un exhaustivo examen de su estado de salud, le han dado cita para una fecha que considera dilatada en el tiempo.

La consejería nos informa que la paciente ha sido atendida en aquellas fechas, sin que se haya vuelto a tener nuevas consultas con la interesada. Y continúa informándonos "que la Atención Primaria como la atención Especializada lo constituye la provisión de cuidados de salud integral. Asimismo, entre los objetivos del nuevo Plan de Salud de Canarias, la Cardiopatía Isquémica, el Cáncer, la Salud Mental, la Diabetes y el Envejecimiento se han convertido en una priorización para el Servicio Canario de la salud, diseñándose una serie de objetivos y actividades en los próximos cuatro años destinados a mejorar la oferta asistencial (incluyendo actividades de prevención primaria, diagnóstico precoz y tratamiento).

Nuestra Comunidad Autónoma cuenta desde 1997 con el Plan de Salud de Canarias, como experiencia de planificación estratégica que tiene prevista su actualización con el II Plan de Salud de Canarias, en trámite parlamentario. Dicho documento propone, entre otros objetivos, la mejora del grado de cobertura y de la calidad de los servicios públicos orientados a las personas.

Y tal como recoge la Ley 11/1994 de Ordenación Sanitaria de Canarias, la asistencia sanitaria en nuestra Comunidad se organiza, con independencia de las intervenciones quirúrgicas, en dos niveles: Atención Primaria y Atención Especializada. Esta última, es la encargada de apoyar a los profesionales de Atención Primaria cuando el nivel de complejidad de los problemas de salud así lo requiere. Para ello, la atención Primaria se prestará en los Centros de Salud y en los Consultorios Locales y la Atención Especializada se realizará en los Ambulatorios de Especialidades y en los Centros Hospitalarios.

Esta distribución permite una organización más racional de los recursos tecnológicos para el abordaje de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la resolución de los problemas de salud.

Es cierto, por otra parte, que debe mejorarse la complementariedad y la coordinación entre la Atención Primaria y la Especializada, por ello, una de las líneas de trabajo en el establecimiento de un Programa de Coordinación entre la atención Primaria y la Atención Especializada que permita la puesta en marcha de medidas que incrementen la capacidad de resolución de la atención Primaria y eviten desplazamientos innecesarios a los usuarios, a la vez que se fomenta la utilización efectiva de los "Protocolos y Guías de Práctica Clínica" elaborados de forma consensuada entre Atención Primaria y Atención Especializada y se potencie la figura del Médico Especialista Consultor, que sirve de enlace entre la Atención Primaria y la Atención Especializada a través de sesiones clínicas conjuntas, revisión conjunta de pacientes previamente seleccionados, coordinación en las derivaciones, entre otras actuaciones complementarias **(EQ. 1064/04).**

Por último, como corolario, este Comisionado parlamentario es consciente de que en una sanidad pública universal, con la aparición de nuevas técnicas, mayores costes de la atención al paciente y una presión asistencial cada día más fuerte por el incremento de la población, tanto de extranjeros como de inmigrantes, así como un mayor porcentaje de personas mayores que necesitan de unos cuidados y una consideración especial muy costosa, la dotación presupuestaria que se establezca viene siendo siempre insuficiente. Ahora bien, la sanidad canaria como toda empresa, aunque sea pública, debe crecerse ante las dificultades, e incrementar la eficacia y la eficiencia de los servicios para dotarles de una mayor calidad y un mejor servicio a los pacientes, aún con unos recursos insuficientes. Y ahí es donde convergen las dificultades añadidas para alcanzar unos estándares de calidad que hasta el momento la sanidad canaria no tiene.

B.- LISTAS DE ESPERA

A pesar del interés que viene demostrando la Consejería de Sanidad para resolver la situación de las listas de espera, es lo cierto que se vienen presentado quejas que demuestran que la problemática existente no se ha resuelto, y nos exponen situaciones realmente graves que continúan demandando soluciones eficaces y reales que reduzcan a tiempo prudenciales las esperas que los pacientes tienen que soportar para a ser atendidos en los diferentes centros de salud de la sanidad pública.

Al parecer, la reducción del número de pacientes en listas de espera que se nos anuncia por la Consejería, no se ajusta a la realidad, ya que en ocasiones se les pospone el ingreso en las mismas sin incorporarlos, con lo cual la información que se facilita al público en general, no es la correcta. En este sentido han sido algunas las reclamaciones que se nos han presentado haciendo constar que si bien llevan tiempo esperando ser intervenidos, sin embargo no se les ha incorporado a la lista correspondiente hasta algunos meses después y al propio tiempo, también, se retrasa

dicha incorporación a la información general que se suministra, cuando al paciente se le deriva a clínicas privadas concertadas (EQ. 127/05).

En ocasiones, además, se están retrasando las intervenciones quirúrgicas por las más diversas causas (falta de quirófanos en funcionamiento, falta de material necesario para la intervención, falta de anestesistas, etc.), lo que incide negativamente también en una eficaz reducción de las listas de espera, pues en lugar de reducirse, se incrementan **(EQ.1227/05)**

La consejería, ya nos había adelantado que en relación con la problemática existente sobre las listas de espera, que " se pretende continuar con la orientación de la actividad quirúrgica de los hospitales de forma que las salidas de las Listas de Espera Quirúrgicas (L.E.Q.) se realicen según los criterios de gravedad e invalidez, y no sólo por el tiempo de permanencia en las mismas, de tal modo que exista una adecuación entre la valoración que realiza el facultativo al incluir al paciente en dichas listas sobre el tiempo que puede esperar y el que realmente espera el paciente en ser atendido efectivamente. Al propio tiempo, también, estudiar la posibilidad de ir ampliando el número de patologías incluidas en la orden de garantías de plazos máximos, priorizando criterios de frecuencia como de incapacidad. Sin embargo, no parece que se esté cumpliendo con los programas quirúrgicos de tarde en centros, en función del logro de criterios de rendimientos establecidos en las jornadas de mañana, ampliando estos programas a consultas externas y pruebas complementarias, cuando así lo estimare necesario el Servicio Canario de la Salud y en función de las disponibilidades presupuestarias". Todo ello, también "mediante el desarrollo de líneas de mejora en los rendimientos hospitalarios, potenciando la cirugía ambulatoria, disminuyendo las estancias pre-quirúrgicas y estancias medias hospitalarias ajustadas a la complejidad de los procesos atendidos en función de los estándares establecidos a nivel del Estado".

Por último, se pretende "avanzar en la complementariedad entre los centros públicos y privados concertados, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Sanidad, dando un carácter de mayor continuidad a lo largo del año y no sólo en función de picos asistenciales, ampliando el ámbito de la concertación al área de consultas externas y pruebas complementarias".

Parece que la consejería, sin perjuicio de que pueda considerarse su interés en reducir hasta niveles asistenciales medios las listas de espera, lo cierto es que no lo ha conseguido todavía.

Así, algunas veces, con las pruebas preoperatorias realizadas, no se han podido realizar la intervención quirúrgica, por no considerarla por el facultativo responsable como urgente, ni tan siquiera con prioridad preferente, teniendo que volver a repetirlas, con el consiguiente coste económico y perjuicio personal para el paciente

También, por ejemplo, una paciente nos manifiesta que estaba convocada para un determinado día a fin de ser intervenida quirúrgicamente en un Hospital en Santa Cruz de Tenerife. Ese mismo día la reclamante acudió en ayunas a dicho hospital, tal y como le habían indicado, pero tras esperar toda la mañana en la habitación habilitada a tal efecto en la planta tercera del mismo, hasta la una del mediodía no apareció una enfermera con una lista en mano y le comunicó que las operaciones estaban canceladas, sin ofrecer un motivo claro de ello. Esta cancelación repentina le supuso a la reclamante unos importantes perjuicios laborales, ya que su empresa había contratado a una persona que la iba a sustituir durante el período de baja médica, así como otros perjuicios personales y familiares.

La Consejería de Sanidad, a la que se dio traslado de la reclamación, nos informa que para el día indicado no estaba programada ninguna intervención a la paciente, para cuya justificación nos remite copia de la ficha de Programación semanal de Quirófanos del Servicio de Neurocirugía, en la que no figura operación alguna a practicar a la interesada, ya que, al parecer, la paciente tenía que se intervenida en el Servicio de Ginecología, como efectivamente así ocurrió varios días después.

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada por la consejería y no habiéndose presentado alegaciones a la misma, se va a proceder al archivo del expediente por solución **(EQ. 1187/05)**

Hemos tramitado una queja presentada por una reclamante que llevaba desde junio de 2003 pendiente de que le realizaran una intervención quirúrgica para ser operada de hernia discal. Y como consecuencia de tal reclamación, la interesada fue ingresada en un hospital de Santa Cruz de Tenerife donde se le practicó en el mes de junio de 2005 la operación requerida, con evolución favorable, siendo dada de alta a continuación **(EQ, 127/05).**

Una señora a la que se le practicaron las pruebas de mamografía fue citada para revisión medio año después de realizadas. Y cuando el médico la atendió, a pesar de que tenía unos miomas alojados en el entorno de la matriz, cuya detección ya había sido realizada por la anterior ginecóloga dos años antes, volvió a citarla para tres años después.

La Consejería de Sanidad a la que se solicitó información al respecto, nos comunica que en el caso de las mamografías, no se da cita normalmente para recoger el resultado de la prueba efectuada, aunque para evitar errores, existen establecidos dos filtros; uno que es el radiológico que se realiza y otro que es el ginecólogo que recibe a la paciente, aunque si se comprobara con la radiografía alguna anomalía sería citada inmediatamente. Continúa informándonos dicho centro directivo, que cuando la sanidad se encuentre en una situación diferente a la actual, con más ginecólogos o con cobertura por parte de Atención Primaria de la atención preventiva ginecológica, se podría permitir el citar a las pacientes para entrega de los resultados con mayor prontitud.

En lo relativo a la existencia de miomas en la matriz, la consejería nos informa que es frecuente la existencia de los mismos en la población de cierta edad, y que lo habitual o frecuente es que no suelen tener importancia. Y si se le citó para dentro de tres años es por que se estimó que no tenía significación patológica y que las citologías no es necesario hacerlas anualmente, salvo que se trate de una paciente de riesgo o que las revisiones hechas anteriormente hayan detectado alguna anormalidad que precise revisiones más periódicas. Y reconoce que lo que faltó en toda esta situación a que se refiere su queja fue el no transmitírselo personalmente de forma correcta a la reclamante, con lo que probablemente hubiera estado mucho más tranquila.

Se ha dado traslado de la respuesta de la consejería a la reclamante y no habiéndonos formulado alegaciones, hemos procedido al archivo del expediente por solución **(EQ. 940/05).**

Para la realización de pruebas alérgicas le han dado cita a un paciente para dieciocho meses después de su incorporación a la lista de espera **(EQ. 1762/05)**

El motivo de otra queja radica en que la medicación prescrita por los médicos de clínicas privadas donde se siguen tratamientos de fertilidad, que tienen un elevado coste, no son cubiertos por el Servicio Canario de Salud.

El matrimonio reclamante que cuenta con escasos recursos económicos, se ha visto obligado a acudir a un centro privado para seguir un tratamiento de esas características, ya que las listas de espera en la sanidad pública pueden alcanzar un retraso de hasta tres años, con el consiguiente perjuicio que ese tiempo de espera puede suponer para la obtención de un resultado final satisfactorio**.**

Asimismo, manifiestan los reclamantes que la presente situación genera una desigualdad con el resto de las parejas que se someten a dicho tratamiento en la sanidad pública, toda vez que existen otras Comunidades Autónomas como Cataluña, donde la medicación para estos tratamientos prescrita por médicos en centros privados es subvencionada por el servicio público sanitario, ofreciéndose de esta manera un apoyo importante para las familias con bajos recursos.

Solicitada la oportuna información a la Consejería de Sanidad, ésta nos contesta que "las técnicas de reproducción humana asistida surgen con el objetivo principal de maximizar las posibilidades de fertilización y de embarazo viable. Son tecnologías en constante cambio que obligan a una continua revisión, incluso a actualización de la legislación, como el anteproyecto de ley sobre técnicas de reproducción asistida, en el que se está trabajando".

"Actualmente en nuestra Comunidad Autónoma las técnicas de reproducción humana asistida se pueden realizar en tres centros pertenecientes al Servicio Canario de la Salud, y la demora media para primera consulta en estas unidades está en torno a un mes y medio, dependiendo de la época del año. Una vez que la pareja o la mujer, han sido atendidos en consulta, el tiempo medio para iniciarse el tratamiento es inferior a un mes, incluso, hay determinadas técnicas en las que no existe demora, mientras que en el segundo caso la demora media está en torno a dos meses y el tiempo de demora máxima es de siete meses".

Por otra parte, "los costes de las técnicas y medicamentos empleados son elevados y su efectividad es relativamente baja, lo que obliga a repetir los procedimientos (ciclos) en un número elevado de veces para alcanzar el embarazo. Esta fórmula aumenta los costes globales del proceso de forma importante, de ahí la necesidad de establecer criterios estrictos de indicación de tratamientos. Estas medidas son absolutamente necesarias en un sistema público de salud donde la proyección hacia una cobertura universal y los recursos necesariamente limitados hace que sea ineludible la definición de una serie de pautas de utilización y prioridad en la asistencia que procuren una mejor y más equitativa prestación sanitaria en este campo".

Además, finaliza el indicado informe manifestando que "es importante entender que la esterilidad y la infertilidad no se puede abordar de la misma manera que cualquier proceso patológico. Hay aspectos éticos, legales, económicos y sociales que la diferencian y que deben ser valorados en cada caso".

Se ha dado traslado a los reclamantes de la información facilitada por la Consejería y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ. 432/05).**

Además un paciente, tras cinco meses de espera acude a la cita con el oftalmólogo el día 30 de noviembre de 2005 y le informan que el médico lleva varios meses de baja y que desconocen la fecha en que podrán atenderle, no habiendo sido avisado de esta circunstancia, por lo que tuvo que desplazarse desde su residencia hasta el centro de

atención especializada (C.A.E.) de Santa Cruz de La Palma. Además el reclamante carece de vehículo propio para poder trasladarse.

La consejería nos informa que el facultativo causó baja laboral el 19 de abril anterior, sin que hasta la fecha de la respuesta, es decir el 16 de enero de 2006, se hubiera podido contratar otro facultativo que pudiera atender la demanda global generada en dicha consulta. Desde aquella fecha todos aquellos pacientes que presentaren alguna patología urgente, que precise una atención inmediata, estaban siendo derivados al Hospital General de La Palma, a través del Servicio de Urgencias Hospitalario. Y en cuanto a la falta de aviso previo de la cancelación de la cita, nos manifiesta dicho órgano directivo que los pacientes estaban siendo avisados desde el servicio de citas del Hospital, existiendo, no obstante, la posibilidad de no haber podido contactar con el paciente por distintos motivos (cambio de número de teléfono, falta de contestador para dejar recado, etc).

Se va a dar traslado al reclamante de la respuesta facilitada por la consejería para que nos presente, si a bien lo tuviere, las alegaciones que considere oportunas en el plazo prudencial establecido al efecto **(EQ. 1579/05).**

C.- SERVICIOS DE URGENCIA

Una de las quiebras de la sanidad canaria, que viene mostrándose de antiguo es la del mal funcionamiento de los Servicios de Urgencia de los centros sanitarios de la Comunidad Canaria.

A esta problemática ya nos hemos referido en anteriores informes y la Consejería de Sanidad no parece que haya adoptado medidas suficientes y eficaces para resolver esta problemática a la vista de las quejas que continúan presentándonos. Incluso en el informe correspondiente al año anterior, se hacía un detallado análisis de la problemática que se presenta en tales servicios de urgencia, manifestado el reconocimiento a la difícil y ardua labor que se viene realizando diariamente por los facultativos y personal adscrito a los servicios de urgencia, generalmente integrados por personas que tienen auténtica vocación profesional para el cuidado y atención del enfermo que llega en una situaciones difíciles y en ocasiones hasta extremas. Pero también dejábamos constancia de que en la andadura interna y en los protocolos de actuación, se presentan contradicciones, como las que se van a examinar a continuación. Al propio tiempo que resulta significativo que la casi totalidad de las quejas examinadas los reclamantes coinciden en la falta de medios humanos y materiales, que hacen que el funcionamiento resulte ineficiente y los locales habilitados a tales fines, sean insuficientes y hasta en ocasiones, se encuentren mal distribuidos para una atención tan especial como la que se desarrolla en estos servicios.

Parece como si a pesar de las obras que en algunos hospitales se vienen haciendo, la distribución para una atención más personalizada, respetando la intimidad, no se ha conseguido en absoluto y la falta de medios humanos suficientes, sea una constante que parece una situación sin retorno.

Una prueba de cuanto decíamos, la encontramos en el **EQ. 947/04** en que una familia denuncia la falta de atención a su hija en el servicio de urgencias de un hospital tinerfeño. Al parecer la niña con discapacidad y síndrome de rubéola congénita ingresó en el indicado servicio a las 21,16 horas y salió a las 23,20 horas, sin haber sido atendida. Los padres al solicitar que la viera un médico, les contestaron que éste no se encontraba en ese momento y que tampoco sabía lo que tardaría en regresar, negándose a identificarlo y siendo, además, tratados de forma inadecuada.

La Consejería de Sanidad nos informa, que la niña fue valorada por el personal de enfermería, el cual registra la temperatura y frecuencia respiratoria (ambas normales) y el motivo de la consulta, que era la de que sus padres la encontraban "rara". Y que inicialmente los padres llevaron a la niña a la zona de Urgencias Pediátricas, donde al parecer el personal de guardia les informó que, por edad y patología, la paciente debía ser atendida en la zona de urgencias de adultos, en donde fue clasificada como consulta no urgente (prioridad IV) y ubicada en la sala de espera. El médico de urgencias asignado a la zona de "triage" permaneció en su puesto de trabajo aproximadamente hasta las 22,40 horas, momento en que se tomó un descanso para ir al comedor, aprovechando el momento en que al personal de enfermería le quedaban algunas tareas por realizar. Y en la fecha de la reclamación hubo un retraso importante en la asistencia de los pacientes no críticos ni urgentes, a pesar de estar completo el equipo médico y de enfermería, pues entre las 20,00 y las 23,00 horas se atendieron a cuarenta y tres pacientes. Incluso el segundo médico asignado a "triage" permaneció treinta minutos después de la finalización de su horario de salida, para ayudar a la resolución de casos pendientes. Y el subdirector médico del hospital manifiesta que no ha podido localizar todavía al personal de enfermería que supuestamente realizó la manifestación de que *"no había ningún médico, ni sabían donde estaba".*

Es, sin duda, una prueba de las dificultades en que se encuentran los servicios de urgencia de los hospitales, para programar previamente la atención a los pacientes que ingresan en determinados momentos, pero ello no es óbice para que se mejore la atención a los enfermos, no se atente a su dignidad, exista una mayor información al paciente y a sus familiares y sobre todo se evite el trato inadecuado y hasta negligente a las personas que debido a sus dolencias, no por gusto, tienen que acudir a los servicios de urgencia para conocer su estado de salud, ser atendidos en situaciones graves, e, incluso como ocurre en ocasiones, salvar su vida.

Una paciente nos manifiesta que cada cinco semanas tiene que ingresar en el hospital de Santa Cruz de Tenerife, para recibir un tratamiento con el suero denominado "*Infraccima*", dado que su salud depende de dicho tratamiento, y cada vez que se acerca la fecha para ello, se le presentan trabas y retrasos, que le perjudican gravemente su salud.

Se dio traslado de la queja a la consejería y nos informa que "tales retrasos, para los pacientes que están sometidos al mismo tratamiento que la reclamante para que ingresaran de forma programada en el hospital, han sido motivados debido a la presión asistencial producida por el servicio de urgencias, por lo que se ha tenido que poner en marcha una solución para este tipo de ingresos procedentes de la lista de espera que vayan a tener una estancia prevista de menos de 48-72 horas, consistente en la instalación de las llamadas *"camas calientes".* La instalación de esas camas de estancia corta, unido a la gestión ágil y eficaz ha redundado en que situaciones como las descritas por la reclamante, ya no se den, solucionándose así el problema que se planteaba".

Se ha dado traslado del indicado informe a la reclamante para alegaciones y no habiéndose presentado las mismas, se va a proceder al archivo del expediente por solución **(EQ. 238/05**).

Una reclamante nos denuncia que el día 6 de enero de 2005, sobre las 6,15 horas, su padre tuvo que ser ingresado en el Servicio de Urgencias del Hospital de la Isla de La Palma, con un grave problema respiratorio. La doctora que se encontraba de guardia consideró que debía ser observado por un Otrorrino, el que según manifestó ya había sido avisado. Pero lo cierto fue que, según la reclamante, hasta varias horas después

el facultativo no se presentó. Tras el correspondiente examen, se dictaminó que el paciente tenía una infección de la faringe, por lo que debía ser entubado e ingresado en la U.C.I .

El padre de la reclamante falleció pocos días después y la familia considera que ha existido negligencia en la atención prestada al enfermo.

La Consejería de Sanidad nos informa que "en el Hospital General de La Palma, los especialistas de O.R.I. realizan guardias de presencia localizada, siendo requerida su asistencia fuera de la jornada habitual de trabajo, en caso de urgencia clínica de un paciente si el Facultativo del Servicio de Urgencias, así lo justifica. Y en el informe de ingreso del padre de la reclamante no se incluían datos de urgencia vital ni compromiso respiratorio grave. Por ello fue sobre las 12,30 de la mañana cuando se le practicó una endoscopia, observándose una dificultad en la apertura de las cuerdas vocales, con diagnóstico de posible *laringitis supraglótica* infecciosa o cuadro patológico del Sistema Nervioso Central, a descartar, e ingreso en el Servicio de Medicina Intensiva (U.C.I.).

Sin embargo el paciente durante su ingreso en dicho servicio es diagnosticado de *Infarto Cerebeloso,* no siendo tratado por el Servicio de Otorrinolaringología durante su ingreso".

A la vista de todos los informes remitidos por la consejería de los que se dio traslado a la reclamante para alegaciones, la familia considera que existen discrepancias entre los mismos, por lo que, además, entiende que en la U.C.I. sedaron al paciente durante cuarenta y ocho horas por entender que padecía únicamente una infección *supraglótica,* pero al despertar sospecharon los médicos que había una lesión cerebral. Y sin embargo el infarto cerebral solo le afectó al equilibrio y no le volvió a repetir, falleciendo a los pocos días. Por todo lo anterior, mantiene la reclamante que no se puede valorar, si es vital o no una urgencia por teléfono, y que además existen anomalías en todo el proceso, pero que la gerente del hospital, que es la esposa del médico actuante, ha firmado un informe exculpatorio sobre el particular.

Se ha solicitado nueva información a la consejería y nos encontramos a la espera de su respuesta **(EQ.152/05).**

El deficiente funcionamiento de los servicios de urgencia del que se quejan los reclamantes, desemboca en una mala atención médico-sanitaria que, en ocasiones conduce al agravamiento de los problemas que presentan los pacientes al acudir a estos servicios o a la aparición de nuevas complicaciones, e, incluso, al fallecimiento de los enfermos ingresados.

Así, un reclamante nos manifiesta su descontento por la mala atención médica dispensada por un facultativo del servicio de urgencias de un centro de salud en el que ingresó al haber sufrido una torcedura en el pie izquierdo. El médico de guardia, según el reclamante, ni le examinó el pie, únicamente echó un vistazo desde el asiento para comprobar la hinchazón. En dicho servicio se limitaron a ponerle un vendaje y una inyección, sin realizar radiografía alguna, y le remitieron a su domicilio. Como el reclamante vive a unos doscientos metros del ambulatorio, regresó andando, aunque tardó más de quince minutos en llegar, por el fuerte dolor que padecía.

Al día siguiente, y como no podía caminar, acudió a la Mutua de Accidentes, en donde se le hizo una radiografía, prescribiéndole reposo absoluto, entregándole unas muletas para ir al servicio y dándole la baja laboral, en cuyo parte, como es sabido, no se especifica el motivo.

A los pocos meses de la presentación en el servicio de urgencias, el paciente seguía en tratamiento y el nuevo médico que le atendía le aconsejó paciencia, pues la recuperación sería larga.

Remitida la queja a la consejería, el facultativo del servicio de urgencias que le atendió en primer lugar, nos informa que no coincide con el diagnóstico del médico de la Mutua, y que si no se le hizo una radiografía inicialmente fue debido a que el reclamante podía apoyar el pie en el suelo, amén de otras consideraciones relativas al diagnóstico y el tratamiento prescrito.

De todo ello se ha dado traslado al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ. 1036/05).**

Otra reclamación esta motivada por la falta de atención médica de un paciente ingresado a las 21, 45 horas, sin conocimiento y en estado grave en el servicio de urgencias de un hospital de Santa Cruz de Tenerife y que no fue atendido hasta la 10,00 horas del siguiente día, a pesar de que es diabético e ingresó con el *escaner* ya hecho.

Según expone la reclamante, "su esposo estuvo en una camilla durante todo ese tiempo, sin que lo viera médico alguno. Y la acompañante debido a la subida de tensión que sufrió comenzó a sangrar por la nariz, pidiendo que le taponaran la hemorragia, contestándole que primero tenía que pasar por ventanilla a pagar. A las dos horas se repitió la incidencia y también se negaron a ayudarla hasta que no pagara de nuevo, todo ello con muy malas formas y sin caridad alguna ", según manifiesta la interesada.

A los pocos días el marido falleció, una vez instalado en planta, por lo que la esposa considera que el retraso en atenderle pudo ser el desencadenante de ese fatal desenlace.

Sin embargo, la consejería nos informa que la asistencia prestada al paciente fue la correcta, realizándole una valoración inmediata a su ingreso, toma de signos vitales en varias ocasiones durante la noche y formalizándose al día siguiente su ingreso en el Ser vicio de Medicina Interna. Aunque, no obstante, la elevada asistencia de pacientes al citado Servicio de Urgencias y la no disponibilidad de camas libres, generó la permanencia del paciente en camilla más tiempo del deseable.

Y en cuanto a la referencia de la esposa de que "primero pasara por ventanilla" no requería el pago de asistencia alguna, sino que se trataba de la apertura de la Historia de Urgencias, donde se registra el proceso de atención a los pacientes, debiéndose de abrir una nueva Historia con cada uno de los episodios que obliguen a acudir al paciente a dicho Servicio de Urgencias.

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada por la consejería y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ. 1265/05)**

Se ha recibido, también, una queja relativa a las condiciones de ingreso de los pacientes psiquiátricos en el servicio de urgencias de un hospital de Santa Cruz de Tenerife. Según la reclamación presentada, existe un cuarto de unos veinte metros cuadrados, dotado únicamente de unos sillones, donde pueden ser ingresados unos veinte pacientes para recibir tratamiento urgente, aunque puede permanecer allí internados durante varios días sin pasar a planta, con ventanas cerradas y la única iluminación que proporcionan las lámparas del techo.

Asimismo, se hace constar en la reclamación que cuando el A.T.S. o la persona que les atiende deba ausentarse, los pacientes se quedan solos, con la puerta cerrada. Todavía no se ha recibido la información que sobre el particular tenemos solicitada la consejería **(EQ. 1596/05).**

Como colofón de todo lo anteriormente expuesto, se ha recibido una queja de un reclamante que nos denuncia el mal estado en que se encuentran las dependencias de los servicios de urgencia de uno de los hospitales de Las Palmas de Gran Canaria. La queja se refiere en este caso a las condiciones de acceso a las dependencias del servicio y se concreta al proceso dispensado a los pacientes cuando acceden a dicho unidad sanitaria, con sus dolencias y enfermedades, siendo observados por la multitud de familiares de otros enfermos ingresados con anterioridad, y que son muchos, que se encuentran ubicados en la sala de acceso, a la espera de respuesta de aquellos que ya están siendo atendidos.

Manifiesta el reclamante que no se trata de una queja estética (sic), sino de una denuncia a la falta de intimidad de las personas que llegan al centro, en ocasiones ensangrentados, con la mirada perdida, y el dolor reflejado en sus rostros, teniendo que pasar la vergüenza de sentirse el centro de atención de todas las personas que esperan. Insiste el denunciante que no se trata del valor estético, sino del derecho del ser humano a preservar su intimidad, en un momento crucial como ese.

Sin embargo, el Jefe del Servicio de Urgencias de dicho hospital nos comunica que los accesos a dicho servicio vienen determinados por los posibles accesos al hospital desde las vías de circulación que rodean a éste, con las limitaciones que imponen los edificios en obras. Al propio tiempo, nos manifiesta, en cuanto a la observación por los familiares y personas que esperan información, existe una sala de espera independiente de la zona asistencial donde se ubican éstos y existe también un Despacho para Información, igualmente, separado e independiente de la zona asistencial.

Se ha dado traslado al reclamante de la respuesta facilitada por la Consejería de Sanidad y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ. 796/04).**

D.- ENFERMEDADES MENTALES.

Ya nos hemos referido en el apartado anterior a la deplorable situación en que se encuentra el servicio de ingreso de los enfermos psiquiátricos en un hospital de Santa Cruz de Tenerife, lo que viene a significar un síntoma de la forma en que habitualmente se viene tratando a estos pacientes, tal vez como una reminiscencia de actuaciones pretéritas.

Por otra parte, los familiares de enfermos mentales crónicos, como ciudadanos preocupados por todo lo referente a la Asistencia Sanitaria en materia de Salud Mental nos trasladan las noticias aparecidas en los medios de comunicación, realizadas principalmente por profesionales de la psiquiatría, relativas a la existencia de cincuenta y dos enfermos mentales en Las Palmas de Gran Canaria, sin techo y que corrían el peligro de morir. También nos denunciaban que la Atención a la Salud Mental Infantil y Juvenil es una parcela que está desatendida aunque la demanda es importante y que no había una sola cama para la hospitalización de los menores tendiendo que ser ingresados en la Unidad de Internamiento Breve del hospital junto con los adultos, como una muestra más de la situación en que se encuentra la Atención a la Salud Mental en Canarias.

El Gobierno de Canarias en sesión celebrada el día 29 de julio de 2004, adoptó la propuesta de acuerdo por el que se aprueba el Programa Socio-Sanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias, especialmente destinado a personas de edad entre los diecisiete y los sesenta y cuatro años con discapacidad y comprende entre ellos a los discapacitados por enfermedad mental. Y la propuesta recoge un cronograma de puesta en marcha de nuevas plazas en recursos sociosanitarios tanto de estancia diurna (Centros de Día de Rehabilitación Psicosocial), como residenciales (Residentes para Enfermos Mentales, Pisos y Pensiones Tuteladas) destinados a mentales crónicos.

Igualmente en lo relativo a la población Infantil y Juvenil, nos informa la consejería que en el mes de octubre de 2004 se puso en marcha el programa específico comunitario de atención a la salud mental de los menores, para lo que se contrataron dos nuevos facultativos para que desarrollen su labor asistencial, uno, en Tenerife y, otro, en Gran Canaria. Igualmente, se había venido haciendo doscientas tres evaluaciones de pacientes remitidos desde la Unidad de Salud Mental (U.S.M.), de los que sesenta y ocho entraron en programas específicos de dicho dispositivo.

Una reclamante nos informa que reside en la isla de La Palma y que tiene que desplazarse a un hospital de Santa Cruz de Tenerife unas dos veces al mes, para acudir a la consulta de Psiquiatría Infantil con su hijo, que tiene un agravamiento de la enfermedad mental que padece, al no existir dicha especialidad en su lugar de residencia. La reclamante lleva más de dos años realizando dichos desplazamientos, y hasta entonces el Servicio Canario de la Salud le ha venido pagando el total de los billetes para ambos, así como una dieta de doce euros al día. No obstante ha sido informada que, a partir de ahora, sólo se le costeará una parte de los billetes, al no ser residentes canarios **(EQ. 1608/05).**

Otra reclamante nos comunica que una hermana suya se encuentra afectada de esquizofrenia paranoide y con una actitud muy agresiva, particularmente hacia su propia familia. Además no reconoce tener un problema mental por lo que no toma la medicación que se la ha prescrito y tampoco se deja atender adecuadamente. Además se da la circunstancia de que la familia de la enferma, compuesta por doce hermanos, siete de ellos están afectados por esa misma enfermedad, de los cuales dos se han suicidado. Dado el carácter agresivo de la enferma, habiendo intentado agredir a su madre varias veces, amenaza constantemente con matar a su familia y con suicidarse, entre otros episodios violentos, los asistentes sociales y los responsables de la Unidad de Salud Mental de Vecindario (Gran Canaria) han tramitado una solicitud de internamiento forzoso en una residencia para pacientes con esa patología hace más de dos años, sin que se hubiera recibido contestación hasta el momento de la presentación de la queja.

El Cabildo de Gran Canaria, a través del Instituto AS, de Atención Social y Sociosanitario, nos comunica que una vez recibida la petición de información del Diputado del Común, se pusieron en contacto con el centro de salud referido, donde fueron informados que la paciente se encontraba internada en la Unidad de Rehabilitación Activa perteneciente al Servicio Canario de La Salud y que a la vista de la edad con que cuenta la interesada podía solicitar ingreso en alguno de los Centros de Alojamiento y Estancia para Personas Mayores (Unidad Psicogeriátrica), siempre que fuera pensionista. Por lo que considera que por parte del equipo técnico del Centro donde se encuentra ingresada, se valore la posibilidad de que se inserte en el núcleo familiar, siendo necesaria la designación del oportuno tutor legal.

Hemos dado traslado a la reclamante de la información obtenida del Cabildo Insular de Gran Canaria y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ. 258/05).**

E.- TRANSPORTE SANITARIO.

Después de unos años en los que parecía que las deficiencias relativas al transporte terrestre sanitario de los pacientes a los centros de salud o a los hospitales para recibir diversos tratamientos, se habían reducido, en el año que nos ocupa informar, la situación ha vuelto a agravarse.

Así, hemos recibido diversas quejas de enfermos y de sus familiares informándonos de las anomalías que vienen padeciendo como consecuencia de la falta de Convenio con algunos Hospitales, la supresión de algunas prestaciones, el mal servicio o el enorme retraso en recogerles y devolverles a sus respectivos domicilios, así como otras faltas de atención que perturban y perjudica la salud de los pacientes.

Por otra parte, sabido resulta que el sistema de transporte sanitario se organiza mediante transporte individual (ATI) y transporte colectivo (TC), y se rige mediante convenio o contrato con alguna empresa concursante y su duración varía entre los dos y los cuatro años.

El problema del tiempo que el paciente debe emplear en el traslado desde su domicilio a la unidad y regreso, en ocasiones llega a alcanzar hasta diez horas, como ya se hizo mención en el **"ESTUDIO SOBRE SITUACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO SANITARIO EN CANARIAS**", que se realizó por la Institución que represento en el año 2001.

Y esta demora en la finalización del servicio viene a complicar y, en ocasiones, a agravar la salud de los pacientes, como ocurre en el caso de los enfermos sometidos a hemodiálisis, como veremos a continuación.

Solicitada la oportuna investigación a la Consejería de Sanidad, sobre las quejas presentadas relativas a este asunto, nos informa que la Instrucción 7/98 del Director del Servicio Canario de la Salud, que regula la ordenación de la prestación del Transporte Sanitario Terrestre a pacientes beneficiarios y su evaluación, establece que corresponde a los Directores de los Centros Sanitarios Concertados y convenidos, el desarrollo de las actividades propias de difundir a todas las Unidades con citación de pacientes, las rutas y horarios del transporte sanitario para que las tengan en cuenta al programar sus citaciones, facilitando horas compatibles, turnos, rutas y coherentes. Al propio tiempo, también, se responsabilizarán del traslado interno de los pacientes, desde la puerta de acceso a su servicio o unidades de destino, proveyéndoles cuando lo precisen de medios materiales (silla de ruedas o camilla) y/o humanos (celador), así como facilitándoles la señalización y entregándoles con la citación un esquema gráfico de acceso cuando proceda. E, igualmente, facilitarán a los pacientes una espera confortable, disponiendo cuánto sea posible una sala de espera próxima a la puerta de acceso y gestionando la llamada para la recogida del paciente cuando fuere preciso.

La Secretaría General Técnica de la Consejería, con fecha 5 de agosto de 1997, ya emitió un informe conteniendo unos criterios procedimentales para mejorar la funcionalidad del Transporte Sanitario, de los que se deduce que la responsabilidad de la Empresa adjudicataria del Servicio se limita al período del traslado que empieza con la recogida del enfermo y termina con su entrega en el lugar establecido en el centro de destino, correspondiendo al Centro concertado, entre otras actuaciones, la

responsabilidad mientras el enfermo permanezca en sus instalaciones, entre cuyas obligaciones, también, se encuentra la de adaptar, en la medida de lo posible, la programación de las citaciones a las rutas y horarios, así como proporcionar los cuidados médicos, sanitarios y de enfermería que sean necesarios hasta que el paciente sea recogido por el vehículo para el traslado a su domicilio.

Y el incumplimiento por parte de los Centros Concertados de sus obligaciones en materia de transporte sanitario puede constituir una falta tipificada como grave en el artículo 37, d) de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, consistente en la omisión o deficiente aplicación de los controles y precauciones exigidos por las normas sanitarias para desarrollar la actividad o prestar el servicio.

Por otra parte, el Servicio Canario de la Salud, con fecha 12 de mayo de 2000, suscribió con la empresa pública "Gestión Sanitaria de Canarias, S.A.," un Convenio para la ejecución del transporte sanitario terrestre, y en el mismo se establece que la empresa será responsable de las medidas correctoras o incentivadoras que hayan de adoptarse para la solución de las quejas planteadas por terceros o por el Servicio Canario de la Salud.

Viene todo lo anterior al hilo de que en la Institución se había recibido una queja, motivada por el trato dispensado por el servicio de ambulancias al padre de la reclamante, que se encuentra aquejado de una trombosis cerebral que le ha paralizado el lado izquierdo, al trasladarle a una Clínica concertada, a la que era conducido para recibir sesiones de rehabilitación en la que fue dejado en unas condiciones lamentables, y sin que el Centro ni el servicio de ambulancias hubieran asumido la responsabilidad de tales hechos.

La Inspección del Servicio Canario de la Salud, en relación con la reclamación presentada, informa que, a la vista de las discrepancias existentes entre los familiares del paciente y los servicios médicos y sanitarios de la Clínica, propone que deben de mejorar la coordinación entre los centros concertados y la Mesa de Transporte Sanitario a efectos de evitar molestias a los usuarios y demoras innecesarias en la aplicación del tratamiento rehabilitador. Así como se debe habilitar otra zona en la Clínica para que los pacientes puedan estar ubicados hasta que la ambulancia pase a recogerlos donde no estén expuestos a una mala climatología. También se debe de realizar una supervisión periódica por parte del personal del centro, de los pacientes que estén pendientes de ser recogidos por la ambulancia, especialmente en aquellos casos en que hayan acudido solos o que por sus limitaciones físicas o psíquicas no puedan valerse por sí mismos, amén de otras cuestiones, sin que se tenga constancia de que se hubiera abierto expediente o diligencias informativas al respecto.

Se dio traslado a la reclamante del escrito recibido para que nos formulara las alegaciones que considerara oportunas, sin que se hayan recibido las mismas, por lo que se va a proceder al archivo del expediente por solución, dado que entendemos que con la inspección realizada y las medidas propuestas la familia del paciente se ha dado por satisfecha **(EQ. 1310/04).**

Otra queja se refiere a un paciente de veintiséis años que sufre *Tetraparesia Espástica* Severa, secundaria a traumatismo *cráneoencefálico*, desde el año 1997, que necesita recibir sesiones diarias, usando para su traslado el servicio de ambulancias, con camilla. Pero el médico rehabilitador le comunica que dichas sesiones serán realizadas a partir de determinada fecha en el Hospital Insular de Lanzarote, con el que no existe acuerdo, en cuanto al servicio de ambulancias, para organizar los traslados del paciente.

Y el Servicio Canario de la Salud, informa que el paciente ha recibido tratamiento rehabilitador en el Hospital General de Lanzarote desde abril de 2002 a agosto de 2003, sin que experimentara mejoría alguna, por lo que se le remitió al Hospital Insular con la finalidad de realizar mantenimiento fisioterápico para pacientes crónicos, siendo aceptado su ingreso por dicho centro. Pero en mayo de 2004, el paciente fue devuelto al Hospital General por tener el Insular problemas de ambulancia, ya que no tiene concierto con el servicio de transporte del Servicio Canario de la Salud.

La Cruz Roja estuvo prestando al paciente el servicio de ambulancias para su traslado durante dos meses, pero sin, que por razones operativas de dicha organización, puedan continuar con ese servicio.

En resumen, se trata de un caso de rehabilitación de un paciente con déficit funcional no recuperable, por tanto no incluido en el catálogo de prestaciones del Sistema Nacional de Salud, según se contempla en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, al que se está intentando ayudar con los medios disponibles en el área de salud de Lanzarote.

Ante esta situación parece que la solución es la de que se preste al paciente las sesiones de rehabilitación en su domicilio y en este sentido nos hemos dirigido a la Consejería de Sanidad para que adopte las medidas oportunas a fin de que este servicio pueda llevarse a cabo en las condiciones necesarias para ello y nos encontramos a la espera de que nos informe **(EQ. 1220/04).**

Como ya hemos visto la Instrucción 7/98 del Director del Servicio Canario de la Salud que regula el transporte sanitario en Canarias, especifica los requisitos que deben de cumplir las peticiones de utilización del servicio, exponiendo que se solicitarán por el facultativo prescriptor, debiendo incluir en el impreso correspondiente la "justificación de la necesidad del traslado y tipo de vehículo que justifique su indicación. Y se hará especial referencia a la limitación invalidante".

Y varios han sido las reclamaciones de los pacientes que solicitan dicho medio de transporte para acudir a la práctica de determinadas actuaciones clínicas y que se les ha denegado, bien por que el centro de salud no había remitido informe alguno al respecto, bien por cuanto los medios asignados son insuficientes y la normativa que hay que cumplir en beneficio de otros pacientes más necesitados que se ven imposibilitados físicamente para desplazarse por sus propios medios, impiden la atención a los reclamantes, ya que no se puede cubrir otro tipo de carencias, como pueden ser las económicas o la lejanía del centro sanitario.

En este sentido la consejería, incluso recomienda que se procuren acudir por medios propios cuando el paciente no presenta patología invalidante para viajar en transporte ordinario. En la queja **EQ. 680/04,** se aconseja, incluso, recurrir al Ayuntamiento de su lugar de residencia para que asuma el transporte.

La Asociación de Enfermos Renales de Tenerife (ERTE) nos ha presentado una queja exponiendo el deficiente funcionamiento del servicio de transporte sanitario al que se encuentran obligados a acudir los pacientes de esta enfermedad para recibir las sesiones de hemodiálisis.

Muchas han sido las reclamaciones que estos pacientes han dirigido durante el último año a la Consejería de Sanidad, bien por retrasos en recoger al usuario, por retrasos en llegar a la unidad de destino, por no adaptación del vehículo al estado físico del paciente, cambio de ruta injustificado, denegación o amenaza de retirar el transporte sanitario, entre otras causas varias, lo que viene a representar el porcentaje de el

23,10 % de los pacientes de hemodiálisis trasladados, que se han quejado a la consejería por estos y otros motivos.

Estas deficiencias y especialmente la demora en devolver a los pacientes a sus respectivos domicilios, hacen que se pierda eficacia en el tratamiento *diálitico* como consecuencia de las hipoglucemias, hipotensiones y, ocasionalmente, náuseas y vómitos, acompañados de un malestar general que provoca un retraso en la recuperación y mejora de sus dolencias.

Los Médicos Jefes del Servicio de Nefrología del Hospital Universitario de Canarias (H.U.C.) han informado que, como medida prioritaria, se debe "optimizar el transporte de los enfermos de diálisis, para prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida de estos pacientes", propuesta a la que se ha unido el personal sanitario de todas las unidades de tratamiento de diálisis de la isla de Tenerife".

Por cuanto estas deficiencias afectan gravemente a la salud de estos pacientes renales, disminuyendo, aún más si cabe, la calidad de vida de los mismos, que precisan una serie de cuidados y de atenciones muy especiales en las horas siguientes a las sesiones de hemodiálisis, la asociación ha presentado una reclamación de la que se ha dado traslado a la Consejería de Sanidad para informe y nos encontramos a la espera de su respuesta (**EQ. 1743/05).**

Otra reclamación se fundamenta en que la paciente, que reside en la isla de la Gomera, es invidente, por lo que ha venido siendo atendida por el servicio de ambulancias cada vez que tiene que acudir a algún centro de salud por motivos médicos. El día 9 de agosto de 2005 tenía que acudir al Hospital El Mojón en el Sur de Tenerife, por lo que la ambulancia debía pasar a recogerla a las 5,30 de la mañana, para llegar a San Sebastián y coger el primer ferry a las 7,00 horas con destino a Tenerife. No obstante al no presentarse la ambulancia, se vio obligada a coger un taxi, por el que tuvo que abonar casi cincuenta euros.

Y la consejería a la que se solicitó información, nos comunica que la Instrucción 7/98 del Director del Servicio Canario de la Salud, que regula el transporte sanitario en Canarias, especifica los requisitos que deben cumplir las peticiones de transporte expresando que se solicitará al facultativo prescriptor en cualquiera de los modelos autorizados y deberán incluir la justificación de la necesidad del traslado y del tipo de vehículo que justifique su indicación. Y, continúa manifestándonos la consejería, que "queremos que la reclamante entienda que este tipo de servicio tiene una normativa que hay que cumplir en beneficio de otros pacientes que se ven imposibilitados físicamente de desplazarse por su propios medios hasta un centro sanitario (sic). Y aunque la respuesta a la reclamación ha sido remitida también a la Dirección del Área de Salud de La Gomera, es lo cierto que no se le ha abonado el gasto que tuvo que realizar la paciente **(EQ. 959/05).**

Idéntica respuesta se ha dado por la Consejería de Sanidad a un paciente que tiene una minusvalía del 86 %, padece de la vista, es diabético y está trasplantado de un riñón, y que desde el año 2002 había venido utilizando el transporte para trasladarle desde su residencia hasta el Hospital en Santa Cruz de Tenerife, y, sin embargo, últimamente se le había denegado el traslado por la Mesa del Transporte.

La respuesta que nos ha proporcionado dicho órgano directivo ha sido idéntica a la del expediente anterior, aunque reconociendo que,"si bien anteriormente el trasporte no obedecía a causas médicas, sin embargo se le había autorizado diversos traslados puntuales, pero que el funcionamiento del servicio de transporte sanitario en ambulancias obliga a unificar los criterios de respetar al máximo la normativa vigente,

en beneficio de los pacientes que sí necesitan este tipo de transporte, debido a la patología que presentan", por lo que la petición del reclamante se tuvo que denegar en tanto no se notifique un cambio de su situación clínica.

Se ha dado traslado de la respuesta al reclamante para alegaciones, y no habiéndolas presentado vamos a proceder al archivo del expediente por desistimiento **(EQ. 640/04).**

Una reclamante fue operada de rodilla en 6 de junio, y desde el día 17 siguiente tiene solicitadas unas sesiones de rehabilitación en una clínica concertada de Santa Cruz de Tenerife, que no han podido iniciarse dado que se encuentra incluida en una larga lista de espera para que la ambulancias la trasladen al centro rehabilitador.

Cuando presenta la queja todavía no había comenzado la rehabilitación con el consiguiente perjuicio para la evolución de la intervención, habiendo tenido que volver al médico por dolores en la rodilla y con una *"fiebre"* inadecuada en su articulación. Además continua manifestando la reclamante, otros pacientes operados en la misma fecha que ella, ya han recibido la rehabilitación prescrita y se encuentran recuperadas perfectamente.

La consejería nos contesta que, según los datos que obran en su poder la solicitud de transporte sanitario de la interesada se recibió con fecha de inicio del servicio de 21 de julio de 2005. En dicha solicitud se requería un vehículo colectivo para acudir a las 10,00 horas al servicio de rehabilitación de una clínica distinta, con una frecuencia de lunes a viernes. Y tras la consulta de los datos, se le informa a la reclamante que no hay constancia de que los traslados se tuvieran que llevar al centro rehabilitador interesado. Y que como es sabido, la organización del servicio de transporte sanitario depende de la demanda existente en la fecha concreta en la que se recibe la orden correspondiente, por lo que, en momentos puntuales, es posible que la asignación del recurso solicitado en el horario y por la ruta establecida, no sea posible de manera inmediata, tal y como ocurrió en el caso en cuestión. Y esa información fue debidamente comunicada a la paciente.

Cinco días más tarde se recibe una llamada de la interesada en la Mesa de Transporte inquiriendo información sobre la situación del servicio solicitado y manifestando que estaba harta de esperar. Motivo por el que se anuló el servicio.

Se ha dado traslado de dicha información a la reclamante y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ 1201/05).**

F.- RECLAMACIONES PATRIMONIALES CONTRA LA SANIDAD CANARIA.

Varias son también las quejas que se nos vienen presentando, al igual que en años anteriores, por el gran retraso que se está produciendo en la resolución administrativa de las reclamaciones patrimoniales contra la sanidad canaria, por presuntos daños y perjuicios originados a los pacientes que, en ocasiones, se llega hasta el fallecimiento de algunos de los pacientes y que finalizan después de un largo período de tiempo con una resolución negativa, lo que obliga a los interesados a tener que acudir a los tribunales de justicia para dirimir la controversia. Al final dichos órganos jurisdiccionales han dictado resolución judicial favorable a la pretensión de los familiares del paciente, como ya vimos en el EQ. 493/03, motivando, en consecuencia, que se tuviera que archivar de otra manera distinta, a la inicialmente prevista, el procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial.

Otra queja se refiere a que en el mes de marzo de 2003, se le diagnosticó al reclamante una hernia discal en los niveles L4-L5 y el neurocirujano que le atendía le propuso una salida quirúrgica, integrándole en la lista de espera correspondiente. Pasados ocho meses el paciente presenta una solicitud para que le informaran de la fecha en que va a ser intervenido, ya que su situación física y laboral le está afectando gravemente. A continuación se le comunica que su caso había sido derivado a un centro concertado, en el que se le informa, después de haberle realizado nuevas pruebas con objeto de actualizar su situación médica, que no puede ser intervenido quirúrgicamente.

Después de un año de baja laboral el interesado decide presentar una reclamación solicitado una reparación económica en concepto de daños y perjuicios ocasionados. Después de un año y tres meses se le informa que ha concluido el período probatorio. Ha transcurrido casi dos años desde la presentación de dicha reclamación y todavía no se ha resuelto el expediente instruido al efecto **(EQ. 1755/05).**

El esposo de una paciente que fue ingresada en un hospital de Santa Cruz de Tenerife con una enfermedad grave que requirió la prescripción de un tratamiento de dieciocho sesiones de radioterapia, de las cuáles recibió exclusivamente la primera de ellas, debido a una avería de la máquina lo que imposibilitó el tratamiento, habiéndole suspendido el mismo. Y debido a que la paciente no pudo ser radiada en dicho hospital tuvo que ser trasladad en la Clínica Universitaria de Navarra, inicialmente y luego al Hospital Universitario Virgen el Rocío de Sevilla, donde falleció, habiéndose visto obligados a contratar un servicio de traslado en ambulancia al aeropuerto, así como el transporte aéreo privado, los que les ha ocasionado unos gastos extraordinarios que superan los veintiún mil euros.

El interesado ha presentado una reclamación económica ante la Consejería de Sanidad que le ha sido desestimada **(EQ. 1670/05).**

El marido y los hijos de una paciente tienen presentada una reclamación patrimonial contra el Servicio Canario de la Salud, por presuntas negligencias producidas en el tratamiento inicial, intervención quirúrgica, en la que incluso se le transfundió sangre, a pesar de haber suscrito el consentimiento informado con su negativa a la práctica de tales actuaciones, y también en el tratamiento post-operatorio, con fallecimiento de la enferma. Puede decirse, según los reclamantes, que todo comenzó el día 6 de abril de 2000 en que se produjo el fatal desenlace. Y desde entonces viene tramitándose el oportuno expediente de reclamación patrimonial, sin que hasta la fecha se haya resuelto, encontrándose todavía en período de alegaciones previas a la propuesta de resolución **(EQ. 407/05).**

G. - CUESTIONES DIVERSAS.

Se presenta una reclamación motivada por la negativa de la Gerencia del Área Sanitaria de La Palma a visar unas recetas correspondientes a una medicina prescrita por el facultativo del Hospital Universitario de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife, por haber sido ingresado el paciente de ochenta años, afecto de un test sangrante positivo. Ante la elevada posibilidad de lesiones "*angiodisplásica intestinales"* se decide iniciar el tratamiento con "*octreótido"* subcutáneo, tanto como tratamiento principal, como tratamiento de mantenimiento, concretamente prescribiéndole *"Sandostatin".*

Tras veinte días de observación y tratamiento de la enfermedad con dicho medicamento se observa notable mejoría y se decide darle de alta para que continúe durante tres meses con el tratamiento prescrito en forma ambulatoria, para lo cual se

emite informe dirigido a su médico de cabecera a fin de que expida las recetas pertinentes para continuar con dicho tratamiento.

Al regreso a su lugar de residencia en la isla de La Palma, el médico expide las recetas y se envían a visado a la Inspección Médica, que las rechaza por considerar que no es un medicamento que adecuado para tratar la "*angiodisplasia intestinal"*, que no figura como indicación en el prospecto, aunque aparece "varices gastroesofágicas sangrantes" . Además la negativa a visar las recetas se fundamenta en que en el informe aparece la expresión **" empírico",** por lo que la inspección entiende que se trata de un experimento que está haciendo por parte del Hospital de referencia, por lo que considera que el paciente debe abonar el importe de tal medicamento.

Habiéndose dado traslado de la queja presentada a la Consejería de Sanidad, nos informa que el médico del Servicio de Aparato Digestivo del Hospital Universitario, manifiesta que el término "empírico" empleado en el informe de alta no hace referencia a un ensayo clínico /experimental alguno, sino a que debido a las circunstancias de la paciente (más de ochenta años de edad) y de la negatividad de las exploraciones practicadas hacía pensar como causa probable de la hemorragia digestiva la presencia de *"angiodisplasias"* de intestino delgado, a pesar de que no se habían objetivado en ninguna exploración. A este respecto en el informe de alta se aconseja practicar enteroscopia con cápsula, en caso de persistir la anemización a fin de objetivar con certeza la presencia de dichas *"angiodisplasias".*

Igualmente, la consejería nos remite escrito del Consorcio Sanitario de Tenerife, manifestando que, respecto a la adopción de medidas interesadas en relación con la reclamación del importe de las facturas por la adquisición del medicamento, es competencia del Servicio Canario de la Salud.

Se ha dado traslado de la información facilitada al reclamante y nos encontramos a la espera de que nos presente las alegaciones que considere oportunas **(EQ 704/04).**

A un reclamante, que ha sido operados en dos ocasiones de la pierna izquierda, le informan que va a tener que ser intervenido quirúrgicamente otra vez. Pero el paciente al no estar conforme con los resultados obtenidos, solicita una segunda opinión médica de otro traumatólogo adscrito a un hospital de Santa Cruz de Tenerife, es decir que no corresponde a su lugar de residencia, dado que su situación está empeorando.

Pero, "si bien es cierto que el artículo 7 de la Ley Territorial de 26 de julio de 1994, de Ordenación Sanitaria de Canarias, puede interpretarse como una regulación de la Disposición Final Primera del Real Decreto 8/1996, de 15 de enero, sobre la libre elección de médico en los Servicios de Atención Especializada del Instituto Nacional de la Salud, que contempla la eventual extensión del derecho a ámbitos distintos de los previstos, la consejería quiere puntualizar que dicha posibilidad, según el referido artículo, debe estar precedida por la libre indicación facultativa, hecho que no se produce en el supuesto que se plantea".

La consejería continúa informándonos que "la intervención quirúrgica que se le ha indicado como necesaria al paciente no tiene carácter terapéutico con relación a la lesión inicial, así como tampoco la tuvo la segunda intervención a la que fue sometido (extracción de material de *ostesíntesis*), si no que se trata de una intervención que puede ser realizada con los medios materiales y humanos con que cuenta el Hospital de la isla de La Palma. El único motivo por el que está planteando la derivación del paciente a otro centro o establecimiento sanitario de los que forman parte del Servicio Canario de la Salud o, en su caso, de la red Hospitalaria de Utilización Pública, distinto

del Hospital General de La Palma, es por propia petición del paciente y no se considera que obedezca a criterios establecidos de optimización de recursos, disponibilidad de medios y recursos, ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios o garantía de calidad asistencial".

Por dicho motivo la Gerencia de los Servicios Sanitarios de La Palma considera que, basándose en los criterios de eficiencia que priman el servicio sanitario que desempeña. no consideró procedente tramitar el traslado del paciente a otro centro distinto del que le corresponde por residencia, al igual que ha hecho con otras muchas solicitudes que se reciben en la Gerencia en el mismo sentido y que supondrían un enorme gasto al Servicio Canario de la Salud.

Se ha dado traslado al reclamante de la respuesta obtenida, sin que se hayan recibido alegaciones al respecto, por lo que vamos a proceder al archivo del expediente por desistimiento **(EQ. 1011/05).**

Un numeroso grupo de pacientes que residen en la isla de La Gomera nos denuncian que vienen solicitando reiteradamente de la Consejería de Sanidad la contratación permanente de F.E.A en Reumatología, ya que, según nos manifiestan, solamente se hacen "contratos basura" por muy cortos períodos de tiempo, por lo que consideran que no se sienten debidamente atendidos en su enfermedad.

La consejería nos informa que, primeramente, la F.E.A. en Reumatología que ha venido prestando sus servicios en el centro hospitalario en cuestión ha hecho gala de una cualificación profesional excelente durante el desempeño de su ejercicio profesional. Sin embargo, como cabe entender, un contrato, entre dos partes, solo se hace realidad cuando llegan a un acuerdo. Y en este caso no ha sido posible, a pesar de la flexibilidad y buena disposición de la Gerencia de los Servicios Sanitarios. Por otra parte, continúa manifestándonos la Gerencia que a ella le compete la responsabilidad de gestionar, de la forma más eficiente posible, los limitados recursos de que dispone con objeto de obtener el máximo beneficio para los ciudadanos, En estos momentos no existe evidencia objetiva alguna que indique la imperiosa necesidad de contar con un F.E.A. en Reumatología a tiempo completo durante todo el año, pues la Gomera tiene en la actualidad una población de derecho en torno a los veinte mil habitantes. Y, por último, nos informa que los pacientes de La Gomera seguirán teniendo garantizada la asistencia especializada por Reumatólogos, siempre que sea preciso, con la periodicidad que determinen las necesidades asistenciales de los mismos.

Se ha dado traslado de la respuesta obtenida a los reclamantes y no habiéndose presentado las alegaciones solicitadas, se va a proceder al archivo del expediente por desistimiento **(EQ. 333/05).**

E, igualmente, una reclamante nos manifiesta que su esposo, a consecuencia de la enfermedad que sufre, necesita de la supervisión continúa de otra persona y de una rehabilitación cognitiva, la que no se le pueden facilitar el área de salud de La Gomera, al carecer de este tipo de servicio en los centros sanitarios de la isla y tampoco existe un centro de día en el que pueda dejar al paciente, mientras ella trabaja para subsistir, y en donde pueda recibir algún tipo de rehabilitación o realización de ejercicios para su memoria, puesto que no tiene familiares que la puedan ayudar. Ante estas dificultades, el paciente se encuentra obligado a permanecer solo muchas horas al día, con el consiguiente riesgo que ello supone.
La consejería nos informa que la rehabilitación cognitiva forma parte de la psicología. No se trata de una superespecialidad de la citada disciplina, sino que cualquier Psicólogo Clínico puede tratar a los pacientes con estos trastornos. Y que en la

Gerencia de los Servicios Sanitarios existe una Unidad de Salud Mental formada por dos Psicólogos Clínicos, pudiendo derivarse a esa unidad todos los pacientes que presenten dichos trastornos, dándose de esta manera cobertura a este tipo de problemática.

Ante el contenido de la respuesta de la consejería se va a dar traslado a la reclamante del contenido de la misma y a proceder al archivo del expediente por solución **(EQ. 993/05).**

Los familiares de la Asociación de afectados por Acondroplasia, es decir pacientes afectados por la falta de crecimiento (A.F.A.P.A.), tienen solicitada una entrevista con la Excma. Consejera de Sanidad para plantearle la posibilidad de que los afectados por esa enfermedad puedan ser trasladados a una Unidad de Crecimiento de la Clínica Dexeus, en Barcelona, específica en esa patología y única que, al parecer, existe en España, sin que a pesar del tiempo transcurrido les haya recibido.

Se ha dado traslado de la queja a la consejería y recientemente se nos ha comunicado que la responsable de dicho órgano directivo va a mantener dicha entrevista el día 21 de febrero siguiente. Lo que se ha comunicado a los reclamantes para que nos realicen las alegaciones que consideren oportunas al respecto **(EQ. 1555/05).**

Los padres de una niña de cuatro años que padece uno de los casos más graves de Espina Bífida (*Mielomeningocele*), nos manifiestan que debido a su enfermedad necesita una atenciones especiales, siendo una de ellas un sondaje vesical cada cuatro horas, pues si no se realiza ese control, puede acarrearle gravísimos riesgos para su salud. Durante el período lectivo un ayudante técnico sanitario acude al centro escolar para realizar dicha intervención. Sin embargo, como los padres están trabajando, tienen solicitado del centro de salud que un ayudante técnico sanitario acuda al domicilio, en el periodo vacacional de la niña, para efectuar la actuación sanitaria que precisa.

Dicha solicitud vino acompañada por pliegos de firmas de más de cinco mil vecinos.

La consejería nos informa que son dos los menores que padecen el defecto congénito del *mielomeningocele* y que el mismo no les obliga a estar en una cama, sino que pueden desplazarse, utilizando a tal fin una silla de ruedas. Y que la asistencia sanitaria en el ámbito de la atención primaria se realiza, con carácter general, en el propio centro de salud, salvo en aquellos casos en que el usuario tenga imposibilitada su movilidad, acudiéndose, en esos casos, a su domicilio para la prestación de la asistencia sanitaria que precise.

Para los dos menores y a los fines de no menoscabar su derecho a la educación, la gerencia adoptó la medida de prestar la asistencia sanitaria en el propio centro escolar al que éstos acudían, y ello a pesar de que tales centros escolares se hallan fuera de la Zona Básica de Salud al que cada no de ellos pertenecía. Y en el caso concreto de la reclamación de los padres de uno de los enfermos, que solicitan que en los períodos de vacaciones escolares la asistencia sanitaria del menor se prestara en su domicilio, se les ha informado la imposibilidad de acceder a esa petición debido a la fuerte presión asistencial de la Zona Básica de Salud que gerencia, no existiendo razón suficiente que justificara el desplazamiento de los profesionales que prestan la asistencia sanitaria, dado que el menor no se encuentra imposibilitado para acudir al centro de salud, del mismo modo que lo hacía para acudir al centro escolar.
Se ha dado trasladado a los reclamantes de la contestación de la consejería, sin que se hayan presentado alegaciones al respecto, por lo que hemos procedido al archivo de la queja en nuestras oficinas **(EQ 803/04).**

II.- SALUD PÚBLICA.

Como en años anteriores también se han recibido diversas quejas, relacionadas fundamentalmente con la existencia de animales que, o bien molestan a los vecinos, o no se encuentran estabulados en las debidas condiciones de higiene y salubridad, por lo que pueden propagar una serie de enfermedades o agudizar algunas que padecen los vecinos.

Así , por ejemplo, una reclamante nos manifiesta que frente a su vivienda se encuentran unos contenedores de basura, que producen un constante hedor, creándose unas condiciones higiénicas pésimas en la zona, debido a la aglomeración de basuras y la aparición de ratas, además de ser utilizados como protección por personas que consumen drogas, incrementándose la inseguridad y representando un peligro constante para la salud de los habitantes, ya que abandonan allí el material utilizado.

Remitida la queja al Ayuntamiento correspondiente, se nos informa que "los contenedores de basura que se rodaban con facilidad por parte de los toxicómanos de la zona y se usaban como refugio para sus fines inyectables, se han fijado correctamente los mismos mediante los correspondientes anclajes, evitando nuevas molestias a los vecinos de la zona".

Se ha dado traslado del escrito de la corporación municipal a la reclamante, procediéndose al archivo del expediente por solución **(EQ. 1093/05).**

Otra reclamante nos informa que tiene presentadas diversas denuncias ante el ayuntamiento contra una vecina que tiene numerosos animales en su piso-vivienda, lo que acarrea los consiguientes problemas y molestias que conlleva esa situación.

Pero el ayuntamiento nos informa que como ya ha comprobado en anteriores ocasiones, los animales están bien cuidados, la vivienda muestra un perfecto estado de limpieza y no hay malos olores. Además, en el momento de la visita no había ningún animal en el patio de la vivienda, aunque había dos loros y varias jaulas con pájaros, pericos y ninfas en una habitación que da al patio. Continúa manifestado la corporación municipal que, puesto que las reiteradas quejas de la reclamante se circunscriben a los sonidos que emiten los animales, no existiendo motivos de salubridad que hagan necesaria la adopción de medidas de prevención, se proponía que la denuncia fuera tramitada como cualquier otra referente a lospresuntos ruidos.

La reclamante, a la que se había dado traslado del informe del ayuntamiento, nos manifiesta que "nunca ha dudado de la limpieza y buena atención que reciben los animales por parte de su propietaria, pero que también es cierto que los animales, por muy limpios que estén siempre desprenden olor, y no es lo mismo tener un perro, un gato o tres pájaros, que tener la cantidad de animales que posee en la vivienda la vecina objeto de la queja", Al propio tiempo, que nos remite la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente contra la Emisión de Ruidos y Vibraciones, afirmando que no tiene inconveniente en que el ayuntamiento si posee algún instrumento capaz de recoger sonidos al mismo tempo que refleje la hora del día en que se producen, no tiene inconveniente alguno en que se instale en su casa, para que de esta forma se pueda recoger información fiable durante un cierto período de tiempo y se podría apreciar y valorar no sólo la intensidad de las molestias, sino también la frecuencia con que se producen las mismas.

El Técnico de Análisis y Vigilancia del Sector Funcional de Calidad Ambiental, Seguridad y Servicios Públicos del ayuntamiento, procedió a instalar un sonómetro un

día, en que casualmente, nos informa la reclamante, había sido el único en el que la vecina tuvo cerrada la puerta de acceso desde su vivienda al patio, dándose además la circunstancia de que no se oyeran ladridos, ni silbidos, ni sonido alguno emitido en aquella fecha por cualquiera de los animales.

Por ello, el ayuntamiento nos manifiesta que se había procedido a diligenciar la realización por parte del Servicio de Control y Gestión Medioambiental, de una prueba de medición de sonido, mediante la instalación en el domicilio de la reclamante y durante un período de tiempo que se considerase adecuado, un sonómetro que pueda registrar los ruidos generados por los animales existentes en la vivienda de la reclamante, y para lo que solicitaría la colaboración del Grupo de Acústica y Vibraciones Estructurales de la Facultad de Física de la Universidad de La Laguna, que dispone de aparatos específicos, y en base a ello emitir informe sobre dichos extremos a fin de resolver de forma adecuada sobre los trámites a seguir en el procedimiento iniciado al efecto.

Se ha dado traslado del nuevo informe a la reclamante y aunque no se han presentado alegaciones sobre el contenido del mismo, vamos a volver a solicitar del ayuntamiento que nos de traslado de la resolución que se hubiere dictado en el expediente incoado al respecto **(EQ.653/05).**

Otra queja vino motivada por cuanto el reclamante nos manifiesta que en una vivienda próxima la vecina le ocasiona molestias debido a la existencia de unos animales que tiene y que producen ladridos hasta altas horas de la noche, lo que le perjudica seriamente ya que cuenta con sesenta y cinco años de edad y con una minusvalía del ochenta y seis por ciento. Aunque esta situación la había puesto en conocimiento del ayuntamiento, no se había adoptado medida alguna para paliar dichas molestias.

La corporación municipal nos manifiesta que según la Ordenanza de Policía y Buen Gobierno de la Villa los hechos denunciados no son de la entidad suficiente como para perturbar el normal descanso de los ciudadanos, según se ha podido comprobar con las manifestaciones de los demás vecinos de la zona, por lo que no infringen la misma, por lo que se ha dado traslado de dicha información al reclamante y no habiéndose presentado alegaciones al respecto, se va a proceder al archivo del expediente por desistimiento **(EQ. 381/05).**

13. SEGURIDAD PÚBLICA

1- EXTRANJERIA

Se han recibido 48 quejas durante el ejercicio 2005, en relación con la nacionalidad, inmigración, emigración y extranjería. Por mandato constitucional recogido en el artículo 149.1.2 de nuestra Carta Magna estas materias son competencia exclusiva del Estado, por lo que todos los expedientes de queja han sido remitidos al Defensor del Pueblo para su estudio por ese Alto Comisionado.

2- TRAFICO

Las circunstancias acaecidas en el tráfico de vehículos como pueden ser la nula o deficiente señalización de las vías, el comportamiento en las vías de algunos conductores, los entresijos del procedimiento sancionador en materia de tráfico, o muchas otras circunstancias relacionadas con la potestad municipal para la ordenación del tráfico en las vías urbanas constituyen, en líneas generales, la motivación de las quejas recibidas en esta Institución, en lo que a tráfico, circulación de vehículos, y seguridad vial se refiere a lo largo del presente ejercicio.

Se han recogido un total de 31 quejas, contabilizándose un ligero incremento con respecto al ejercicio anterior.

La queja EQ 58/05 fue incoada a instancia de un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria que manifestaba los graves problemas de tráfico que venían sucediendo en su barrio de residencia como consecuencia de la deficiente señalización de la vía, particularmente en los accesos a un colegio. Además el uso continuado de las aceras como estacionamiento de vehículos ponía bajo mínimos la seguridad de los peatones que circulaban por la zona. Todo ello con el consentimiento de la autoridad municipal, puesto que el reclamante había presentado un escrito informando acerca del estado de la vía, sin que por parte de la autoridad se hubiesen tomado medidas. En respuesta a nuestra petición de información, el ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria remitió un atento informe en el que daba cuenta de que se había procedido a señalizar adecuadamente todos los tramos de la vía, así como que se había dado cuenta a la policía local de los problemas que venían causando los vehículos estacionados en las aceras, para que por esta se procediera conforme a lo que establece el ordenamiento jurídico vigente al respecto. Como se consideró que la seguridad vial, de personas y vehículos, había quedado convenientemente garantizada se archivó la queja por solución.

Un ciudadano de Tenerife se dirigió a esta Institución tras haberle sido notificado un embargo en su cuenta bancaria a instancia del Consorcio de Tributos de Tenerife, en virtud de un expediente ejecutivo derivado de la comisión de una infracción de tráfico por un vehículo propiedad de la empresa de la que el reclamante era administrador, y sobre la que no había recibido notificación alguna. Se solicitó un informe al ayuntamiento de Güimar, municipio donde había sido cometida la infracción, y este nos informó que había procedido a anular la certificación de descubierto, puesto que, pese a que el procedimiento sancionador se había llevado a cabo conforme a lo establecido por el Reglamento Sancionador en Materia de Tráfico, se había producido un defecto de forma, pues la dirección a la que se habían dirigido las distintas notificaciones a las que dio lugar el procedimiento no se correspondía con la que figuraba en el permiso de circulación, tal como demostró el reclamante. Se dio traslado del informe al interesado con comunicación de archivo por solución del problema inicialmente planteado (EQ 989/05).

Por un motivo similar, se inició la tramitación del expediente EQ 1462/05, es decir, por presuntas deficiencias detectadas por el reclamante en la tramitación de sendos expedientes sancionadores de tráfico. El reclamante se dirigió a esta Institución afirmando que las resoluciones recaídas en sus expedientes, habían sido tomadas sin tener en cuenta los recursos de reposición que había presentado en tiempo y forma contra las propuestas de resolución, con lo cual había quedado en una situación de manifiesta indefensión. Tras solicitar informe al ayuntamiento del Puerto de la Cruz, que fue contestado con prontitud, se hacía saber que si bien parecía que los recursos administrativos presentados por el reclamante se habían extraviado, pues no había constancia de la presentación de los mismos en los libros de registro de entrada de la corporación, en cuanto la unidad de sanciones tuvo conocimiento del hecho le dio la posibilidad al denunciado de presentar una reconstrucción de sus recursos, cosa que este hizo. No obstante, aunque no varió la resolución que había recaído en el expediente, si quedó claro que el reclamante no había sufrido indefensión. Se puso en conocimiento del reclamante las explicaciones recibidas de la corporación local y se archivó el expediente por no infracción del ordenamiento jurídico.

Según manifestaba el reclamante de la queja EQ 1081/05 el ayuntamiento de La Frontera en la isla de El Hierro, le incoó varios expedientes sancionadores en materia de tráfico. Solicitó de la mencionada administración municipal que le notificase cuantos expedientes figuraban a su nombre y el estado de los mismos. La respuesta recibida, según el reclamante, no fue clara y consideraba que este hecho le producía indefensión. En el informe remitido por el ayuntamiento, a petición de esta Institución, quedaron aclaradas las dudas del reclamante, por lo que tras ponerlo en su conocimiento se archivó la queja por solución.

La señalización deficiente o inadecuada de las vías de circulación provoca numerosas molestias a los usuarios de las mismas, además de poner en riesgo la seguridad de peatones y conductores. La queja EQ 1399/05 tramitó la petición de una ciudadana de Tenerife a quien la falta de señalización en la calle de acceso a su vivienda le venía produciendo, al igual que al resto de residentes, numerosos inconvenientes. Tras recibir un informe atento y rápido del ayuntamiento de El Tanque, se pudo comprobar que se había procedido a colocar una señal que prohibía el estacionamiento de vehículos que ponía fin a los problemas de tráfico descritos por la reclamante. Se comunicó el informe a la interesada y se archivó la queja por solución.

La señalización inadecuada de la vía, así como, el uso inadecuado de la misma por algunos conductores motivaron la queja EQ 1574/05. Un grupo de vecinos de un populoso barrio de Santa Cruz de Tenerife se quejó ante el Diputado del Común de los riesgos que para la integridad de los vecinos del barrio suponía el hecho de que muchos conductores atravesasen las calles del barrio a una velocidad totalmente inadecuada para el tipo de vía. Habían puesto la situación en conocimiento de las autoridades municipales, solicitando se tomasen las medidas más adecuadas, tal que obligasen a los conductores a reducir la velocidad al transitar por el barrio, sin que sus peticiones hubiesen sido escuchadas. Se solicitó informe al ayuntamiento y estamos a la espera de la respuesta.

Un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria se quejó de los problemas y molestias que la actividad diaria de una empresa, con local comercial en el barrio, viene causando a los vecinos, puesto que incumplen, a juicio de los reclamantes, con lo estipulado en las ordenanzas municipales de Circulación y Convivencia Ciudadana. Añaden en su escrito de queja que se han dirigido a la corporación municipal solicitando su intervención para solventar los problemas que padecen, sin que hayan obtenido respuesta. Esta Institución ha pedido informe al ayuntamiento y estamos a la espera del mismo (EQ 1083/05).

Por último, mencionar una queja, EQ 1588/05, en la que según manifestaba la promotora de la misma, el ayuntamiento ponía en riesgo la seguridad de los usuarios de las vías, al permitir la celebración de una carrera de motocicletas de gran cilindrada en las calles del municipio, sin que se tomaran las medidas de seguridad adecuadas. Estamos a la espera de recibir contestación del ayuntamiento de Los Silos.

Respecto a los expedientes de años anteriores que han continuado tramitándose a lo largo del presente ejercicio, se contabilizan cinco, tres del 2004 y dos del 2003.

El expediente EQ 882/04 recogía la queja de una ciudadana de San Juan de La Rambla quien manifestó su disconformidad con el trámite dado por el ayuntamiento a un expediente sancionador en materia de tráfico. En el informe correspondiente al ejercicio 2004 ya se hacía constar que tras la tramitación del expediente de queja se había considerado oportuno remitir una Resolución al ayuntamiento de San Juan de La Rambla, y se estaba a la espera de recibir la respuesta sobre la aceptación o el rechazo de la resolución enviada. A lo largo del año que nos ocupa se ha reiterado en varias ocasiones la respuesta a la corporación mencionada, tanto por escrito como por medio de gestiones telefónicas hechas por personal de esta Institución. Finalmente, recibimos un informe del mencionado ayuntamiento en el que se podía leer *"que no tenían constancias en los archivos del ayuntamiento de San Juan de La Rambla de ningún expediente diligenciado a nombre de la reclamante (...)".* Por lo anterior nos pedían que les hiciéramos llegar documentación que les permitiera averiguar el objeto de la queja.

Dado que la Resolución para la que estábamos esperando respuesta se hizo con base en los documentos contenidos en la copia integra del expediente sancionador en materia de tráfico, que nos había remitido el ayuntamiento de San Juan de La Rambla, no entiende este Comisionado Parlamentario, como es posible que ahora la corporación local citada nos responda que no tiene constancia en sus archivos de expediente alguno. Ante esta situación, se procedió a enviar al ayuntamiento copia de los documentos que facilitasen la localización del expediente extraviado, junto con una solicitud de respuesta urgente a nuestra Resolución.

La queja EQ 963/04 fue incoada a petición de una ciudadana de San Cristóbal de La Laguna, isla de Tenerife, quien se había dirigido por escrito al ayuntamiento solicitando copia de un informe, al parecer elaborado por la policía local de ese municipio, sobre un accidente de tráfico en la que un familiar suyo había estado implicado. Tras tres peticiones por escrito, y gestiones telefónicas, realizadas por personal de esta Institución, se recibió respuesta que ha sido remitida a la promotora de la queja, procediéndose al archivo por estar en vías de solución la cuestión planteada inicialmente.

Un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria se dirigió a esta Institución, EQ 1237/04, por la creciente inseguridad vial en el barrio donde residía, y ante la pasividad según manifestaba, del ayuntamiento capitalino. Una vez recibido el oportuno informe que a petición nuestra remitió la corporación, se observó que se habían tomado las medidas pertinentes destinadas a dotar de la señalización adecuada a las vías, tal que desaparecieron los problemas que motivaron la queja. Se archivó el expediente por solución.

Las quejas EQ 1098/03 y EQ 1174/03, han finalizado su tramitación. En el caso del expediente EQ 1098/03, una vez recibida del ayuntamiento de La Orotava, la comunicación de aceptación de la Resolución que se le remitió relativa a la obligatoriedad de ajustarse estrictamente a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, particularmente en lo estipulado en el RD 320/1994, de 25 de febrero, por el

que se aprueba el Reglamento del Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en lo relativo al carácter obligatorio o voluntario de las denuncias, se procedió a ponerlo en conocimiento del reclamante y se archivó la queja por solución. Respecto al EQ 1174/04 y tras recibir los diversos informes solicitados al ayuntamiento de Puerto del Rosario, y ser trasladados al reclamante, se archivó finalmente, por desistimiento de este.

3. ACTUACIÓN AGENTES FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

Muchos ciudadanos se han dirigido al Diputado del Común para exponer hechos en los que se ha producido un presunto uso inadecuado de la fuerza, por parte de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, o bien, un comportamiento incorrecto de estos para con los ciudadanos.

Dado que las fuerzas de seguridad tienen atribuido el uso legítimo de la fuerza, es exigible, en correspondencia, el trato correcto a los ciudadanos, que no es otra cosa, que el respeto a sus derechos fundamentales.

A lo largo de este ejercicio se han recibido 18 quejas relativas al tema del enunciado. En 7 de ellas se reflejaba la actuación de miembros de la Policía Nacional y de la Guardia Civil. Puesto que ambos cuerpos pertenecen a la Administración General del Estado, quedan fuera del ámbito de supervisión de esta Institución y por ello las quejas se trasladaron al Defensor del Pueblo.

En cuanto a las quejas relativas a la actuación de agentes de la policía local se han incoado 11 expedientes. A modo de ejemplo podemos citar la queja EQ 1115/05 en la que un ciudadano de Gran Canaria se queja del trato poco correcto dispensado por un miembro de la policía local de su municipio, cuando acudió a hacer unas gestiones a unas oficinas municipales. Añade el reclamante, que presentó una queja ante el alcalde para que se iniciase una investigación interna, puesto que, según el promotor de la queja las coacciones sobre su persona se venían repitiendo en el tiempo. Del informe que nos hizo llegar la corporación local, que venia firmado por el agente implicado en los hechos, se deducía que las circunstancias acaecidas no eran tal como las había descrito el reclamante, y que en ningún momento había sido objeto de un trato incorrecto. Se archivó la queja por no infracción del ordenamiento jurídico.

Un ciudadano del municipio de Adeje en la isla de Tenerife se dirigió a este Diputado del Común para expresar su descontento por el trato recibido de un agente de la policía local del mencionado municipio, por presunta persecución, acoso y posterior denuncia cuando el reclamante se encontraba ejerciendo su actividad laboral. El reclamante se dirigió a la Institución, a través de fax, y en el mismo no hizo constar datos que permitieran contactar con él, al objeto de que nos ampliara la información inicial. La queja se archivó por carencia de datos para tramitar (EQ 1005/05).

La queja EQ 1169/05 contiene las afirmaciones de una ciudadana de Fuerteventura, quien dice sentirse acosada por la policía local siendo objeto de continúas denuncias falsas. Se le ha solicitado nos amplíe la información al objeto de poder iniciar la investigación correspondiente.

La queja EQ 1453/05 también recoge la actuación presuntamente irregular de un agente de la policía local de Santa Cruz de Tenerife. Según manifestaciones del reclamante tras hacer una maniobra de giro con su vehículo, el agente le dio la orden de alto, y al dirigirse a él lo hizo en un tono que consideró coactivo e intimidatorio. Pese a que le informó que estaba denunciado por la comisión de una infracción, no le dio la copia del boletín de denuncia, sino que acudiera a la jefatura si la quería. El

reclamante siguió las indicaciones del agente, y una vez en la sede de la policía local, el mal trato verbal del agente continuó. Por lo descrito, el reclamante intentó poner una queja contra la actuación del agente, anteriormente descrita, y compañeros de este se negaron a recogérsela. Puesto que la situación descrita contraviene lo establecido en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en lo que la actitud de los miembros de las fuerzas del orden deben mantener para con el ciudadano, esta Institución decidió admitir a trámite la queja, y por ello se solicitó un informe al ayuntamiento, y estamos a la espera de respuesta.

Un ciudadano de la isla de El Hierro puso en conocimiento de este Diputado que se sentía perseguido por la policía local, pues al parecer los agentes estaban averiguando información sobre su persona. El propio interesado nos hacía saber que quizá esta actuación estaba relacionada con unos expedientes sancionadores en materia de tráfico que contra él tramitaba el ayuntamiento. Tras el estudio de la documentación obrante en esta Institución, se consideró que las actuaciones seguidas por la policía local no eran constitutivas de infracción al ordenamiento jurídico por lo que se inadmitió la queja.

En muchas de las quejas recibidas en relación con la actuación de los miembros de la policía local, suelen suceder dos cosas, o bien los datos aportados por los reclamantes no son suficientes para que este Comisionado Parlamentario inicie una investigación, y ante las solicitudes de ampliación de datos, los reclamantes suelen desistir en sus pretensiones, probablemente por contar únicamente con su palabra frente a la de los agentes. O también suele ocurrir, que pese a que esta Institución inicia una investigación respecto de los hechos manifestados por los reclamantes, las respuestas que se reciben de la administración local son de signo totalmente contrario a los hechos expuestos en la queja, y en muy pocas ocasiones se ha iniciado una investigación, desde la administración local, esclarecedora de los hechos. De lo anterior se deduce que en no pocas ocasiones los administrados, se quedan ciertamente indefensos ante el presunto uso inadecuado de la fuerza o los comportamientos incorrectos o poco adecuados de los agentes del orden.

Por todo ello, este Comisionado Parlamentario quiere recordar que nada impide que una conducta que sea objeto de reproche penal, se trate de delito o falta, pueda serlo también administrativamente, al ser distintos los bienes jurídicos a proteger en cada ámbito de responsabilidad. Por tanto, los expedientes disciplinarios deben abrirse al menor indicio de que se haya podido producir una conducta reprochable por parte de los agentes, en aras de evitar una nada deseable impunidad disciplinaria, así como garantizar el exquisito respeto que las fuerzas del orden deben mantener hacia los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En lo referente a las quejas pendiente de ejercicios pasados hemos tramitado el expediente EQ 1036/04 del cual dábamos cuenta en el informe del año 2004, en esos momentos estaba en estudio técnico la queja de una ciudadana residente en Fuerteventura, quien se sentía acosada por la policía local de dicha localidad, debido al excesivo celo profesional de los agentes, para con la actividad empresarial desarrollada por la reclamante. Tras solicitar una ampliación de datos a la promotora de la queja, se inadmitió la misma, pues se consideró que no existía infracción del ordenamiento jurídico por parte de los agentes en el desempeño de sus funciones.

También se finalizó la tramitación de la queja EQ 1242/04. Tras recibir sendos informes procedentes de los ayuntamientos de La Victoria de Acentejo y Santa Úrsula, se procedió al archivo de la queja por no existir infracción del ordenamiento jurídico.

4. INSEGURIDAD CIUDADANA

La existencia de un clima de seguridad que permita a todos y cada uno de los ciudadanos desarrollar armónicamente su proyecto personal de vida con libertad y plena responsabilidad individual, constituye uno de los bienes públicos más determinantes para el progreso de una comunidad. Por eso, la seguridad de los ciudadanos debe erigirse en objetivo prioritario para nuestras autoridades con responsabilidades en la materia.

En informes correspondientes a años anteriores este Diputado del Común ha venido recalcando la necesidad de un cambio de actitud en la administración municipal ante los problemas de inseguridad ciudadana que afectan a un número creciente de ciudadanos. Además, se consideraba imprescindible un incremento de la colaboración entre los cuerpos de Policía Local y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en aras de lograr soluciones eficaces y duraderas ante las diferentes vulneraciones del orden público.

Pese a lo anterior, se comprueba con un simple vistazo a la prensa, amén de las quejas recibidas, que los problemas de inseguridad que muchos ciudadanos vienen sufriendo desde hace años, no acaban de solucionarse, pese a que los informes de la administración hablan siempre de un incremento de efectivos destinados a la vigilancia en las zonas de conflicto. A esto, se suma la aparición de nuevos focos de inseguridad en otros lugares, o el aumento de los delitos, y sobre todo algo que se extrae de las quejas que esta Institución recibe, como es, la percepción que tienen los ciudadanos del incremento de la inseguridad, no sólo en sus personas, sino en sus bienes.

Ante este panorama, y en un intento de encontrar y proponer un camino viable para solucionar los problemas planteados, es claro que hay que retrotraerse, y averiguar cuales son los factores que provocan la inseguridad. Básicamente son dos, de una parte las causas directas, que son las que se derivan de un riesgo real para las personas y los bienes, de otra, la presencia de elementos que pueden amplificar o distorsionar las causas directas.

Por tanto, si se quiere que nuestra comunidad llegue a conseguir ese objetivo prioritario que es la seguridad ciudadana, es, no solo necesario, sino urgente, aunar esfuerzos por parte de las administraciones con competencias en la materia, esto es la Local y la Estatal, para implementar un conjunto de estrategias innovadoras que tengan un doble efecto, de un lado la gestión eficaz de los recursos humanos y materiales. De otro lado, evitar tanto las duplicidades en la actuación sobre un mismo problema, o lo que es peor, los vacíos de actuación que dejan desamparados e indefensos a grupos de ciudadanos. A juicio de este Diputado del Común, este es el único camino para lograr políticas de seguridad eficientes, que son las únicas que se podrán traducir en ciudades seguras y tranquilas.

Se tramitan en el momento de elaboración del presente informe 7 expedientes, todos ellos con un mismo denominador común, la sensación de peligro que dicen sentir los reclamantes, ante las actividades de diversa índole, llevadas a cabo por otros ciudadanos.

La queja EQ 3/05 fue incoada a instancias de una vecina del municipio de Adeje, en la isla de Tenerife, quien ponía de manifiesto que en las proximidades del portal que da acceso a su domicilio se estaba traficando con estupefacientes, y que era constantemente amenazada por las personas que se dedicaban a estas actividades. Tras solicitar informe al ayuntamiento de Adeje relativo al conocimiento que se tenía en la Corporación respecto de lo expuesto por la reclamante, así como, si se había

tomado algún tipo de medidas al respecto, se informó desde la referida Administración local que no había constancia en los archivos obrantes en la policía local de problemas de tráfico de drogas en la zona de residencia de la reclamante. Se trasladó el informe recibido a la quejosa, quien no volvió a dirigirse a esta Institución por lo que se ha propuesto el archivo del expediente por desistimiento de la reclamante.

Desde San Nicolás de Tolentino, en Gran canaria, se recibió la reclamación de una ciudadana quien denunciaba la existencia de unos perros de gran tamaño, que deambulan sueltos por uno de los barrios del municipio, con el consiguiente peligro para la seguridad de las personas que viven en la zona. Añadía que se había dirigido al ayuntamiento, exponiendo la situación descrita, sin que por parte de la autoridad municipal se hubiese tomado medida alguna. Tras solicitar informe por escrito al ayuntamiento en tres ocasiones sin recibir respuesta, se tuvo que recurrir a las gestiones telefónicas. Finalmente el ayuntamiento nos remitió un informe elaborado por la policía local en el que se hacía constar que tanto las características como la situación de los perros a los que aludía la reclamante en su queja, no resultaban peligrosos para la integridad de las personas, al no tratarse de animales calificados como potencialmente peligrosos. Se remitió copia del informe a la reclamante informándole que procedíamos al archivo por no infracción del ordenamiento jurídico (EQ 67/05).

Desde Puerto del Rosario, Fuerteventura, se recibió la queja EQ 113/05, en la que una comunidad de propietarios explicaba que se había dirigido al ayuntamiento en varias ocasiones denunciando un problema de inseguridad que estaban sufriendo, sin que hubiesen recibido respuesta alguna por parte de la Corporación municipal. Al parecer en una de las viviendas del barrio se estaba ejerciendo la prostitución, y como consecuencia del ir y venir de personas y coches a alta velocidad, a cualquier hora del día o de la noche, estaban poniendo en peligro la convivencia y la integridad de los residentes del lugar. Tras varios requerimientos, se ha recibido un informe del ayuntamiento de Puerto del Rosario en el que se reconoce el ejercicio de la prostitución, tal como habían manifestado los reclamantes, igualmente se especificaba que la policía local estaría atenta a la vigilancia y control de la zona para garantizar el mantenimiento del orden público. Se puso en conocimiento de los reclamantes la respuesta dada por el ayuntamiento, y se les instó a que vuelvan a dirigirse a este Comisionado, en caso de que continuasen las alteraciones del orden público. Puesto que no se recibieron alegaciones, entendimos que la cuestión inicialmente planteada estaba en vías de solución, por lo que se procedió al archivo del expediente.

La existencia de un local de ocio en una zona residencial de Santa Cruz de Tenerife, propicia la acumulación de personas en la vía pública, particularmente los fines de semana. Esto, según exponen los reclamantes, provoca alteraciones del orden público tales como peleas entre los distintos grupos de personas que practican el “botellón” en la calle, carreras de coches y motos a alta velocidad, por las calles aledañas al local de ocio, gritos, etc. Todo ello se traduce en alteraciones del orden público que impiden la convivencia digna y segura. El Diputado del Común se ha dirigido al ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en tres ocasiones, solicitando informe respecto a la situación descrita en la queja, sin que se recibiera respuesta hasta la fecha (EQ 249/05).

La queja EQ 1174/05 recoge los problemas de inseguridad y orden público derivados de la venta de drogas que se produce en una de las calles de un barrio de Santa Cruz de Tenerife. Se solicitó informe al ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y salvando la falta de competencia, también se solicitó informe a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife. Este órgano fue el primero en responder a nuestro requerimiento haciéndonos saber que tras haber recabado informe de la Comisaría

Provincial del Cuerpo Nacional de Policía, esta informó que la zona de residencia de la reclamante esta considerada como una de las más conflictivas desde el punto de vista policial, y que la calle concreta que se menciona en la queja es la zona de concentración, esparcimiento y "trapicheo" de numerosos delincuentes habituales. Añade el informe que el barrio requiere de presencia policial uniformada, y por ello y en función de los recursos disponibles se está intentando incrementar la presencia de policías, con la frecuencia que permitan los recursos disponibles, con el fin de disuadir a los posibles delincuentes de la comisión de infracciones penales. Con posterioridad recibimos la contestación del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en la misma nos daban cuenta de las actuaciones llevadas a cabo en la zona por el servicio de policía local (UNIPOL), tanto en solitario como conjuntamente con el Cuerpo Nacional de Policía, encaminadas a garantizar la seguridad ciudadana. Igualmente, refería el informe que las patrullas que cubren el servicio ordinario tienen asignado efectuar frecuentes recorridos por el barrio de residencia de la reclamante. Se dio traslado de ambos informes a la promotora de la queja ofreciéndole la posibilidad de hacer cuantas alegaciones estimase oportunas, en caso de no estar conforme con los mismos, o en caso de no haber detectado mejora en la situación que provocó la queja.

Un vecino de Santa Cruz de Tenerife puso en conocimiento de esta Institución los problemas de escándalo y desordenes públicos que venía soportando, y que no solo alteraban su vida cotidiana, sino que inclusive le estaba causando problemas de salud a él y a su esposa, ambos de avanzada edad. Al parecer, en la calle próxima a su vivienda se reunían grupos de jóvenes, quienes pasaban ahí sus ratos de ocio. Como consecuencia los gritos, ruidos, y golpes a las paredes y ventanas de su vivienda por jugar a la pelota se habían convertido en el tormento que se veían obligados a soportar cada día. Afirmaba el reclamante que pese a haber puesto la situación en conocimiento de las autoridades municipales, se había hecho caso omiso de su solicitud. Admitida la queja a trámite, estamos a la espera de recibir el informe, que ha tenido que ser reiterado, del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 1564/05).

Se finalizó la tramitación de cuatro expedientes iniciados en el ejercicio 2004. La queja EQ 513/04 continuaba pendiente de recibir respuesta del ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, a la Resolución remitida por esta Institución en la que se sugería se valorase la posibilidad de incrementar los servicios de la policía local, particularmente en horas nocturnas, en aras de garantizar plenamente el orden público en las calles del municipio, así como, se sugería también que se estudiase la posibilidad de aprobar una normativa municipal reguladora del tráfico de motocicletas en el caso urbano en horas de la noche. Tras varias gestiones recibimos una contestación del ayuntamiento, de la que entendemos que se aceptaba parcialmente la sugerencia de este Diputado del Común, en tanto que, se han tomado medidas para controlar el tráfico de ciclomotores por el casco urbano de la localidad en horas de la noche. Se archivó el expediente por estar en vías de solución.

El expediente EQ 865/04 instado por un grupo de vecinos de Güimar, quienes vienen sufriendo desde hace años las consecuencias negativas, en lo que a seguridad para personas y bienes se refiere, de la celebración de las fiestas patronales del municipio en el caso urbano de la ciudad, finalmente y tras remitir una Resolución al ayuntamiento relativa a la conveniencia de incrementar el número de agentes destinados a cubrir todos los actos de la celebración de las fiestas, particularmente los desarrollados en horas nocturnas, la cual fue puntualmente aceptada se pudo archivar el expediente por estar en vías de solución la cuestión inicialmente planteada.

Tras recibir informes tanto del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, como de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, se comprobó que pese a que la zona de residencia de la reclamante requiere de una vigilancia especial, parte de los

problemas que la reclamante describía en su queja obedecían a cuestiones particulares entre esta y un vecino. Se puso en conocimiento de la reclamante los informes mencionados y se le instó a que nos informara sobre si había observado un incremento de la vigilancia policial en los alrededores de su residencia, tal y como constaba en los informes. Ante la falta de respuesta a nuestra solicitud se archivó la queja por desistimiento de la reclamante (EQ 936/04).

En el expediente EQ 990/04 se hacía referencia a la falta de seguridad en una zona del municipio de Ingenio, Gran Canaria, que según el promotor de la queja venía soportando desde hacía tiempo, y que consistía en ataques a su vivienda en horas nocturnas, y perpetrados al parecer por jóvenes., sin que la policía local actuase al respecto, pese a los requerimientos del reclamante. Tras recibir un atento informe de la administración local se archivó el expediente por no detectarse infracción del ordenamiento jurídico en las diversas actuaciones realizadas por los miembros de la policía local.

En cuanto a los expedientes con origen en el ejercicio del 2003, continúa pendiente de recibir respuesta del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre la aceptación o rechazo de una Resolución remitida por esta Institución y relativa a la seguridad ciudadana, la queja EQ 910/03. No solo se ha solicitado la respuesta por escrito en varias ocasiones, sino que se han hecho gestiones personales, sin que se haya obtenido respuesta de la mencionada corporación local.

La queja EQ 1328/03 estaba pendiente de un segundo informe solicitado al ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tras presentar las reclamantes alegaciones al emitido inicialmente por la corporación, en relación con los problemas de inseguridad ciudadana de un barrio de la capital. Recibidos dos informes del ayuntamiento en los que se hacía constar el incremento de vigilancia policial, en aras de garantizar la seguridad de personas y bienes en la zona, la reclamante no volvió a dirigirse a nosotros, por lo que procedimos a archivar el expediente por desistimiento del reclamante.

1. OTROS ASUNTOS

Se han recibido 14 quejas cuyo contenido, por no adecuarse a ninguno de los epígrafes anteriores, se tratan en este apartado.

Se recibió por correo electrónico la queja de una ciudadana de La Palma que ponía en conocimiento de esta Institución el contenido de una página web, en la que se vulneraban los derechos fundamentales de una serie de ciudadanos, de los que se publicaban fotografías, y se daban, además, indicaciones de donde se les podía localizar. Al tratarse de una conducta presumiblemente delictiva (tipificada en el artículo 510 del código penal), y atendiendo a lo estipulado en el articulo 32 de la ley reguladora del Diputado del Común se procedió a dar traslado del contenido de la queja al Ministerio Fiscal. Con posterioridad se recibió comunicación de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, en la que se hacía saber que tras haber recibido un informe de la Unidad Orgánica de la Policía Judicial de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife se había remitido todo ello a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias (EQ 351/05).

Desde la Presidencia del Gobierno de Canarias se recibió la queja de un ciudadano extranjero, residente de un país perteneciente a la Unión Europea, quien exponía su desacuerdo con la investigación policial seguida por los agentes del Cuerpo Nacional de Policía de una comisaría del sur de la isla de Gran Canaria, en el asesinato de su hijo ocurrido en el año 2003, cuando estaba de vacaciones en la isla. Pese a los

intentos realizados por esta Institución para contactar con el reclamante, al objeto de que nos aportara una serie de datos necesarios para poder dar el adecuado tratamiento a la queja, estos no se materializaron por lo que se ha procedido a archivar el expediente por carencia de datos (EQ 1066/05).

Un usuario habitual de motocicletas y ciclomotores se quejó de la falta de aplicación en la provincia de Santa Cruz de Tenerife de la Orden Circular 18/2004, del Ministerio de Fomento, por la que se aprobaban los "Criterios de empleo de sistemas para protección de motociclistas", y que había entrado en vigor en enero del 2005. Dado que el reclamante se había dirigido al Subdelegado del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, solicitando la aplicación de la referida Circular, sin que hubiese transcurrido tiempo suficiente como para considerar que existía silencio administrativo, se inadmitió la queja.

Un residente en la isla de El Hierro se quejó de las condiciones infrahumanas, según sus manifestaciones, de los calabozos del puesto de la Guardia Civil de Valverde. Se dio traslado del expediente al Defensor del Pueblo, y tras la oportuna investigación recibimos comunicación de que el problema se había solucionado puesto que se había procedido a clausurar los calabozos que motivaron la queja (EQ 1122/05).

Un ciudadano de la isla de Tenerife se quejó de que en el aeropuerto Reina Sofía, se le había cobrado una tarifa por exceso en el tiempo de uso de un estacionamiento público perteneciente al aeropuerto. Dado que AENA es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Fomento, se trasladó la queja al Defensor del Pueblo con el consiguiente archivo del expediente (EQ 1744/05).

En cuanto a los expedientes iniciados en ejercicios anteriores, y cuya tramitación se ha prolongado hasta el ejercicio del que se da cuenta en las presentes páginas, nos encontramos con la queja EQ 276/04 de la que en el informe anterior se decía que se estaba a la espera de recibir una ampliación de datos del reclamante que permitiera a la Institución decidir la viabilidad de iniciar una investigación sobre los extremos denunciados por el reclamante. Ante la falta de respuesta se archivó la queja por desistimiento.

La queja EQ 1160/04 tras recibir un informe del ayuntamiento de El Sauzal, ante la queja de la reclamante quien manifestaba la falta de respuesta de la administración municipal a su solicitud de inscripción en el padrón municipal, tanto de ella como algunos miembros de su unidad familiar, tras haber sido dados de baja de forma automática, se procedió a remitir el expediente completo al Defensor del Pueblo, pues la evolución de las circunstancias inicialmente descritas en la queja, la habían alejado de las competencias que por ley ostenta este Diputado del Común. Además, se remitió una resolución al ayuntamiento de El Sauzal relativa a la obligación de comunicar al interesado en un procedimiento administrativo, sobre la resolución recaída en el mismo. Dicha resolución ha tenido que ser reiterada ante la corporación, tanto por escrito, como a través de gestiones personales, y aún, seguimos a la espera de su respuesta.

Resoluciones del Diputado del Común en materia de tráfico y procedimiento administrativo:
EQ 1160/04

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a V. S. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por doña ....., con

domicilio en la calle ....., núm. ..., en la urbanización....., de ese término municipal, y alusivo a la exclusión de varios miembros de su unidad familiar del padrón municipal.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 3 de noviembre de 2004, la señora ..... presentó escrito de queja ante esta Institución, en el que manifestaba su total desacuerdo, no sólo con la exclusión del padrón municipal de tres miembros de su familia, sino además, con la total falta de respuesta por parte de esa administración al escrito que la reclamante había dirigido con fecha 10 de julio de 2004 y registro de entrada núm. 2004-003908, y en el que solicitaba se procediera por esa corporación local a subsanar el error cometido.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa Corporación Local (r/s n.º6918 de 29 de diciembre de 2004), para que nos informara acerca del trámite dado al escrito presentado por la reclamante.

3º) Se recibió respuesta de ese ayuntamiento con fecha 9 de febrero de 2005 (r/s n.º2005-000654), en la que se informaba que *"dicha solicitud se encuentra remitida al Instituto Nacional de Estadística, con fecha 20 de agosto de 2004, con n.º de r.s. 4.957, para la resolución que deberá tomar el Consejo de Empadronamiento, para la inclusión de la unidad familiar de D.ª ....., en el Padrón Municipal de Habitantes de este término municipal (...)hasta el día de la fecha no se ha recibido contestación por parte del Consejo de Empadronamiento"*

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de V. S. las siguientes consideraciones:

Primera: De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución Española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

Segunda: La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, prescribe en su artículo 42 que:

"1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (...)

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento (...)

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. (...)"

Finalmente, define el artículo 47 del mismo texto que: *"Los términos y plazos establecidos en ésta u otras Leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (...)*

Por tanto, del análisis del informe remitido por V. S. a este Comisionado Parlamentario, se deduce que ese Ayuntamiento tomo en consideración la solicitud

presentada por la reclamante, y realizó las gestiones que se consideraron oportunas, en este caso el traslado de la mencionada solicitud al Instituto Nacional de Estadística. No obstante lo anterior, no se procedió a notificar, en forma alguna, la decisión tomada al administrado, contraviniéndose así lo establecido por el ordenamiento jurídico vigente y dejando, por tanto, a la señora ..... en la más absoluta indefensión al desconocer cual había sido el trámite dado a su solicitud.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, esta Institución ha acordado dirigir a V. S. el siguiente Recordatorio del deber legal:

-De dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla a los interesados en los plazos establecidos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

EQ 1098/03:

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS. con relación al expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por don ....., alusivo a su desacuerdo con la tramitación de un expediente sancionador, que le fue incoado por la comisión de una infracción de tráfico.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 17 de septiembre de 2003, el señor..... presentó escrito de queja ante esta Institución, manifestando su desacuerdo con la multa que le había impuesto un agente de la Guardia Civil por la comisión de una infracción en una vía urbana de esa localidad. Además, nos hacía saber su total disconformidad con la tramitación del expediente sancionador seguida por el órgano instructor de ese ayuntamiento.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa Corporación Local (r/s n.º 777 de 9 de febrero de 2004), que nos informara acerca de la señalización con que contaba la vía donde se había cometido la infracción, y sobre aspectos relativos a la tramitación del expediente sancionador.

3º) Recibimos el citado informe (r/s de ese ayuntamiento n.º 004875, de 11 de mayo de 2004), en el que se hacía saber que *"se ha procedido al archivo de la denuncia voluntaria, al entender, no que no se ha cometido la infracción, sino por cuestiones de tramitación en el procedimiento."*

4º) A la vista del contenido del mencionado informe, así como de las alegaciones presentadas al mismo por el reclamante, se procedió a solicitar un nuevo informe a ese ayuntamiento (r/s n.º 5038 de 26 de agosto de 2004), en el que se pedía una aclaración respecto a los motivos que habían llevado a proponer el archivo. Igualmente, se reiteró información acerca de la señalización de la vía donde se cometió la infracción. Dicha petición fue reiterada el 19 de noviembre de 2004.

5º) Se recibió el informe solicitado (r/s de ese ayuntamiento n.º012532, de 10 de diciembre de 2004). En el mismo se podía leer que *"el motivo para archivar el Expte. Se debe a la tramitación del procedimiento, puesto que se tramito como denuncia*

obligatoria, y debía ser voluntaria, al ser extendida por los agentes de la Guardia Civil y ser competencia de la Alcaldía (...)"

En virtud de las consideraciones expuestas, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de V.S. las siguientes consideraciones:

Primera: De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución Española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

Segunda: El RD 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial -en adelante RST-, dispone en su artículo 3 que *"El procedimiento sancionador se incoará de oficio por la autoridad competente que tenga noticias de los hechos que puedan constituir infracciones a los preceptos del texto articulado de la ley sobre el tráfico (...) o mediante denuncia formulada por los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia y seguridad del tráfico.*

Asimismo se podrá incoar un procedimiento por la autoridad competente como consecuencia de denuncia formulada por cualquier persona que tenga conocimiento de los hechos mencionados"

En concordancia con este último párrafo del artículo 3, el artículo 4.2, del mismo cuerpo legal, refiriéndose al carácter obligatorio y voluntario de las denuncias, dispone que *"cualquier persona podrá, igualmente, formular denuncia por hechos que puedan constituir infracciones a los preceptos del Texto articulado de la Ley sobre el Tráfico (...)"*

Tercera: Recoge el artículo 7.a del RST que *"la denuncia podrá formularse (...) por escrito dirigido a la Jefatura de Tráfico o la Alcaldía del lugar de la infracción, según ostente una u otra la competencia para instruir el expediente"*

Cuarta: Queda regulado en el artículo 10.1 del RST que "Como norma general, las denuncias de carácter obligatorio, formuladas por agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico, se notificarán en el acto a los denunciados,(...) así como que con ellas quedan incoados los correspondientes expedientes (...)"

De lo anterior se deduce que el procedimiento sancionador en materia de tráfico se inició de forma errónea, puesto que se valoró la denuncia como obligatoria, hecho que motivó que, por parte del órgano instructor en materia de tráfico de ese ayuntamiento, se considerara que con la entrega de copia de la denuncia al infractor por el agente de la Guardia Civil, en este caso el señor....., había quedado incoado el expediente sancionador correspondiente, motivo por el cual el procedimiento en cuestión estuvo desde el principio viciado de nulidad.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 julio, del Diputado del Común, esta Institución ha acordado dirigir a V.S. la siguiente **Recomendación:**

-De que, en el futuro y en la tramitación de otros expedientes sancionadores en materia de tráfico, el órgano instructor de ese ayuntamiento se atenga estrictamente a lo establecido por el Reglamento Sancionador en Materia de Trafico, particularmente en lo que a la calificación de la multa, como obligatoria o voluntaria, se refiere, para evitar incurrir en la nulidad de actuaciones, como en el caso que nos ocupa.

14. SEGURIDAD SOCIAL

Como ya hemos señalado en ejercicios anteriores, es conveniente recordar que las actuaciones administrativas objeto de queja en este área suelen corresponder a las Direcciones Provinciales de los órganos de la Administración del Estado con competencias en la materia (Instituto Nacional de la Seguridad Social, Instituto Nacional de Empleo, Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales), por lo que en la mayoría de las ocasiones las quejas son trasladadas al Defensor del Pueblo para su tramitación, al residir en el Comisionado de las Cortes Generales la competencia de supervisión de dichas entidades, ello sin perjuicio de que la Ley 7/2001, de 31 de julio, habilite a este Comisionado para dirigirse a cualquier Administración Pública que desarrolle sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En este sentido, el Diputado del Común tramita las quejas referentes al área de seguridad social únicamente en aquellos casos en los que la inmediatez y cercanía de nuestra gestión pueda contribuir a solucionar una situación en la que no hay un conflicto jurídico manifestado, sino un aparente incumplimiento del deber de resolver los procedimientos iniciados o de dar respuesta expresa a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Las quejas recibidas en este área se distribuyen en varios subepígrafes, en función de la materia: afiliación, cotizaciones y recaudación, incapacidad, jubilación, viudedad y desempleo.

Además de las quejas encuadradas en dichos epígrafes, vuelven a tener presencia en este ejercicio las quejas referidas a lo que podríamos denominar como la reparación por parte de las administraciones públicas de las consecuencias negativas de la guerra civil.

1. Afiliación, cotizaciones y recaudación.

Con respecto a afiliación, reseñamos únicamente una queja en la que el interesado muestra su desacuerdo con la actuación de la Tesorería General de la Seguridad Social, la cual emite un certificado de vida laboral que, a juicio del trabajador, no se ajusta a los períodos realmente cotizados en el Régimen General de la Seguridad Social (EQ 1208/05).

Todos los restantes expedientes correspondientes a este epígrafe hacen alusión a la actividad recaudatoria de la Seguridad Social, tanto en el período voluntario (EQ 420/05) como en ejecutiva, la cual se produce en muchas ocasiones, según expresan los reclamantes, sin existir una notificación previa de la existencia del procedimiento recaudatorio.

Así, por ejemplo, el EQ 81/05, presentado por una señora mayor, la cual estuvo un tiempo residiendo en una finca de un amigo y encargándose de forma amistosa de la supervisión de los trabajos de jardinería que hacía en la finca un empleado de áquel. Esta situación se tradujo en un acta de Inspección y posteriormente en una multa por no tener de alta a un trabajador, impuesta a la persona que, según explica en la queja, no ejercía de empresaria. A pesar de ello, se le impuso una elevada sanción, sin que la reclamante haya recibido ninguna notificación del procedimiento ejecutivo.

En otro caso, un ciudadano alega que le viene siendo efectuado mensualmente un embargo en su pensión por orden de la Tesorería General de la Seguridad Social, sin

haber recibido ninguna notificación al respecto, desconociendo los motivos por los que se pueda estar practicando el mismo (EQ 85/2005).

También se presentan casos en los que se está procediendo por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social al embargo de cuentas corrientes sin respetar el mínimo vital al que se refiere el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (EQ 138/05, EQ 25/05). En todos estos casos estamos trasladando las quejas al Defensor del Pueblo, organismo competente para su tramitación por razón de la Administración involucrada.

2. Incapacidad.

En materia de incapacidad se ha recibido la queja de una reclamante que había solicitado la pensión por incapacidad permanente y su expediente había sido archivado sin dictarse resolución, al haber aportado la documentación que justificaba que había trabajado en Alemania. Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente observamos que el Instituto Nacional de la Seguridad Social alega que la reclamante no había efectuado trabajos en España, por lo que se había trasladado el expediente al organismo extranjero competente, en este caso Alemania (EQ 60/2005).

También ha presentado queja una trabajadora que alegaba llevar varios años de baja, y haber perdido varios trabajos por culpa de su enfermedad. Pese a ello, la Dirección Provincial del INSS le ha denegado en dos ocasiones la incapacidad permanente, señalado incluso que en la última ocasión, que fue recurrida ante el Juzgado de lo Social, no pudo acompañar toda la documentación justificatoria de su incapacidad, al estar pendiente de unas pruebas de neurofisiología desde hacía un año (EQ 323/05)

En materia de incapacidad permanente se plantea con frecuencia el desacuerdo de algunos afectados con los dictámenes-propuesta emitidos por los equipos de valoración de incapacidades del INSS, tanto en Las Palmas como en Santa Cruz de Tenerife, si bien como hemos venido expresando reiteradamente, son actuaciones administrativas sustentadas en un dictamen médico que, por su contenido técnico, no son supervisables por parte del Diputado del Común, sin perjuicio del cumplimiento de las reglas reguladoras del procedimiento (EQ 1636/05, 1711/05).

Además hay que recordar que la jurisprudencia ha afirmado de forma reiterada que la incapacidad permanente absoluta sólo puede apreciarse cuando las limitaciones derivadas de las lesiones padecidas sean de tal entidad que el trabajador se encuentre en una situación de incompleta inhabilidad para el ejercicio de cualquier profesión u oficio, sin que por ninguna otra circunstancia ajena a la reducción de la capacidad de trabajo pueda reconocerse el indicado grado de incapacidad si dicha reducción, considerada siempre de forma individualizada, carece de esa proyección genérica impidiendo la realización de cualquier actividad laboral (SSTS de 22 de diciembre de 1986, 20 de marzo de 1987, 29 de abril de 1997, 13 de mayo de 1988, etc).

En cualquier caso, el Diputado del Común traslada estas quejas al Defensor del Pueblo, por razón de la competencia de esta institución para supervisar el funcionamiento de la Administración del Estado.

3. Jubilación.

Las quejas del subepígrafe de jubilación se refieren habitualmente al desacuerdo con la cuantía de las pensiones en general o de alguna pensión en particular.

No obstante, en este ejercicio hemos recibido una queja, en la que el reclamante expresa que ha solicitado a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Economía y Hacienda, una solicitud de acumulación de períodos cotizados en Gran Bretaña para la mejora de la pensión que percibe por Clases Pasivas del Estado (EQ 199/05).

Dicho reconocimiento se puede efectuar en virtud de lo dispuesto en los Reglamentos Comunitarios, siendo la regla que cuando se solicita pensión en un Estado se produce una liquidación concomitante de prestaciones con arreglo a las legislaciones de todos los Estados Miembros afectados.

La queja ha sido trasladada al Defensor del Pueblo, y nos encontramos a la espera de que dicha institución nos comunique las gestiones llevadas a cabo. En parecido sentido, pues se refiere también a cotizaciones efectuadas en más de un Estado, hemos recibido una queja referida a doble cotización en España y Noruega y en el desacuerdo con el cálculo de la pensión de jubilación, que igualmente ha sido trasladada al Defensor del Pueblo (EQ 223/05).

4. Viudedad.

En materia de viudedad es común la queja por el retraso en el reconocimiento al derecho a percibir la correspondiente prestación o el desacuerdo con la cantidad correspondiente a cada beneficiario, en caso de que haya más de uno (EQ 982/04).

En el EQ 1236/05, la reclamante exponía la precariedad de su situación por el retraso en el reconocimiento de la pensión de viudedad. Este retraso estaba siendo debido, al parecer, al hecho de que el matrimonio de había celebrado en la antigua Villa Cisneros, cuando formaba parte del Estado español, por lo que la emisión de las correspondientes certificaciones se estaba demorando de forma perjudicial para los intereses de la reclamante.

5. Desempleo.

Un caso frecuente en el epígrafe de desempleo es el retraso que se produce en la percepción de la prestación cuando la empresa en la que prestaba sus servicios el trabajador se niega a emitir el certificado de empresa que solicita el INEM o dilata indebidamente esta obligación.

En estos casos, a pesar de que se produce la intervención de la Inspección de Trabajo, que levanta el correspondiente Acta, lo cierto es que se produce un retraso en la percepción de la prestación que perjudica al trabajador, que normalmente no dispone de otro ingreso que el correspondiente a la prestación de desempleo (EQ 134/05).

No obstante, la queja más común sobre desempleo se refiere a errores en la gestión de las prestaciones, que provocan que los reclamantes dejen de percibir o perciban con retraso las cantidades que debe ingresarles el INEM (EQ 231/05).

Otras quejas se refieren a desacuerdo con las correspondientes resoluciones por las que se deniega la prestación de desempleo, tanto en su modalidad contributiva como en la no contributiva (EQ 1600/05).

6. Indemnizaciones a los represaliados por el franquismo.

Sobre esta cuestión se han recibido dos quejas (EQ 1008/05 y EQ 1163/05) en las que se solicita la reapertura del plazo de presentación de solicitudes que estableció la Ley 9/2002, de 21 de octubre, que estableció la concesión de indemnizaciones para todas aquellas personas que, habiendo sufrido privación de libertad en los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 15 de octubre, de Amnistía, no pudieron acogerse a las indemnizaciones que se concedieron a través de los Presupuestos Generales del Estado correspondientes a los años 1990 y 1992.

En la segunda de dichas quejas, presentada por un amplio colectivo de ciudadanos, se solicita además que se amplíe el ámbito subjetivo de la aludida Ley, pues ésta no contempla a todas aquellas personas que sufrieron privación de libertad por causa de su lucha contra la dictadura y nacieron con posterioridad al 1 de enero de 1936, así como que por parte de las instituciones públicas canarias se reconocieran los méritos de aquellas personas que perdieron su vida en la lucha contra la dictadura en el tardofranquismo, aportando una relación de éstas personas.

En ambos casos hemos dado traslado de las quejas al Parlamento de Canarias, al ser la Cámara regional el organismo con competencias legislativas en nuestra Comunidad Autónoma en cuyo seno se aprobó la citada Ley, tras una proposición conjunta de todos los grupos parlamentarios.

Con fecha 2 de diciembre del pasado ejercicio se ha promulgado la Ley 6/2005 de modificación de la Ley 9/2002, de 21 de octubre, de indemnizaciones a las personas excluidas de los beneficios establecidos en la disposición adicional decimoctava de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios de 1990 y 1992, la cual, de un lado, ha suprimido el límite de edad que estableció la Ley 9/2002 y, de otro lado, establece un nuevo plazo de tres meses para la presentación de las solicitudes, imponiendo además al Gobierno de Canarias la obligación de dar la adecuada publicidad a las consecuencias derivadas de esta ley, a través de los medios de comunicación social, por lo que entendemos que la queja ha quedado resuelta.

15. SERVICIOS PÚBLICOS

Hoy en día, cada vez se aborda con más entusiasmo la necesidad de mejorar las Administraciones Públicas Canarias. Los ciudadanos financian el funcionamiento de éstas a través de sus impuestos y como consecuencia les exige en su relación un uso eficiente de los fondos públicos y que el servicio que se le preste se realice en las mejores condiciones de calidad. Los ciudadanos reclaman unas instituciones que funcionen mejor, que presten mejores servicios y de forma más eficiente, que sean más amables y sensibles con los ciudadanos y en definitiva, que se les trate como tal, que su ayuntamiento funcione, en resumen: quiere eficiencia, eficacia y transparencia.

ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

Los distintos programas políticos plantean actualmente como uno de los principales objetivos la modernización de las administraciones, dando un giro hacia administraciones más eficaces, más ágiles, más adecuadas a las necesidades de los ciudadanos, en las que todos trabajen de forma creativa para solucionar problemas, para atender amablemente a los ciudadanos. Los gestores públicos deben definir, si no lo han hecho ya, una estrategia que permita a su administración afrontar de forma real y eficaz el servicio de atención al ciudadano.

Lamentablemente, en las quejas que hemos recibido de los reclamantes esta idea de lo que debe ser la atención administrativa al ciudadano en una gran cantidad de ocasiones cae en “saco roto”, toda vez que la falta de respuesta a los escritos presentados por los reclamantes, el retraso en la resolución de expedientes o de recursos interpuestos contra los actos administrativos y la desidia administrativa a la hora de realizar actuaciones concretas, vuelve a ser un tema a destacar en este informe, y sigue evidenciando la existencia de lagunas en este objetivo de eficacia que debe perseguirse por las instituciones públicas.

Falta de contestación de la Administración a escritos y solicitudes de los ciudadanos.

- Quebrantamiento del Derecho de Acceso a la Información.

En este epígrafe nos ocupamos de un tema que vuelve a tener importancia en los informes que se elaboran en el Área de Servicios Públicos; La falta de respuesta de la Administración a los escritos y solicitudes que les dirigen los ciudadanos. Dichas reclamaciones acaparan el mayor número de quejas que se reciben, presentándose como el reflejo de uno de los problemas más preocupantes con los que, a nuestro parecer, se encuentra hoy día la Administración Canaria. Este problema no es otro que el quebrantamiento del derecho de acceso a la información e incumplimiento de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Constitución Española se ha encargado de dar forma al Estado democrático, estableciendo garantías de los derechos del ciudadano frente a la actuación de la Administración. Se trata de garantías dispares, como el sometimiento expreso de las Administraciones Públicas a la Ley y al Derecho (9.1, 103 CE, y 3 Ley 30/1992, LRJPAC), el control jurisdiccional de la actividad administrativa (106.1 CE y 1 Ley 29/1998), incluyendo la supervisión de la desviación de poder), requisitos formales, procedimientos y demás que, en definitiva, vienen a reforzar la posición jurídica del ciudadano frente a la maquinaria administrativa.

Uno de estos principios es precisamente el recogido en el art. 105.b) CE: "*La ley regulará ... b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas*". Se trata de proporcionar a los ciudadanos los mecanismos necesarios para obtener la información veraz y precisa que les permita encauzar sus relaciones con la Administración de forma eficaz.

Mas de cinco meses tardó el Ayuntamiento de Galdar en hacer efectivo el derecho de información a un reclamante, que por medio de la **Queja 600/2004** denunciaba que había solicitado copia de diferentes ordenanzas fiscales municipales.

En la **Queja 974/2004,** un reclamante nos manifestaba que en fecha 25 de febrero de 2003 presentó escrito ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, solicitando copia de una documentación aportada por una asociación de vecinos, sin haber recibido respuesta al mismo.

Después de dirigir a la citada Corporación una petición de informe, reiteración y recordatorio del deber de colaborar, ésta nos remite informe en el que nos comunica que en el momento en el que el reclamante formula su petición, el Ayuntamiento estaba en proceso de aprobación del Reglamento Municipal donde se desarrollan las relaciones del Ayuntamiento con la Ciudadanía, y donde se reconoce en su artículo 5 el derecho a acceder a archivos y registros municipales y a obtener copias y certificaciones acreditativas de acuerdos municipales. Que en cuanto el reclamante acredite la condición de interesado y abone las tasas correspondientes, se le facilitará la documentación solicitada.

Sin entrar a valorar si el reconocimiento del derecho de acceso del artículo 5 del Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife resulta necesaria o no, por estar ya reconocido este derecho en normas superiores, queremos centrarnos en la cuestión los requisitos para que el derecho de acceso sea eficaz. Mucho se ha escrito acerca de la eficacia derivada del art. 105.b CE, y es que la expresión "la ley regulará ... " con que comienza su redacción se presta a interpretaciones distintas y dispares. En todo caso, ha de ser la Ley la que configure la posibilidad verdadera de ejercicio del principio genérico que el art. 105.b CE recoge. A esta conclusión parece llegar, al menos, el Tribunal Supremo, para quien siempre que se emplee la expresión "que la ley regule" quiere decirse que el derecho en cuestión será efectivo sólo cuando exista la legislación complementaria correspondiente, que encauza y acerca la aplicación directa del principio en cuestión. El problema, una vez que existe ese conjunto normativo complementario, es integrar todas esas regulaciones sectoriales para que no entren en conflicto, establecer criterios de interpretación y aplicación preferente de unas frente a otras, y todo ello, teniendo en cuenta que nacerán nuevas normas sectoriales continuamente. En este caso, y aunque el acceso a la información finalmente se produjo dada la insistencia tanto del reclamante como de este Comisionado Parlamentario, habiendo procedido, por tanto, al archivo de la queja por solución, debemos incidir en que, la exigencia de determinados requisitos para acceder a la información solicitada no parece que sea un motivo con suficiente sustento jurídico para un excesivo retraso en hacer efectivo dicho derecho.

- Falta de respuesta al Ciudadano y al Diputado del Común.

Muchas veces, la falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos se ve notoriamente agravada por la falta de colaboración para con este Comisionado Parlamentario, lo que convierte en inútil cualquier intento por conseguir una solución favorable al problema del reclamante y lo que es peor, crea en éstos una imagen

equivocada de la labor y eficacia del Diputado del Común, así como una sensación de total indiferencia de algunas administraciones en el cumplimiento de la Ley 7/2001 del Diputado del Común.

En el presente ejercicio, finalmente, hemos podido archivar por solución la **Queja 1151/2003**, por la que el reclamante exponía que desde junio de 2002 había presentado escrito formulando alegaciones en un expediente de infracción urbanística, sin haber recibido comunicación posterior alguna del Ayuntamiento de El Sauzal acerca del estado de tramitación del expediente.

Después de numerosas peticiones de informe, reiteraciones, recordatorios del deber de colaborar y gestiones personales, el Ayuntamiento referido nos remite un informe sobre las actuaciones seguidas como consecuencia del expediente de infracción urbanística, y dado que el reclamante nos manifestó que archiváramos el asunto por esperarse una resolución favorable, procedimos a realizar dicho trámite en nuestras oficinas.

Por medio de la **Queja 1225/2004,** una reclamante denunciaba que en fecha 1 de agosto de 2003 presentó escrito ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria solicitando la colocación de "bolardos" en la acera más próxima a su domicilio, así como la retirada de una señal que se encuentra deteriorada, sin haber recibido respuesta al mismo. Una vez recabado el informe pertinente, constamos que no es hasta mayo de 2005 cuando se procede a la colocación de los "bolardos" y a la retirada de la señal.

Deficiente atención al ciudadano

La atención e información al ciudadano puede considerarse en la actualidad parte esencial de la actividad del conjunto de las instituciones y administraciones públicas, como ponen de manifiesto, entre otros textos normativos, el artículo 35 de la Ley 30/1992 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes.

Aunque en algunos Ayuntamientos Canarios se aprecia esta vocación de acercar lo más posible la Administración a los ciudadanos, creando oficinas de información, protocolos de actuación para los funcionarios, facilitándoles toda la información que requieran dentro de las posibilidades legalmente establecidas, lo cierto es que en las denuncias que nos remiten los ciudadanos sobre el inadecuado trato recibido en alguna dependencia municipal, nos encontramos con la imposibilidad de continuar con la tramitación de la queja cuando el propio ayuntamiento requerido niega las acusaciones vertidas por el reclamante, el cual en la mayoría de los casos, tal vez por desconocimiento de sus derechos, no puede acreditar el supuesto mal trato recibido.

En el **EQ 651/2004,** un reclamante exponía que tras girarse visita de inspección a la vivienda en que reside por un Inspector de la Dirección del Área de Salud de La Palma, acudió a la Policía Local del Ayuntamiento de El Paso para presentar denuncia del mal estado de la vivienda, manifestando el reclamante que fue invitado a abandonar las dependencias de la Policía Local sin poder presentar escrito alguno.

Nos dirigimos al citado Ayuntamiento solicitando informe sobre los hechos. En la comunicación recibida de la Corporación, se nos indica que en la Policía Local *"no consta ninguna intervención o incidente en el que resulte implicado el reclamante, no teniéndose conocimiento de los hechos a que se hace mención"*. Igualmente

manifiesta el Ayuntamiento que no es norma de la Policía Local tratar a los ciudadanos con desconsideración por el simple hecho de presentar una denuncia.

Nos dirigimos al reclamante para solicitarle que nos presentara copia de la denuncia en caso de que la hubiera interpuesto, respondiendo éste que no pude presentarla porque en la Policía Local no la quisieron tramitar. Ante esta circunstancia nos vimos obligados al archivo de la queja en nuestras oficinas.

En este caso, si bien no podemos dudar del informe recibido de la Administración, según el cual la Policía Local no tiene conocimiento del hecho denunciado, y aunque del mismo se desprenda cierta ironía en alguno de sus párrafos, tampoco existen motivos para entender que el reclamante falta a la verdad y que en realizad no acudió a la Policía Local, por lo que nos permitimos interpretar que en realidad el reclamante, sin duda desconociendo sus derechos, no exigió a la Policía Local que tramitara su denuncia, aunque esta exigencia a nuestro juicio no debe ser un requisito de admisión de la misma, dado que la obligación de la Policía Local es la de, no sólo tramitar la denuncia, sino de informar al ciudadano de los trámites a realizar.

Problemas con la gestión de la Compañía Unelco- Endesa

Diferentes cuestiones nos hemos encontrado al tramitar las quejas referidas a la gestión de la Unelco-Endesa. El retraso en instalar los sistemas de suministro a las viviendas, la falta de respuesta a los reclamaciones por el exceso de facturación y consumo detectado, así como alguna queja sobre a colocación de transformadores de alta tensión cerca de viviendas, han sido los principales temas objeto de reclamación. Existe un alto porcentaje de quejas solucionadas en cuanto al retraso en la instalación del sistema de suministro. Las quejas sobre el exceso de facturación originan la solicitud a la Consejería de Industria de la supervisión de la actividad de la empresa, realizando una verificación de los contadores a fin de detectar posibles errores en su funcionamiento.

La **Queja 204/2004,** venía motivada por la falta de respuesta de Unelco a la solicitud de renovación de un tramo de le línea eléctrica y caja de fusibles en una calle de Las Palmas de Gran Canaria.

Unelco respondió a la petición de informe efectuada comunicando que la queja ha sido atendida, acondicionando la acometida de forma reglamentaria mediante la sustitución del contador existente por otro de mayor capacidad.

Por medio del **EQ 596/2004,** una reclamante nos denunciaba que llevaba desde el año 2002 reclamando a Unelco la retirada de un cableado colocado en la fachada de su vivienda, que dada la tensión y el peso de la instalación estaba causando grietas en dicha fachada.

Dado que de la documentación presentada por el reclamante se desprende que había instado su reclamación a Unelco, consideramos necesario dirigirnos directamente a la Dirección de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías, a fin de que nos informara de la posibilidad supervisar la actividad de la empresa en el caso concreto. Una vez recibo el informe, la Dirección General nos comunica que como consecuencia de la denuncia presentada, se tramitó un expediente que dio lugar a una Resolución, donde la Dirección General concluye que no hay constancia de que la instalación del tendido eléctrico haya causado daños en la vivienda del reclamante, que el reclamante puede solicitar el cambio de tendido eléctrico siempre que sea técnicamente posible y que corra con los gastos de dicha variación. En la resolución, la Administración remite a la reclamante a la jurisdicción ordinaria.

La queja se encuentra archivada por llegarse al límite de actuaciones previstos en la Ley reguladora del Diputado del Común.

Se archivó por solución la **Queja 925/2004,** por la que la reclamante nos manifestaba que es adjudicataria de una vivienda de promoción pública que ha sido ocupada ilegalmente, y que ante la factura de suministro eléctrico ha solicitado a la empresa UNELCO-ENDESA el corte de suministro y la retirada del contador, sin haber recibido respuesta a la citada solicitud.

Una vez nos dirigimos a Unelco, la compañía nos envía informe en el que nos comunica que el retraso en actuar se debió a que no tenían constancia de la solicitud de baja del contador hasta que se le dio traslado de la reclamación, aunque si bien es cierto que esta afirmación quedó en entredicho al aportar la reclamante copia de su solicitud a Unelco debidamente sellada. Según Unelco, un técino acudió dos veces al inmueble a fin de retirar el contador, pero no fue hasta tres meses después de la denuncia de la reclamante cuando se consigue ejecutar la desconexión y retirada del contador, con la consiguiente baja del contrato.

En el **EQ 934/2004,** exponía el reclamante que en marzo de 2004 presentó escrito ante la Dirección General de Industria, denunciando avería en el motor de su cama ortopédica, como consecuencia de una subida de tensión eléctrica ocurrida en octubre de 2003, sin haber recibido notificación de la resolución dictada en relación con el citado expediente.

Recabado oportuno informe, la Dirección General nos comunica que le fue notificada en legal forma al reclamante la Resolución estimatoria de su solicitud.

En la **Queja 1184/2004,** la reclamante denunciaba que la empresa Unelco-Endesa le requiere el pago de 4.944 euros, cuando los recibos anteriores ascienden aproximadamente a unos 90 euros por periodo de facturación. Asimismo, comunica que se ha dirigido telefónicamente a la citada empresa solicitando la revisión de su caso, sin haber recibido respuesta a la citada solicitud.

Examinada la documentación aportada por la reclamante, constatamos que efectivamente existía una discrepancia de consumos excesivamente desproporcionada, motivo por el cual nos dirigimos a la Compañía para que nos informara sobre los hechos. En el informe recibido, pudimos comprobar que el reclamante se había dirigido a la Oficina de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma, así como que ésta había derivado la reclamación a la Dirección General de Industria, la cual estaba tramitando un expediente, motivo por el cual procedimos a solicitar informe a esta última Administración sobre el estado de tramitación del mismo. Después de vernos obligados a reiterar la petición de informe y de recordarle a la Dirección General su deber de colaborar, recibimos su comunicación en la que básicamente nos decía lo siguiente:

".....que debido al que el contador se encontraba mal ubicado administrativamente, se produjeron incidencias en la toma de lecturas, ocasionando que el consumo facturado fuera inferior al efectuado en la instalación. Que tras la reclamación, se realizó un análisis de la facturación detectándose un error que dio lugar a su anulación y posterior emisión de una nueva factura, paralizándose el corte de suministro en tanto no se emita la correspondiente Resolución....."

La queja se encuentra archivada por haberse llegado a una solución, aunque debe dejarse constancia en este informe que el problema se detectó por parte de la empresa Unelco únicamente cuando fue requerida por la Dirección General para que realizara la revisión de la facturación, lo cual supone la evidencia de la necesidad de que exista una actividad supervisora efectiva por parte de la Administración.

En la **Queja 401/2005,** la reclamante nos indicaba que es propietaria de un apartamento en El Paso, La Palma. Que el contador de luz de la vivienda ha estado averiado desde abril de 2004 hasta abril de 2005. Que la vivienda estuvo desocupada desde abril hasta septiembre, facturando Unelco por el período citado la cantidad de 295,38 €, no teniendo en cuenta los meses que la casa ha estado sin ocupar. Que presentada la reclamación Unelco, ha hecho caso omiso a la misma.

Unelco nos informó que procedió a realizar visita de inspección y se detectó la avería del contador, por lo que se realizó una nueva facturación y se practicó un fraccionamiento del pago de la deuda. La queja se archivó por solución.

Sobre la falta de suministro eléctrico se tramitó el **EQ 1027/2005,** por el que el reclamante denunciaba que en febrero de 2005, presentó escrito ante al Ayuntamiento de Los Realejos solicitando que se le informase de la situación de la promoción de viviendas adosadas en San Vicente-Los Realejos, con relación al servicio de electricidad y su conexión a la red, puesto que habiendo concedido la licencia de primera ocupación y cédula de habitabilidad no cuenta con dicha conexión, sin haber recibido respuesta al mismo.

Solicitamos sendos informes al Ayuntamiento y a Unelco sobre la falta de conexión del suministro eléctrico, y tras numerosas reiteraciones y recordatorios recibimos la comunicación de ambos. Del informe del Ayuntamiento se desprende que efectivamente no fue verificado en su momento que el inmueble contara con acometida a la red eléctrica antes de conceder la cédula de habitabilidad correspondiente, extremo éste que ha sido reconocido por la Corporación. No obstante, del informe de UNELCO se desprende que se ha procedido a reactivar el expediente para que se tramite la contratación definitiva del suministro eléctrico, motivo por el cual vamos a proceder a archivar la queja por estar el asunto en vías de solución

En cuanto a la colocación de transformadores de alta tensión cerca de viviendas recibimos la **Queja 1033/2005**. En ella, el reclamante nos expone que en el lugar donde vive, sito en Granadilla de Abona, y a unos seis metros de vivienda de su propiedad, se han comenzado obras de instalación de transformador de alta tensión, con las molestias que ello conlleva.

Dado que se trata de un asunto donde pueden resultar implicados tanto Unelco como el Ayuntamiento de Granadilla de Abona y la Consejería de Industria, solicitamos informes a estas tres instancias para que nos ilustrasen sobre la cuestión, y si el transformador cumple con la normativa vigente, si tiene los permisos necesarios, así como si se ha tenido en cuenta la proximidad de la vivienda del reclamante.

Según Unelco y la Consejería de Industria, la obra cuenta con los permisos administrativos correspondientes, y se está a la espera de que finalicen las obras para realizarse la comprobación técnica y el otorgamiento del certificado final de obra. Previo traslado de los informes al reclamante para que presentara alegaciones, dado que no hemos recibido aún respuesta del Ayuntamiento y toda vez que de las respuestas recibidas no se hace mención a la cercanía de la vivienda del reclamante, vamos a proceder a dirigirnos nuevamente a la empresa y a las administraciones

implicadas a fin de que den respuesta a cuantas cuestiones se han planteado por el Diputado del Común y, en concreto, a la cuestión relacionada con los metros de distancia a los que encuentra la instalación.

Desacuerdos con la actuación de la Compañía Telefónica, S.A

La propia transformación de la naturaleza jurídica de las empresas dedicadas al servicio generalizado de telefonía, obliga a la Administración Pública a crear nuevos mecanismos de control y de defensa de los ciudadanos.

Hasta que se establezca un régimen de libre competencia para la prestación de los servicios regulados en este Reglamento, «Telefónica de España, Sociedad Anónima», tiene la consideración de operador dominante. Dicha calificación tiene su reflejo en las quejas recibidas que un 100% se refieren a la actuación de esta Compañía.

De la tramitación de las diversas reclamaciones presentadas, se ha detectado que la mayoría de los ciudadanos denuncian la falta de un servicio eficaz para la solución de reclamaciones, hecho éste que se agudiza en las islas menos pobladas, donde sólo se puede contar con un servicio telefónico de reclamaciones, dándose la paradoja de que en los casos en los que se denuncia la falta de conexión de la línea telefónica, ni siquiera se cuenta con este servicio. El sentimiento ciudadano de lejanía desemboca en un sentimiento generalizado de indefensión ante la Compañía Telefónica. Es aquí donde adquiere mayor relevancia el papel supervisor que debe cumplir la Administración. Y es que en estos momentos apreciamos una cierta desorientación del ciudadano a la hora de buscar soluciones a los problemas con este operador público. Ello es evidente cuando, en algunos casos, los propios organismos canarios creados para la defensa del consumidor derivan reclamaciones a este Comisionado Parlamentario, alegando haber llegado al límite de sus competencias cuando, en realidad, tienen más competencias que el Diputado del Común por aplicación de la Ley 26/1984, de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, posición que es reafirmada por la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, y que posteriormente se concreta en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Por ello, entre otras medidas, estimamos de gran importancia la potenciación de los convenios de colaboración entre las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Telefónica, a los efectos, no sólo de acercamiento de la gestión municipal al ciudadano, sino para crear un adecuado marco de defensa de su derechos.

Continuamos sin recibir respuesta de la Compañía Telefónica en el **EQ 27/2005,** por la que el reclamante nos indicaba que hace unos 15 meses cambiaron de domicilio a una zona de nueva urbanización y había solicitado en reiteradas ocasiones línea de teléfono, a lo que la han contestado que existen problemas de tipo técnico. Se solicitó el oportuno informe de telefónica sin haber recibido repuesta.

En el **EQ 185/2005,** el reclamante manifestaba que en el mes de febrero de 2005 se puso en contacto en varias ocasiones con el servicio 1004 de la empresa Telefónica para comunicarle una avería en su teléfono, y que hasta principios de marzo no se habían puesto en contacto con él ni había sido reparada la avería.

Solicitamos informe a la Compañía Telefónica sobre el particular y enviamos una posterior reiteración, y aunque no recibimos respuesta el propio reclamante nos comunicó que la avería había sido reparada, por lo que procedimos al archivo de la queja por solución del problema. En cambio, seguimos sin obtener respuesta de la

Compañía en el **EQ 213/2005,** por el que el reclamante exponía que desde noviembre de 2004 ha solicitado el alta en el servicio de telefonía fija, comunicándole Telefónica que su demanda no podía ser atendida por saturación en las líneas. Nos estamos dirigiendo al reclamante para que nos actualice la situación, dado que como en caso anterior el problema podría estar solucionado.

Por medio de la **Queja 386/2005**, reclamante denunciaba a esta Institución que la Compañía Telefónica se retrasa en reparar una vería de la línea telefónica, que como consecuencia de un temporal los cables había caído sobre su vivienda. Nos dirigimos a la Compañía sobre el particular y antes de recibir la respuesta el reclamante nos comunicó que su problema se ha solucionado, por lo que procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Encontró solución favorable la **Queja 1127/2005.** En ella, el reclamante manifestaba que desde diciembre de 2003 ha solicitado la instalación de línea de teléfono, sin haber recibido respuesta a su solicitud. En la contestación a la petición de informe enviada desde este Comisionado Parlamentario, la Compañía nos comunicó que estaba previsto que en breve se instalara la línea telefónica al reclamante, hecho que se verificó con éste en una comunicación posterior, por lo que la queja se encuentra archivada en nuestras oficinas.

Quejas relativas al deficiente transporte público en determinadas zonas de Canarias.

En el **EQ 250/2004,** exponía el reclamante que presentó escrito ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, denunciando deficiencias en la prestación del servicio público de transporte en la zona de donde tiene su residencia, sin haber recibido respuesta al mismo.

Solicitamos informe al Ayuntamiento sobre el particular. Recibido el mismo ,pudimos constar que, al tratarse de un transporte interurbano, la competencia para la supervisión de la actividad de la empresa concesionaria es del Cabildo Insular, por lo que, a su vez, recabamos informe de la Corporación Insular. Una vez recibido, se nos comunicó que los problemas denunciados se deben en su mayoría a incidencias normales del tráfico en la zona, pero que no obstante se han adoptado las medidas pertinentes para paliar dichas deficiencias. En cuanto a la distancia de las paradas, los afectados pueden solicitar una ampliación y reubicación de los puntos de parada bien directamente a la empresa o a la Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria. La queja se archivó por estar el asunto en vías de solución, no sin antes comunicar al reclamante que en el caso de que presente la solicitud de modificación de las paradas y no reciba respuesta, puede volver a dirigirse a nosotros nuevamente.

En el **EQ 870/2004,** un interno del Centro Penitenciario Tenerife II denunciaba que no hay servicio de transporte público a dicho centro en horario de tarde y días festivos.

De los informes recabados de la empresa y del propio Cabildo Insular, no se desprende que existiese infracción del ordenamiento jurídico, dado que existe servicio todos los días en diferentes horarios de mañana y tarde, por lo que la queja se archivó en nuestras oficinas.

Encontró solución favorable el **EQ 960/2004,** por el que una reclamante de La Gomera denunciaba que en el barrio en que reside no existe servicio de transporte público hacia ningún lugar de la isla, al parecer, por problemas con la empresa Servicio Regular Gomera.

Se solcito informe al Cabildo Insular de la Gomera sobre al particular. Del informe remitido se desprende lo siguiente:

Que en enero de 2004, la empresa concesionaria del transporte regular en la Isla de La Gomera, por distintas razones que el Cabildo no aclara, dejó de prestar de forma unilateral los servicios establecidos en su concesión, entre los que se incluía la zona donde vive la reclamante. En abril de 2005, el Cabildo interviene en la empresa "Servicio Regular Gomera", previa sentencia favorable del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Entre los objetivos primordiales de esta intervención administrativa se encuentra la restitución de los servicios anulados, servicio que entró en vigor en mayo de 2005. La queja se archivó por solución del problema planteado.

16. SERVICIOS SOCIALES

Variados y extensos han sido los temas tratados durante el ejercicio 2005 en el Área de Servicios Sociales.

Sin que la intención sea la de establecer una clasificación desde el punto de vista cualitativo, de forma cuantitativa resulta posible establecer un orden de importancia de las reclamaciones, resultando que, en primer lugar, adquieren una mayor relevancia los asuntos referentes a las pensiones no contributivas y los relacionados con las solicitudes de Ayuda Económica Básicas, Ayudas a Domicilio y Ayudas de Emergencia Social, ya sea, en este último caso, para la compra de alimentos o para el alquiler de una vivienda.

Las denuncias sobre el estado de algunos centros para discapacitados en Canarias han motivado un número importante de reclamaciones, derivadas algunas de ellas a la apertura de quejas de oficio de las que ya se ha dado cumplida cuenta en anteriores informes, siendo en este ejercicio donde han encontrado un archivo definitivo, las cuales se describen en el apartado correspondiente.

También ha sido motivo de queja las solicitudes no atendidas de ingreso de discapacitados en centros especializados, donde hay que destacar el esfuerzo realizado por la Administración para atender a todas y cada una de las solicitudes instadas, llegándose a una solución favorable en un alto porcentaje de las reclamaciones

Las quejas presentadas denunciado la situación de pobreza de los reclamantes, dio lugar a la apertura de una queja de oficio que fue iniciada con el fin supervisar en la medida lo posible el grado de cumplimiento actual del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, aprobado por la Administración en el año 1998.

Íntimamente relacionado con el tema anterior, se han tramitado quejas relativas a un deficiente servicio que se presta en el Albergue de Santa Cruz de Tenerife, que igualmente dio lugar a la apertura de una queja de oficio.

Por último, menores han sido las quejas recibidas sobre temas referidos a la existencia de barreras físicas para los discapacitados y a las plazas de estacionamiento.

PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

Se han abordado cuestiones relativas a la no concesión de la pensión en si misma, pero también relativas a la falta de notificación del resultado de la valoración del grado de discapacidad previo a la solicitud de la pensión, o al desacuerdo con el grado de discapacidad otorgado por la Administración. En un gran número de quejas se ha encontrado una solución favorable para el reclamante, toda vez que la Administración suele reconocer el retraso en la notificación de la resolución del grado de discapacidad o en la notificación del reconocimiento de la pensión no contributiva. En cambio, en otros muchos casos y fuera del retraso aludido, el reclamante no cumple con los requisitos exigidos para la concesión de la pensión, bien porque su grado de discapacidad no alcanza el mínimo legal del 65% exigido por la norma reguladora, o porque el reclamante ha omitido el trámite de informar a la Administración de las variaciones de los ingresos de la unidad familiar, lo que da lugar a la extinción de la pensión. En estos casos, la Institución de Diputado del Común debe limitarse a

informar al reclamante de la legalidad de la medida adoptada por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales o, en los casos de discrepancia con el grado de discapacidad otorgado, recomendar que se inste una nueva valoración, si se disponen de informes médicos que contradigan el dictamen técnico facultativo anterior, así como se les orienta para que, en caso de no disponer de dichos informes, procedan a contactar con un especialista que valore su situación a los efectos de sustentar una nueva solicitud de valoración que se requiere para el otorgamiento de la pensión no contributiva.

En cuanto a los casos en que la pensión que se solicita es la de jubilación, los supuestos son exactamente los mismos, aunque los requisitos que se exigen son diferentes.

Relatar todas y cada una de las quejas relativas a los problemas con la tramitación y concesión de pensiones no contributivas supondría hacer excesivamente extenso este informe, por lo que nos limitaremos a citar algunas de las quejas mas ilustrativas de esta problemática.

Por medio del **EQ 348/2004**, la reclamante denunciaba que había solicitado en marzo del año 2003 una pensión no contributiva, sin que hasta la fecha de interposición de la queja hubiese recibido respuesta.

Recabado el informe pertinente, constamos que en junio de 2003 se le envió el acuse de recibo y la solicitud de la documentación necesaria, aunque la Consejería nos informa de que el expediente tuvo entrada en la Dirección General de Servicios Sociales en marzo de 2004. No obstante, no es hasta mayo de ese mismo año cuando se resuelve por la Consejería conceder la pensión no contributiva.

Aunque la queja de archivó por solución, es evidente el retraso que sufrió la tramitación de su expediente, sin que se descarte el posible extravío del mismo, al afirmar la Administración que el expediente tuvo entrada en fecha posterior al acuse de recibo de la solicitud, lo cual pudo haber motivado la tardanza en su resolución.

En el **EQ 366/2004**, el reclamante nos relataba que desde mayo de 1996 venía percibiendo una pensión no contributiva por invalidez, y que como consecuencia de una revisión a la que fue sometida en febrero de 2004 se le notifica la extinción da misma. Según la Administración, su grado de discapacidad se había visto reducido de un 66% a un 48%. Al no estar conforme con el dictamen, el reclamante presentó queja ante esta institución y se le recomendó que presentara reclamación previa antes de que transcurriera el plazo para ello adjuntando los nuevos informes médicos que nos había remitido. Tras un plazo prudencial nos dirigimos a la Administración y ésta nos envía informe en el que corrobora la versión del reclamante y nos informa de que se está a la espera del dictamen facultativo del Equipo de Valoración del Centro Base de la Dirección General. Posteriormente, el reclamante nos informa de que se ha resuelto la reclamación de forma favorable, archivándose la queja por solución.

En ocasiones como ésta, puede apreciarse como la falta de conocimiento del ciudadano puede propiciar que una error de la Administración perdure en el tiempo y cause una situación del todo injusta, toda vez que de haber dejado transcurrir los plazos para recurrir la resolución administrativa ésta hubiera devenido firme, con el consiguiente archivo de su expediente en la Administración.

Ya han sido motivo de informe por este Comisionado Parlamentario las demoras apreciadas en la citación para reconocimiento por los equipos de valoración médica adscritos a la Dirección General de Servicios Sociales, sin cuyo dictamen los

ciudadanos no puede obtener el reconocimiento del grado de discapacidad para, en su caso, solicitar la pensión no contributiva que les corresponda.

En el **EQ 584/2004**, la reclamante manifestaba que en marzo de 2004 solicitó certificado de grado de discapacidad con el objeto de tramitar una pensión no contributiva, habiéndosele manifestado en el centro base de atención de su domicilio que los trámites tardarían, al menos, seis meses. Pasados cuatro meses desde que la reclamante solicitó el certificado, se dirigió a esta Institución interponiendo la queja de referencia. Una vez nos dirigimos a la Consejería, ésta nos informa de que "*debido a la mudanza del edificio y a la nueva aplicación informática, se ha producido un retraso en la citaciones*" . También nos comunicaba la Administración, que "*la reclamante estaba citada para reconocimiento el día 13 de octubre de 2004"*, unos siete meses después de su solicitud, y que "*se prevé nueva cita con el médico y trabajador social, a lo largo del mes de noviembre próximo."*

Aunque en este caso pudiera encontrarse una justificación para unos márgenes de demora aceptables, entendemos que, en algunos casos, resulta excesivo el plazo que emplea la Administración para resolver un expediente de reconocimiento del grado de discapacidad, máxime si consideramos que se trata de un trámite previo para poder solicitar posteriormente una pensión no contributiva, que en el presente caso y según informaciones de la reclamante, resulta su único medio de subsistencia.

En ocasiones nos encontramos con un retraso de la Administración a la hora hacer efectivo el abono de la pensión no contributiva ya concedida. Así ocurrió en el **EQ 403/2005**. Una vez recabado el informe pudimos constatar que la Administración tardó mas de dos meses en hacer el primer ingreso a la reclamante.

AYUDAS ECONÓMICAS BÁSICAS Y AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL Y A DOMICILIO.

Ayudas Económicas Básicas

En los casos de las Ayudas Económicas Básicas que concede la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, sucede algo parecido que en el caso de las pensiones no contributivas. El retraso en la tramitación de dichas ayudas es fácilmente subsanable, tanto en los casos de concesión como en los de no concesión, dado que simplemente debe haber un esfuerzo de la Administración para tramitar con celeridad los distintos expedientes, dato éste que ha sido puesto en conocimiento de la Administración en reiteradas ocasiones. No obstante, ninguna solución puede aportar el Diputado del Común en los casos en los que el reclamante no cumple con los requisitos necesarios para obtener la ayuda económica básica, salvo orientarle para que inste una nueva valoración de su caso, siempre que disponga de datos que permitan contradecir a los obtenidos por la Administración, o aconsejarles que soliciten una ayuda de emergencia social, que a diferencia de la ayuda económica básica es concedida por los cabildos y ayuntamientos para problemas puntuales y resultan de menor duración que aquellas, pues, salvo que el error se desprenda del propio informe remitido por la administración respectiva, esta Institución no dispone de medios para valorar de forma contradictoria un informe social de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, de un Ayuntamiento o Cabildo, y mucho menos para detectar si existe un error de valoración de los requisitos para la concesión de este tipo de ayudas, dado que para apreciarla se requiere un conocimiento puntual dela situación social de reclamante, datos que únicamente los puede facilitar la administración que actúa a través de sus servicios sociales, por lo que nuestra actuación se limita a supervisar que los trámites administrativos han sido correctos y, en su caso, a apuntar a la Administración la existencia de un retraso en la resolución que proceda.

En cuanto a las Ayudas Económicas Básicas (en adelante AEBA) reguladas por Decreto 13/1998, de 5 de febrero, hemos detectado en este ejercicio un aumento considerable de los casos de queja, motivadas principalmente por el tiempo que tarda la Administración en tramitarlas. Aún teniendo en cuenta el volumen de trabajo con el que puede encontrarse la Administración, estimamos que la tramitación eficaz de este tipo de ayudas debe ser un objetivo a cumplir, pues lo contrario no sólo redunda en perjuicio del administrado sino que desvirtúa el objeto mismo de las ayudas, que no es otro que paliar de forma temporal la situación de necesidad económica del solicitante. Dicho retraso se ve incrementado cuando el reclamante solicita la ayuda económica básica a través de los ayuntamientos, quienes realizan el informe social y dan traslado del expediente a la Consejería para que dicte la Resolución que proceda.

Por medio de la Queja **1438/2003** tuvimos conocimiento de que la reclamante, que según nos manifestó carecía de recursos económicos, en Diciembre de 2003 presentó escrito ante la Dirección General de Servicios Sociales solicitando una AEBA, habiendo transcurrido el periodo reglamentario para emitir resolución sin que hasta la fecha de interposición de la queja le hubiese sido notificada resolución alguna.

Nos dirigimos a la Dirección General de Servicios Sociales solicitando informe sobre el trámite de la AEBA y, en su caso, plazo estimado para dictar resolución.

Dos meses después, la Administración nos contesta que aunque ha existido un retraso en la tramitación de la solicitud, debido a la gran cantidad de solicitudes que se tienen que atender, ésta le ha sido concedida y notificada convenientemente, por lo que la queja se ha archivado por solución.

Como se apuntó anteriormente, muchas veces la tramitación de las AEBAS se retrasa de forma alarmante cuando el ciudadano presenta la solicitud a través de los Ayuntamientos.

En el **EQ 467/2004** el reclamante nos manifestaba que estando integrado en un programa para asistencia de familias en precariedad económica, en febrero de 2004 había solicitad al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la tramitación de una AEBA ante la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, sin haber recibido respuesta alguna.

Solicitado el oportuno informe al Ayuntamiento, nos comunica que el reclamante solicitó a la Dirección General de Servicios Sociales a través del Registro General de ese Ayuntamiento una AEBA, solicitud de fue remitida al órganos que debe adoptar la resolución en abril de 2004 dos meses después de que el reclamante presentara la referida solicitud. El Ayuntamiento también se encargaba de recordarnos que la competencia para tramitar y conceder este tipo de ayudas corresponde en exclusiva a la Comunidad Autónoma de Canarias.

Nos hemos dirigido a la Dirección General de Servicios Sociales sobre el particular, y a pesar de las continuas reiteraciones y recordatorios de su deber legal de contestar aún no hemos recibido respuesta.

Sin perjuicio de que el reclamante no ha presentado alegaciones al informe del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que se le remitió en su momento, y no hayamos podido archivar la queja debido a que aún no hemos conseguido respuesta de la Administración Autonómica, puede extraerse de este caso un ejemplo evidente del retraso en la tramitación de este tipo de ayudas pues, aunque obviamente el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no es quien debe concederlas, tampoco explica la razón de que tarde dos meses en dar traslado de la solicitud a la Dirección General de Servicios Sociales.

Por medio del **EQ 484/2004** pudimos comprobar como el reclamante esperó un año y cuatro meses para obtener la resolución denegatoria de su solicitud de AEBA. Si bien la mencionada solicitud la presentó ante el Ayuntamiento de Valverde, la Dirección General requirió la presentación de una documentación que, según el reclamante, ya había aportado en su solicitud inicial al Ayuntamiento. A ello se unía el problema de que la reclamante era emigrante retornada y se le exigía, entre otra documentación, una baja consular, la cual no pudo acreditar por problemas con la embajada. La Consejería le comunicó que debido a esta circunstancia su caso debía ser valorado de forma excepcional. Una vez se emitió resolución denegatoria, la Consejería manifestó que no se le concedía la AEBA debido a que sus hijos comenzaron a trabajar y los ingresos de la unidad familiar superaban el límite legal permitido. Lo curioso de este caso es que en el momento de la solicitud de la reclamante y en los siete meses posteriores, los hijos de ésta no estaban trabajando y que comienzan su vida laboral mientras se tramitaba la AEBA, con lo que de haberse tramitado con celeridad la misma, la reclamante pudo haber disfrutado de dicha ayuda al menos durante esos siete meses.

En otros casos hemos podido apreciar la contradicción en los fundamentos a los que la Administración alude para denegar la AEBA.

En la **Queja 146/2005** se analizó el problema planteado por la reclamante, que había solicitado ayuda económica básica ante la Dirección General de Servicios Sociales, al encontrarse en paro y sin recursos económicos. Manifestaba además, que estuvo empadronada en Barcelona por motivos de trabajo y se le ha solicitado unos documentos necesarios para poder resolver su expediente, para lo cual tendría que desplazarse a la citada ciudad, lo que no es factible tanto por motivos de salud como económicos.

Solicitado el oportuno informe sobre el estado del expediente de la reclamante, la Dirección General nos contesta que la solicitud tuvo entrada en abril de 2004 y que en junio de ese mismo año se le solicita una documentación que no presentó con la solicitud, entre otros, certificado de residencia en Barcelona. Según se deduce del propio informe, el único documento que faltaba era el certificado de residencia en la Ciudad de Barcelona. La Consejería, al parecer, estuvo intentando ponerse en contacto telefónico con la reclamante para que presentara la documentación, pero en última instancia se ponen en contacto con el Trabajador Social que llevaba el seguimiento del expediente y éste manifiesta que la reclamante ya no acude al Albergue y que su conducta siempre ha sido conflictiva y poco colaboradora. La Consejería concluye que debido a este motivo y a que no notificó el cambio de domicilio se procede a denegar la ayuda.

Tras las alegaciones del reclamante recibidas recientemente, la queja se encuentra en estudio técnico toda vez que no se considera adecuado el motivo de denegación de la ayuda, basado no en la falta de documentación sino en la actitud conflictiva del reclamante y en la no notificación del cambio de domicilio, requisito éste que debería operar en casos de renovación de una ayuda ya concedida, al margen de que el reclamante sigue contestando a nuestras comunicaciones, las cuales remitimos al mismo domicilio que figura en la solicitud de AEBA

Ayudas de Emergencia Social

Es quizás en este tema donde adquiere mayor importancia la necesidad de que la Administración tramite con celeridad dichas ayudas, por cuanto el retraso a la hora de concederla o en el simple estudio de la solicitud no son compatibles con el objeto de

las mismas, que no es otro que mitigar el estado de necesidad urgente de la persona que lo solicita y de su familia.

En el **EQ 822/2004** el reclamante manifestaba que en abril de 2004 solicitaba a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria una ayuda de emergencia social, y hasta la fecha de interposición de la queja, julio de 2004, no constaba que la misma hubiese recibido respuesta.

Del escueto informe recibido por la Administración, se constató que la ayuda le fue concedida, aunque el plazo para resolver superó los cuatro meses.

A pesar de las retiraciones y recordatorio al deber de colaborar al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en **el EQ 1080/2005**, continuamos sin recibir respuesta a nuestra petición de informe sobre la solicitud de ayuda de emergencia social para alquiler de vivienda que la reclamante nos indicó que había presentado. En esta ocasión, y sin que tengamos constancia de lo contrario debido a la falta de repuesta de la Corporación, la reclamante lleva desde junio de 2005 hasta la fecha de realización de este informe sin obtener respuesta a su petición.

Ayudas a domicilio

Como sabemos, el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación básica gestionada generalmente por las corporaciones locales, ya que estas administraciones son las más cercanas a las personas y las que mejor pueden ver y atender las necesidades de sus vecinos. Según un informe realizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, actualmente, un 79% de los municipios de España oferta este servicio. El usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio, previamente debe someterse a un estudio por parte de un asistente social del Ayuntamiento. Éste valora cada petición de forma personalizada; para ponderar a quién se le da el servicio, se toman en consideración aspectos relacionados con la situación personal, familiar y socioeconómica de cada persona.

En nuestra Comunidad, si bien es cierto que el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación prácticamente asumida por todos los ayuntamientos, a parte de los problemas relacionados con el retraso en su tramitación, algunos de ellos se encuentran con dificultades para ofrecer una continuidad del servicio, generalmente propiciada por la escasez de recursos municipales y carencia de personal.

En la **Queja 390/2004** el Ayuntamiento de la Villa de Arafo nos comunicó que si bien el servicio de ayuda a domicilio se canceló a la reclamante por traslado de su residencia a otro municipio, desde que lo solicitó se le vino prestando el mismo, aunque por razones de horarios y carencia de personal se interrumpió el servicio en varias ocasiones, pero nunca en tiempo superior a un mes.

Por medio de la **Queja 226/2004** el reclamante manifestaba que había solicitado ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Villa de Arafo la prestación del servicio de ayuda a domicilio, sin que se le haya sido concedido el mismo. En el informe remitido por la Corporación, que bien pudiera ser considerado como un informe ampliatorio del remito en la queja anteriormente descrita, nos comunica la imposibilidad de atender por el momento a la solicitud del reclamante, dado que no dispone sino de dos auxiliares que se están ocupando de los casos mas urgentes (higiene y alimentación de los usuarios), aunque las expectativas son las de contratar nuevo personal en plazo mas breve posible. La queja se encuentra archivada por no

apreciarse infracción del ordenamiento jurídico, aunque queda patente la problemática a la que nos hemos referido.

En la **Queja 1331/2005** el reclamante nos informaba de que se había dirigido por escrito y personalmente al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces solicitando el servicio de ayuda a domicilio a un hermano que padece esquizofrenia paranoide, el cual vive solo ya que la vivienda que habita se encuentra en un estado de "abandono y suciedad insoportable", sin que hasta la fecha haya recibido respuesta alguna.

El Ayuntamiento nos comunica en su informe que, el servicio de ayuda a domicilio no puede prestársele al hermano de la reclamante, toda vez que la vivienda en que habita no es de su propiedad y, además, no reúne las condiciones mínimas de habitabilidad pero que, no obstante, las necesidades básicas del afectado se mantienen cubiertas, habiendo derivado el expediente el Ministerio Fiscal por si procede una declaración de incapacidad e internamiento en algún centro especializado. La queja se encuentra archivada por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico por pare del Ayuntamiento.

DISCAPACITADOS

Siguen tramitándose quejas relativas a la problemática en torno a los discapacitados. Se han abordado casos de discapacidad física referidos tanto al desacuerdo con el grado de discapacidad o con el procedimiento para su reconocimiento, como a la aplicación de la **LEY 8/1995, DE 6 DE BRIL DE ACCESIBILIDAD Y SUPRESIÓN DE BARRERAS FÍSICAS Y DE LA COMUNICACIÓN**.

Como tema relacionado con la discapacidad física se han estudiado quejas referidas a los problemas relacionados con los estacionamientos para discapacitados.

En el ámbito de la discapacidad psíquica, los problemas principales han venido referidos a las solicitudes de ingreso en centros especializados y a las denuncias sobre su funcionamiento.

- Discapacidad física.

Desacuerdo con el grado de discapacidad reconocido por la Administración.

El reconocimiento legal de la calificación del grado de discapacidad es imprescindible para poder acceder a los beneficios y recursos que los diferentes organismos proporcionan a las personas con discapacidad. El reconocimiento del grado de discapacidad se realiza a través de resolución de la Dirección General de Servicios Sociales previo informe del equipo de valoración médica adscrito a esa Administración. Cuando el reclamante no está conforme con esa valoración, un recurso administrativo es su único medio de defensa, pero normalmente se trata de personas con escasos recursos económicos que no pueden acceder a un asesoramiento jurídico particular, por lo que desde esta Institución se procura orientarlo para que recabe nuevos informes médicos que permitan, en su caso, contradecir el realizado por el equipo de valoración, existiendo supuestos en los que efectivamente se detecta una contradicción entre dos informe facultativos. El problema que se plantea en estos supuestos concretos, es que la Administración se muestra reticente a la hora de aceptar otros informes que no sean los propios del equipo de valoración, por lo que al reclamante se le hace muy difícil conseguir una nueva resolución sobre el grado de discapacidad que le corresponde.

Hemos conseguido en este ejercicio el archivo por solución de la **Queja 273/2002**, al acceder la Consejería a valorar nuevamente a la reclamante su grado de discapacidad

a pesar de haberle desestimado su recurso, toda vez que a nuestro juicio no se habían valorado correctamente nuevos informes médicos que el reclamante había presentado con su recurso, y que contradecían a los elaborados por la Administración.

Existencia de barreras físicas y dificultades de acceso de discapacitados

En los diferentes informes que esta Institución ha elaborado, no hemos cesado de poner en conocimiento de las diferentes administraciones competentes la necesidad de un mayor rigor a la hora de supervisar el cumplimiento de la normativa sobre barreas físicas, así como de realizar una planificación municipal consecuente con la Ley 8/1995 sobre accesibilidad.

La **Queja 567/2001** que venía referida a la situación del barrio donde reside la reclamante, respecto a existencia de barreras arquitectónicas con las que diariamente se encuentran los discapacitados de la zona, entre ellas aceras estrechas, ausencia de rampas de acceso para discapacitados, dificultades para acceder a los transportes públicos desde la calle, etc. La queja se archivó finalmente por vías de solución ya que del informe remitido por el Ayuntamiento de Arona se desprendía que existe un proyecto turístico para la zona que incluye acciones para la mejora de la accesibilidad. Cabe resaltar que el expediente se ha demorado porque fue en el año 2005 cuando se consiguió que el Ayuntamiento diera respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas, pues en los anteriores informes nunca dio una visión clara de las medidas que se pretendían adoptar, teniéndose que realizar en última instancia gestiones personales, pues el cambio de gobierno en el Ayuntamiento había dejado en el olvido el expediente.

Muchas veces la arquitectura convierte al discapacitado en un minusválido. En estos casos el arquitecto puede ser su mejor amigo o su peor enemigo. Por ello, debe contemplar desde los primeros diseños de la construcción sus necesidades, porque cuando las edificaciones ya están hechas es más costoso, o a veces imposible, modificarlas. Permitir el acceso y salida por igual a todos, normales y discapacitados, para desarrollar actividades, ofrecer los mismos servicios como baños, cafetería, biblioteca, casetas telefónicas, instalaciones deportivas, estacionamientos, etc, contemplar a los discapacitados en situaciones de emergencia, creando salidas especiales y rampas para su uso exclusivo debe ser una prioridad para los constructores. Pero a nuestro juicio, tan importante como esto es que se cumpla el deber de supervisión que incumbe a la Administración.

El incumplimiento de las normativa reguladora en las nuevas construcciones, y en algunos casos, una actitud de inhibición injustificada del Ayuntamiento y la propia Administración Autonómica para supervisar la actividad de los constructores, ha originado situaciones como las que se analizan a continuación.

Sigue tramitándose la **Queja 582/2004**, motivada por el desacuerdo del reclamante con la actuación de la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda, y el Ayuntamiento de Arucas ante el incumplimiento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación por parte de la empresa constructora del edificio donde vive.

De la documentación aportada por el reclamante se desprende que la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda tramitó un expediente, sobre supresión de barreras arquitectónicas en el edificio de referencia. A raíz de dicho expediente, se elabora un informe del que se deduce que esa administración, bajo la invocación del artículo 25.1 de la Ley 8/95 antes citada, no se hace responsable del incumplimiento de la normativa vigente al entender que "*la mayor carga de responsabilidad recae*

sobre el Ayuntamiento", aunque se reconoce que el técnico de la Dirección General que intervino en el examen y comprobación del proyecto, "*no advirtió en su momento la existencia de barreras arquitectónicas y la necesidad de ajustar el mismo a las prescripciones de la ley de referencia".*

En el informe recabado la Consejería nos comunica que se ha intentado mediar con el constructor de edificio a fin de que se realicen unas medidas correctoras, las cuales no se han llevado a cabo, según la Administración, por diversos motivos que no especifica. No obstante, la Consejería sigue manifestando que la mayor carga de responsabilidad recae sobre el Ayuntamiento.

Procedimos a dirigirnos a la corporación local a fin de que se manifestara sobre el problema planteado. El Ayuntamiento manifiesta que es cierto que concedió la licencia de obras oportuna, pero que las competencias en materia de habitabilidad de las viviendas, así como la aplicación del Decreto 227/1997, de 18 de septiembre que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995 de accesibilidad, corresponde a la Consejería citada. Asimismo, se afirma en que la responsabilidad del Ayuntamiento queda exonerada por cuanto al mismo no le correspondió en su día el control de la legalidad en dicha materia, pues la Consejería debió haber observado las carencias detectadas, sin duda refiriéndose a que el técnico de la Dirección General que intervino en el examen y comprobación del proyecto no advirtió en su momento la existencia de barreras arquitectónicas y la necesidad de ajustar el mismo a las prescripciones de la ley de referencia.

A mas abundamiento, el Ayuntamiento concluye diciendo que *"todo ello se informa sin perjuicio de que el comprador adquiere una vivienda con las características de la que compró, y que parecer que no cumplió sus expectativas."*

Sin perjuicio de que la afirmación del Ayuntamiento sobre la liberad de elección del discapacitado a la hora de comprar una vivienda sea poco afortunada, lo que resulta evidente es que de los documentos que obran en nuestro poder se desprende que podría existir una responsabilidad compartida entre ambas administraciones actuantes, dado que en alguna fase del expediente de tramitación de licencia de obras o de modificación del proyecto original, ambas podían haber exigido a la empresa el cumplimiento de la Ley 8/1995, al margen de que la Consejería admite el error cometido, aunque el Ayuntamiento olvida su competencia en la comprobación final de obra y que ésta se ajusta a la legalidad.

Por este motivo, vamos a dirigir una Recomendación a ambas administraciones, sobre la posibilidad de coordinar acciones para llegar a una solución favorable al respecto.

Radicalmente opuesta fue la respuesta del Ayuntamiento de Icod de los Vinos en la **Queja 906/2005**, por la que el reclamante manifestaba que en la oficina de Caja Canarias de ese municipio se están llevando a cabo obras de reforma sin tener en cuenta la Ley 8/1995, de 6 de abril de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Solicitado informe al Ayuntamiento, éste nos manifiesta que hasta que la Entidad referida no proceda a adecuar el proyecto a las exigencias legales, incluyendo el respeto a la Ley 8/1995 de accesibilidad, no se procederá a otorgar la licencia para ejecutar o legalizar las obras. Sin embargo, esta Institución ha tenido conocimiento de que las obras se han realizado a pesar de la advertencia del Ayuntamiento, por lo que hemos dirigido una nueva petición de informe sobre el particular.

Existencia de barreras en la comunicación

Existe un colectivo de personas que, por diversas causas, no pueden oír. En ocasiones, las personas sordas parecen los grandes olvidados, ya que su insuficiencia auditiva es invisible. Las barreras contra las que luchan a diario, también. Durante mucho tiempo estuvieron discriminadas por esta circunstancia. Ellos han desarrollado un lenguaje natural que les permite superar una importante barrera: la comunicación, pero en ocasiones los propios medios de comunicación visual son inalcanzables para este colectivo.

Esta circunstancia se puso de manifiesto en el **EQ 241/2005**, por el que el reclamante denunciaba que en la programación de Televisión Canarias no se tiene en cuenta a las personas con discapacidad auditiva, ya que no subtitulan programa alguno, incumpliendo sistemáticamente el deber de subtitular la programación.

Una vez recibido el informe del Director General del Ente Público Radio Televisión Canaria, y según los datos que nos aporta, pudimos constatar que en Canarias existen alrededor de 4.500 personas que padecen algún tipo de pérdida auditiva, mientras que poco más de 1.000 sufren sorderas severas o profundas. Que RTVC lleva casi seis años en antena sin emitir programación subtitulada para personas sordas y que su intención es la de mejorar la situación. Por ello, el 14 de septiembre de 2005, el BOC publicó el concurso convocado por RTVC para la producción de 28 horas semanales de programación subtitulada por importe de 260.000 euros, y que el servicio fue adjudicado a la empresa “Mundovisión” y el contrato se firmará en diciembre, y se ofrecerán 28 horas de programación subtitulada, en la que incluirá cine, series de animación infantil, programas de servicio público y el informativo Telenoticias 2 de lunes a domingo por la mañana.

El contenido del informe se dio traslado al reclamante y la queja se encuentra en fase de archivo por solución.

Problemas relacionados con los estacionamientos para discapacitados.

En el **EQ 306/2004** el reclamante nos comunicaba que el Ayuntamiento de Telde había retirado, sin previos aviso, un estacionamiento especial para discapacitado que anteriormente se le concedió, sin que el Ayuntamiento hubiese explicado los motivos para dicha acción.

Solicitamos informe a la Corporación Local, y ésta nos manifestó que no se había retirado la reserva de estacionamiento sino que había acordado su reubicación, a los efectos de que pudiera ser utilizado de forma general y no sólo por el reclamante, y que en breve se procedería a una nueva señalización. La queja se encuentra archivada por solución.

Por medio del **EQ 103/2005** un reclamante denunciaba que había presentado solicitud de acceso al aparcamiento para discapacitado que venía disfrutando y que le fue retirado, y que no ha recibido respuesta.

De la documentación que nos aportó el reclamante, constamos que inicialmente se le había concedido dicha reserva de estacionamiento, pero tras una revisión del expediente por parte del Ayuntamiento la misma le fue retirada. Lo cierto es que no se observó irregularidad alguna ó vulneración del ordenamiento jurídico por parte del Ayuntamiento, toda vez que se limita a aplicar la Ordenanza Municipal sobra Vados y Reservas de Estacionamiento, según la cual el reclamante no cumple el requisito legal para acceder a la reserva del aparcamiento, al tener reconocida una

discapacidad del 48%, cuando, según la ordenanza debe tener un 50%. Por este motivo, se procedió al archivo del expediente en esta Institución, aunque se recomendó al reclamante que si consideraba que su situación de discapacidad se había agravado, solicitase una nueva valoración y con el resultado de la misma vuelva a solicitar la reserva de la plaza al Ayuntamiento.

Manifestaba un reclamante en la Queja 1064/2005 que había presentado solicitud de aparcamiento para discapacitados en su barrio de residencia, y que por error de los operarios en el momento de señalizar el citado estacionamiento, le fue concedida en una zona que impedía el acceso de los vecinos del barrio. Manifestaba además, que este hecho lo había puesto en conocimiento del Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera a fin de que se proceda a subsanar el error, sin que se le diera respuesta alguna.

Según nos informó el Ayuntamiento, ya se ha estudiado el lugar idóneo para ubicar el estacionamiento pero que no se ha podido señalizar debidamente dado que se está a la espera de que se ponga en marcha el proyecto de señalización viaria, que se encuentra en fase de contratación. Una vez se inicie dicho proyecto, se procederá a la señalización de forma prioritaria.

Se dio traslado del informe a la reclamante, aunque fue a través de una visita del Adjunto al lugar donde se constató que el Ayuntamiento no había procedido aún a la señalización, por lo que realizado el oportuno seguimiento del expediente nos dirigiremos nuevamente al mismo para que nos informe del plazo estimado para resolver el asunto planteado.

- **Discapacidad psíquica.**

Solicitudes de ingreso en centros de atención a discapacitados psíquicos.

En el **EQ 625/2004** una reclamante nos exponía que padece una minusvalía de un 95% y que tiene que hacerse cargo de su madre enferma de Alzheimer, y que por este motivo se ha dirigió al Ayuntamiento de la Matanza de Acentejo solicitando ayuda, bien para el internamiento de su madre en un centro donde pueda acudir durante unas horas, o en el que se realicen talleres para este tipo de enfermos, informándosele de que el Ayuntamiento no posee recursos para prestar ese tipo de ayudas.

Solicitamos a la Corporación un informe acerca de si tenía conocimiento del caso y si había posibilidad de revisar el caso adoptando alguna medida alternativa, así como si se había orientado a la reclamante acerca de las posibilidades de encontrar algún tipo de ayuda, y sobre la posibilidad de realizar gestiones con el Cabildo Insular desde los Servicios Sociales a fin de encontrar alguna solución, en su caso.

Del informe recibido del Ayuntamiento se desprende que los servicios sociales conocían el caso, habiéndosele prestado diversas ayudas tanto a la reclamante como a su familia. En cuanto a la madre de la reclamante, se la integró en un grupo de mayores que desarrollaban un taller de desarrollo psico-afectivo y habilidades, y se aprobó su ingreso en un Centro de Día, toda vez que la reclamante había rechazado la opción de la ayuda a domicilio. La queja se encuentra archivada por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico.

Encontró solución favorable la **Queja 1025/2005** donde la reclamante exponía que convive con dos hermanos disminuidos psíquicos, los cuales, debido a los problemas de salud que sufren, provocan situaciones desagradables y peligrosas, temiendo la reclamante por la integridad de ella, de su hija menor y su propia madre. Manifestaba

además, que ha solicitado ayuda al Cabildo Insular de Gran Canaria para gestionar el ingreso en algún centro que pueda acoger a sus hermanos y que sea acorde con la discapacidad que padecen, sin que haya recibido respuesta alguna.

Nos dirigimos al Cabildo Insular de Gran Canaria solicitando informe a cerca del estado actual de las solicitudes de plazas presentadas por la reclamante, y sobre la posibilidad de tramitar con cierta prioridad las mismas dado el estado actual de inseguridad que sufren los familiares.

El Cabildo informa de que se han realizado las gestiones oportunas para la valoración de las discapacidad de los hermanos de la reclamante, y se han elaborado los informes médicos correspondientes, habiéndose resulto el ingreso de ambos hermanos en el Centro de Atención para Discapacitados Psíquicos San José de las Longuera, en el Municipio de Telde.

Deficiente funcionamiento de centros de atención a discapacitados psíquicos.

En el **EQ 330/2004** la reclamante denunciaba el mal estado y funcionamiento del Centro de Educación Especial "Hermano Pedro", en Tenerife, y manifestaba que había solicitado de forma reiterada tanto al Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, Consejería de Educación y Cabildo de Tenerife, que se subsanasen las deficiencias del citado centro, porque se están vulnerando los derechos de los niños que asisten al mismo al no poder recibir el tratamiento de rehabilitación adecuado, debido todo ello a la escasez de personal cualificado para tal fin, ya que este tipo de tratamiento no lo reciben en los centros sanitarios.

Una vez determinada que la competencia sobre el centro recae sobre la Consejería de Educación, compartida con la de Sanidad en lo que respecta al personal fisioterapeuta adscrito al centro, recabamos los informes pertinentes, de los que se desprende que el funcionamiento del centro se adapta a las necesidades de los usuarios y que el personal, aunque limitado, cumple con el servicio respectivo que les incumbe, y no habiendo el reclamante presentado alegaciones al mismo una vez cumplido el trámite de traslado, la queja se archivó por desistimiento.

QUEJAS DE OFICIO

En este apartado específico informaremos de las diversas quejas de oficio que este Comisionado Parlamentario ha tramitado, y que han venido referidas a la situación de varios centros de atención a discapacitados psíquicos en Canarias, así como a la situación de los indigentes y funcionamiento del Albergue Municipal de Santa Cruz de Tenerife.

En el Ejercicio 2005, la **Queja 1138/2002** referida a las deficiencias apreciadas en el CAMP Reina Sofía de Güimar se archivó por solución, al conseguirse finalmente que el IASS del Cabildo de Tenerife recuperara el expediente y respondiera a la Recomendación enviada desde esta Institución sobre la necesidad de realizar una serie de mejoras en la infraestructura y seguridad del centro, la cual fue totalmente aceptada.

En la **Queja 321/2003** sobre el funcionamiento del Centro "Andrés Llarena de Güimar" con relación a unos presuntos malos tratos a un usuario, nos hemos visto obligados a archivarla por encontrarse el asunto subiudice. Según nos informa el propio Ayuntamiento de Güimar, continúa en trámite una querella criminal presentada por la reclamante.

La **Queja 316/2004** sobre el mal estado en los servicios prestados por la empresa concesionaria en el CAMP el Sauzal ha sido archivada, toda vez que del informe recabado de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales no se apreciaron las irregularidades que habían sido denunciadas en prensa por varios usuarios, y de los informes remitidos no se ha apreciado infracción del Ordenamiento Jurídico.

La denuncia efectuada al Diputado del Común por varios indigentes mientras éste realizaba una visita a un centro de "Cáritas" en Las Palmas, motivó la apertura del **EQ 1014/2003**, que tiene como objetivo recabar cuantos datos sean necesarios para determinar o aproximarnos a la situación actual de los indigentes en Canarias. Como primer trámite se ha procedido a solicitar informe a las Administraciones Canarias sobre el grado de cumplimiento del actual Plan de Integración Social Contra la Pobreza y Exclusión Social, habiendo recibido contestación de algunas de ellas, aunque debemos esperar a contar con más informes a fin de contrastar los datos de forma global. No obstante, debido a que la falta de repuesta de algunas administraciones requeridas ha propiciado que la queja lleve tramitándose desde el año 2003, hemos procedido a archivar la misma, acumulando todos y cada unos de los informes recabados hasta el momento a una nueva queja abierta en el presente ejercicio. En este sentido, cabe resaltar que sin la debida colaboración de las administraciones requeridas, nos vemos imposibilitados para avanzar en este estudio, aunque seguimos insistiendo en nuestras peticiones de informe.

El **EQ 832/2004**, se inició como consecuencia una denuncia efectuada por usurarios del centro al Diputado del Común, los cuales se quejaban de la mala atención y situación de inseguridad que se vive en el Albergue, por lo que solicitamos informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, al tiempo que le recomendábamos que iniciara una investigación sobre los hechos denunciados (robos, maltratos físicos, vejaciones, falta de seguridad), así como que nos informe del resultado de la misma.

De las gestiones realizadas ha resultado que el Ayuntamiento adoptó una serie de medidas tendentes a mejorar las deficiencias apreciadas en materia de seguridad y atención de los usuarios, al tiempo que acordaba citar al Diputado del Común para el encuentro entre instituciones y empresas que prestan servicio en el albergue, para proponer medidas a tomar a la hora de mejorar el funcionamiento del mismo, por lo que la queja se encuentra abierta a la espera de que se cite al Diputado del Común según ha sido anunciado, habiendo enviado recientemente un recordatorio sobre el particular al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

RESOLUCIONES DEIPUTADO DEL COMÚN EN EL EJERCICIO 2005

Sugerencia que, con motivo de la Queja. 991/04, se dirigió al Ilmo. Sr. Vicenconsejero de Asuntos Sociales

La mencionada queja, se ha archivado definitivamente, habiendo aceptado la Administración implicada la Sugerencia enviada.

(..).

Nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta Institución (..), relativa a su desacuerdo con el Precio Público de la escuela infantil Betentuya.

ANTECEDENTES

Según nos manifestaba la reclamante en su escrito de queja, es madre de una niña de año y medio, matriculada en la escuela infantil Bentenuya y ha solicitado una revisión de la cuota que debe abonar mensualmente, la cual ha sufrido un aumento excesivo con respecto al curso anterior, no estando de acuerdo con la aplicación de la cuota de la contribución económica por considerarla excesiva.

Revisada la documentación que nos aportó en su escrito inicial de queja, observamos que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia había dictado Resolución de fecha 9 de agosto de 2004, por la que se desestimaba su solicitud de revisión del precio público, y confirmaba la cuota inicial establecida para ella que era de 93,26 euros.

La reclamante alegaba que no consideraba ajustada a su realidad económica la cuota a satisfacer, puesto que es madre soltera y los baremos se han aplicado de forma general, sin tener en cuenta que su nómina varía según las horas extras que realiza (es vigilante de seguridad), y cuando su hija no tiene guardería tiene que pagar también un centro infantil donde deja a su hija cuando tiene trabajo.

CONSIDERACIONES

Primero. En el presente caso resulta correcta la aplicación del Decreto 108/1997, de 26 de junio, por el que se fija la cuantía y establece el procedimiento de liquidación y cobro del precio público en las escuelas infantiles dependientes de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, el Decreto 34/1991, de 14 de marzo, por la que se aprueba el Reglamento de Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en concordancia con el artículo 41 del Decreto 35/1991, de 14 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Tasas de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que se ha comunicado a la reclamante que no hemos detectado infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante.

Segundo. No obstante lo anterior, el presente caso pone de manifiesto algo que desde este Comisionado Parlamentario se ha venido comunicando a las diferentes administraciones canarias con motivo de las quejas que recibimos en materias tales como pensiones no contributivas, ayudas económicas o cualquier otra donde se valoran los ingresos que perciben los solicitantes y que se tienen en cuenta para la concesión o denegación de las mismas, y es la necesidad de que las diferentes ayudas económicas que se conceden a los ciudadanos canarios se ajustes a su realidad económica.

En este sentido, el artículo 5 del Decreto 108/1997, de 26 de junio, establece que "A los efectos del propio Decreto se entenderá por Renta Mensual de la Unidad Familiar la resultante de ***sumar el total de los ingresos brutos que la unidad familiar obtenga mensualmente*** *incluyendo la prorrata de las pagas extraordinarias si se obtuvieran de cada uno de los miembros de la unidad que perciba retribuciones por trabajo personal, pensiones públicas, prestaciones por desempleo; ayudas económicas básicas o cualquier otro ingreso económico o renta procedente del propio patrimonio y dividido por el número de miembros que integran aquélla, excluido el menor por el que se deba abonar el precio público."*

No cabe duda de que la aplicación de este artículo no puede tener reparo alguno desde el punto de vista jurídico, pues se encuentra incluido en una norma que ha sido

aprobada con todas las garantías legales exigidas, pero desde el punto de vista práctico, no podemos dejar de reconocer que en determinados casos resulta, cuando menos, no ajustado a la realidad.

Así, la reclamante posee unos determinados ingresos brutos, los cuales se reflejan en su nómina mensual, pero centrándonos en sus ingresos netos y sin perjuicio de las deducciones que le correspondan en la declaración anual de IRPF, observamos que para su economía resulta excesivamente gravoso el precio público impuesto, incluso después de practicarle los descuentos a los que tiene derecho según el propio Decreto, pues, efectivamente, no se tienen en cuenta otros datos como la situación de ser madre soltera, tipo de trabajo que realiza, necesidad de contratar otros servicios que le son indispensables para que su hija quede al cuidado de alguien cuando se va al trabajo, etc. Todo ello no son sino pequeñas lagunas que hacen que, en la práctica, se den situaciones como las que se nos plantean en este caso.

Somos conscientes de la dificultad que supone para la Administración realizar una investigación casuística de todas y cada una de las solicitudes que reciben de los ciudadanos, pero no creemos que caiga en “saco roto” la posibilidad de emprender cualquier medida que se considere oportuna para mejorar el servicio que se presta y para adecuar el precio público que se paga por las escuelas infantiles a la realidad económica de los ciudadanos, todo ello en aras de una prestación eficaz del servicio al ciudadano, único destinatario de este tipo de políticas sociales que acertadamente se han puesto en marcha. En este sentido, sería un buen comienzo estudiar la aplicación de las tarifas a los ingresos netos y no brutos de los solicitantes, o tenerse en cuenta otras circunstancias familiares, laborales o cualesquiera otras que se consideren oportunas, para aplicarlas en las bonificaciones a las que pueden optar los solicitantes del servicio, salvo mejor criterio de esa Administración a la que nos dirigimos.

Hemos querido participarle las inquietudes que nos ponen de manifiesto los reclamantes a través de sus quejas, con el único objetivo de intentar colaborar en la mejora de la prestación de este servicio que se ofrece. Es cierto que existen en nuestro Ordenamiento Jurídico una gran cantidad de normas que adolecen de un criterio de aplicación práctica a la realidad económica de los destinatarios, pero nunca es tarde para tener en cuenta a través de casos como este, la necesidad de adecuar a la práctica y en la medida de lo posible, estos criterios de aplicación.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, ha estimado dirigirle a V.E. la siguiente:

SUGERENCIA

De valorar la conveniencia de revisar los criterios de puntuación para la aplicación de los precios públicos en las escuelas infantiles dependientes de esa Administración, de forma que se puedan adaptar a la realidad económica de los solicitantes del servicio, con el fin de que se pueda llegar a conseguir una distribución más exacta según las capacidades y cargas de cada solicitante.

(..).

17. SERVICIOS URBANOS

La Administración Local, como más cercana al ciudadano, asume una serie de actividades encaminadas a la prestación de servicios al que cada vez más se le considera como ciudadano-cliente. Actualmente la Corporación Local puede realizar cualquier tipo de servicio que sea demandado por los vecinos. Así pues, será sólo la escasez de recursos materiales y humanos o la falta de voluntad e imaginación política la única limitación que pueda imponerse a este proceso ascendente en su gestión.

Tanto los adelantos en la gestión como las carencias en la prestación de servicios se han puesto de manifiesto en las reclamaciones tramitadas.

El mayor número de quejas han versado sobre los problemas suscitados en las relaciones de los ciudadanos con las empresas concesionarias de un servicio. La concesión por los ayuntamientos a empresas privadas del servicio de abastecimiento de agua potable supone para la Administración un alivio en la gestión, y para el ciudadano un sin fin de problemas para lograr ver resueltos sus problemas o, incluso, para conseguir una atención eficaz con independencia de que les asista la razón en el fondo del asunto.

Otro de los grandes temas abordados en este ejercicio afecta a la falta de suministro de agua potable en algunos lugares de nuestro archipiélago, y continúan llegando quejas referidas al mal estado del alcantarillado o al vertido de aguas fecales.

Se han recibido varias reclamaciones sobre las condiciones de insalubridad en que se encuentran algunos solares en zonas urbanas, así como a la falta de limpieza de la vía pública, tramitándose quejas relativas al deficiente servicio municipal de recogida de basuras.

Respecto al descenso evidente del número de quejas en el ejercicio 2005, debemos apuntar que muchas de las quejas donde se abordan cuestiones relativas a servicios urbanos son registradas en el área de servicios públicos, debido a que se interpreta que el motivo principal de la queja es la falta de atención o respuesta de la administración y no el servicio en si mismo. Esta cuestión carece de relevancia práctica, por cuanto las quejas reciben el tratamiento oportuno con independencia del área a la que estén adscrita, si bien sí tiene relevancia a la hora de elaborar una estadística de las quejas registradas en cada área.

Relaciones del administrado con las empresas concesionarias del servicio de abastecimiento de agua potable

Para afrontar sus competencias nuestras corporaciones locales deben conseguir unos niveles de eficacia, eficiencia y calidad elevados, que les permitan prestar más y mejores servicios con costes que puedan asumir, aunque, en ocasiones, estos objetivos se ponen en tela de juicio por los ciudadanos en los casos en los que el servicio es prestado por una empresa privada.

Con respecto al contenido de las quejas, los problemas de exceso de facturación por el servicio de abastecimiento de agua ha sido el principal motivo de reclamación. No siempre tal exceso es imputable a una disfunción del aparato de medida. En algunos casos, la causa puede estar en una perdida de agua por rotura en las conducciones, sin que se pueda achacar a una conducta negligente de los usuarios. Así, cuando un

reclamante detecta que el consumo facturado es superior al realizado debe ponerlo en conocimiento de la empresa suministradora a fin de que ésta realice una verificación en varios sentidos; comprobando si hay error en la factura, verificando el funcionamiento correcto del contador y/o comprobando fugas o roturas en la instalación externa o interna. Este procedimiento que debería ser el normal, en las quejas que hemos tratado no sólo no se cumple sino que la empresa se detiene en el primer paso, esto es, en la comprobación de un posible error en la factura, que si es correcta, la empresa concesionaria presupone que el consumo es correcto y no atiende la reclamación del ciudadano, por lo que éste se ve obligado a solicitar el auxilio de otras administraciones o del Diputado del Común, instando la supervisión de la actuación de la empresa.

En suma, entendemos que la empresa concesionaria debe realizar todos y cada uno de los pasos antes citados antes de forzar al reclamante a solicitar, por ejemplo, una verificación del contador a los técnicos municipales o de la Consejería de Industria, incrementándose así el tiempo de resolución del problema y haciendo que el reclamante visite todas las instancias posibles para que le digan, simplemente, cual es el problema del exceso de facturación, que dicho sea de paso, suelen resignarse cuando se detecta que es debido a una actuación negligente por su parte o a una rotura del sistema de suministro en el interior de su vivienda.

Continua tramitándose el **EQ 671/2004** en el que la reclamante expone, que tras haber recibido en enero de 2004 facturación por consumo de agua de abasto que considera excesiva, presentó escrito ante la Consejería de Infraestructura Transportes y Vivienda solicitando que se girase visita de inspección de la instalación, por parte de un técnico de la Consejería, sin haber recibido respuesta al mismo.

Se procedió a solicitar informe a la Administración, así como al envío de varias reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar. Ante la falta de contestación se iniciaron gestiones personales, comunicando la Administración que se realizaría el seguimiento oportuno al expediente y se contestaría al Diputado del Común, pero ante la falta de respuesta hemos tenido que volver a reiterar la petición de informe.

En el **EQ 837/2004** el reclamante nos manifestaba que en junio de 2003 recibió notificación del Acuerdo de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de la Villa de Moya, donde se resolvía la devolución de una cantidad indebidamente reclamada en concepto de servicio de agua de abasto, sin haber sido devuelta cantidad alguna. Asimismo, comunica que presentó escrito en noviembre de 2003 solicitando la devolución del importe citado con los intereses de demora correspondientes, sin haber recibido respuesta al mismo.

Solicitado el informe pertinente, el Ayuntamiento nos responde que se ha trasladado del expediente a Intervención para que tramite el pago de la deuda, y que se estima que en breve se hará efectivo. La queja se archivó por solución del asunto planteado.

En la **Queja 966/2004,** el reclamante denunciaba que en septiembre de 2004 presentó diversos escritos ante Teidagua, denunciando la falta de suministro de agua de abasto en la calle en que reside, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Una vez se constató la falta de respuesta de la Compañía, se solicitó el oportuno informe. Remitido el mismo a esta Institución, observamos que las deficiencias apreciadas fueron subsanadas y el problema resuelto, así como efectivamente notificado a la reclamante, por lo que la queja se archivó por solución.

En las **Quejas 967/2005 y 1088/2005**, si bien no se apreció infracción del ordenamiento jurídico por parte de las empresas suministradoras, los reclamantes habían acudido a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías solicitando la supervisión de la actividad de las empresas concesionarias, toda vez que existía una discrepancias con la facturación realizada.

En los informes remitidos a esta Institución, pudimos observar como la Consejería notificó oportunamente al reclamante la contestación a su reclamación en el sentido siguiente: "*Esta Dirección General de Industria y Energía no dispone de normativa para resolver la reclamación, ya que el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, derogó el Decreto 12 de marzo de 1.954 por el que se aprueba el texto unificado del Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el suministro de energía, que se aplicaba por analogía al suministro de agua.*"

A raíz del informe de la Consejería, hemos solicitado nuevo informe, y hemos mostrando nuestra disconformidad con el argumento esgrimido por la Administración para eludir intervenir en el asunto, así como sobre la necesidad de que se modifique el criterio a fin de que se realicen actuaciones amparadas en la legislación sobre consumo y la general sobre procedimiento administrativo o, inclusive, aplicación subsidiaria del Código Civil en materia de obligaciones, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta.

Abastecimiento de agua potable

En la mayoría de los casos, la falta de suministro obedece a la inexistencia de la infraestructura necesaria, bien por la lejanía de la vivienda a la red mas próxima o porque se encuentra en zona rústica. No podemos afirmar que en estos casos exista una infracción de ordenamiento jurídico por parte de la Administración, toda vez que, por regla general y según la ordenanza reguladora aplicable, corresponde al ciudadano costear el enganche desde su vivienda a la instalación municipal general, mientras no sea aprobado por la corporación respectiva un plan de saneamiento donde se contemple la instalación de un nueva red para satisfacer las necesidades de esos vecinos. Hay que decir, que la práctica totalidad de los casos el Ayuntamiento implicado ya tenía previsto la realización de las obras de saneamiento, y en fechas próximas los vecinos afectados podrían realizar el enganche sin excesivo coste.

La **Queja 721/2004** se archivó por no existir infracción del ordenamiento jurídico, toda vez que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana nos contestó que no había ningún problema en realizar el enganche a la red municipal, siempre que el reclamante costeara las obras necesarias para llevar la acometida desde su domicilio hasta la red municipal.

Se archivó por solución la **Queja 1060/2005**, por la que el reclamante nos comunicaba que se había dirigido varias veces al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, solicitando la reparación de la acometida de agua de abasto de su vivienda, dado que, cuando se emprendieron las obras para construir la red de alcantarillado, quedó más alta que su vivienda. Debido a esta circunstancia, en épocas de lluvia, en su vivienda penetran aguas fecales con el consiguiente riesgo de infección y malos olores.

Solicitamos informe al Ayuntamiento sobre le particular, y poco tiempo después el propio reclamante nos informa de que la Corporación había procedido a subsanar el problema detectado.

Alcantarillado y vertido incontrolado de aguas fecales.

En estos casos, una simple llamada de atención al Ayuntamiento respectivo suele ser suficiente para que subsanen la deficiencias observadas, aunque no dejamos de apuntar que, desde que el reclamante denuncia esta situación hasta que el Ayuntamiento toma las medidas pertinentes, pueden pasar varios meses.

Por medio de la **Queja 205/2004,** se tuvo conocimiento de que el reclamante, en de septiembre de 2003, presentó escrito ante la Policía Local del Ayuntamiento de Breña Alta al objeto de denunciar filtraciones de aguas fecales en la vía pública, sin haber recibido respuesta al mismo.

Tras la primera solicitud y varias reiteraciones, el Ayuntamiento emite informe en el que nos comunica que se realizaron las inspecciones técnicas oportunas, constando la realidad de los hechos denunciados; Que en la Oficina Técnica Municipal se está redactando un proyecto denominado "Acondicionamiento del Último Tramo del Camino de La Cuesta", en el que se contemplan las medidas que corregirán totalmente los vertidos de aguas fecales a la vía pública. La queja se archivó por estar el asunto en vías de solución.

Se archivó por solución la **Queja 234/2005** dirigida contra el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y motivada por su falta de actuación ante la denuncia del reclamante para que se revisase una tapa de alcantarillado, situada delante de su vivienda. Tras la petición de informe, el Ayuntamiento nos informó de que, de forma inmediata, se procedió a la reparación de los desperfectos denunciados**.**

En la **Queja 101/2005,** una reclamante denunciaba a esta Institución, que hace aproximadamente seis años, la crecida del Barranco de La Villa (San Sebastián de La Gomera), próximo a su vivienda, destruyó las tuberías que conducían las aguas residuales de todas las viviendas de su barrio, desembocando los vertidos fecales de las mismas al barranco citado. Asimismo, manifiesta que en abril de 2003 ella misma, junto con otros vecinos del Barranco de La Villa, presentaron un escrito ante el Ayuntamiento denunciando los hechos antes referidos, sin haber recibido respuesta y sin que se haya procedido a reparar los daños.

Nos dirigimos en primer lugar al Ayuntamiento, el cual responde manifestando que la red de saneamiento del citado barranco fue una obra contratada y ejecutada por el Cabildo Insular, obra que nunca se terminó, ya que no se conectó a la red general de San Sebastián. Que el Ayuntamiento no ha recibido la citada red y que ha insistido al Cabildo Insular sobre la necesidad de reparar los daños.

Dada la contestación efectuada por el Ayuntamiento, nos dirigimos al Cabildo Insular para que nos informase sobre los hechos. Del informe recibido del Cabildo se desprende, básicamente, que este no asume la competencia para resolver la cuestión, trasladándola en exclusiva al Ayuntamiento.

Ante la postura de inhibición de ambas Administraciones, esta Institución optó por dirigirse nuevamente al Cabildo Insular, a fin de solicitar que por el Secretario de la Corporación se certifique la titularidad de las obras de construcción de la red de saneamiento en el Barranco de Los Chejelipes, así como si la obra ha culminado (certificado final de obra) y si fue entregada y recibida por el Ayuntamiento.

Resumiendo la contestación del Cabildo, se nos certifica lo siguiente:

(..) " Según los antecedentes que obran en el Área de Obras Públicas, la construcción de la red de saneamiento en el Barranco de los Chejelipes, debe corresponderse con la obra nº 13 del Programa Operativo Local del año 1995 denominada "Saneamiento Chejelipes-Langrero 1ª Fase", cuya ejecución fue solicitada por el Ayuntamiento de esta Villa y que fue realizada por un importe total de 62.425.791 pesetas, quedando una economía para la Corporación de 177.209 pesetas, ya que su adjudicación se efectuó por el precio de licitación de 62.603.000 de pesetas. Las obras de esta primera fase se ejecutaron en su totalidad y las contempladas en el proyecto primitivo no se encuentran finalizadas, faltando una segunda fase para su terminación total, que no ha sido propuesta por la Corporación Local en las sucesivas anualidades dentro del Plan Insular de Cooperación a las Obras y Servicios de Competencia Municipal y de Carreteras ni dentro del Programa Operativo Local (..)"

Sigue manifestando el Cabildo, que aunque en el expediente administrativo no consta que la red haya sido entregada al Ayuntamiento, sí consta su recepción y la perfecta finalización de los trabajos así como su utilización por los vecinos, por lo que se entiende que ha habido una recepción tácita al permitir el acople de los vecinos a la red, y que está prevista la reparación de los daños y reposición del saneamiento del Barranco de Chejelipes como obra de carácter municipal, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros.

Una vez se dio traslado al reclamante de los informes, manifestando éste que sigue sin resolverse el problema planteado, se consideró procedente enviar a ambas administraciones una Recomendación, a fin de que se proceda a solucionar de forma urgente el problema planteado en la red de saneamiento del Barranco de Chejelipes, en base a alguna de estas fórmulas que proponen:

1. Que en virtud de las competencias de que dispone el Cabildo Insular, como propietario de las obras, y como medida de salvaguarda del riesgo potencial de la salud de los vecinos afectados, se afronte de forme urgente e inmediata la reparación de la red en el tramo destruido, sin perjuicio de la posterior exigencia de la cuota de responsabilidad en el coste de los gastos de mantenimiento.

2. Que se proceda a promover formalmente con el Ayuntamiento una actuación coordinada y/o cooperativa para la reparación de la red.

3. Que se proceda a remover los obstáculos que impiden que se ejecute de forma urgente la reparación de la red mediante las medidas establecidas en el Decreto-Ley 8/2005, de 27 de mayo, donde se contempla la reposición del saneamiento del Barranco Chejelipes, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros.

Hasta la fecha de realización de este informe no hemos recibido respuesta a la Recomendación, de la cual se ha dado cuenta de forma íntegra al final de este informe.

Condiciones de insalubridad y servicio de limpieza

En el primer caso (condiciones insalubres), y debido a que los solares son de propiedad privada, nos hemos visto obligados a recordar al ayuntamiento implicado la obligación de requerir al propietario para que proceda a su limpieza, o de forma subsidiaria, que el ayuntamiento ejecute la limpieza con cargo al propietario. En el segundo caso (servicio de limpieza), y dado que suele ser una dejadez del servicio de limpieza viaria del Ayuntamiento, no ha existido problema para que la Corporación actúe de inmediato.

En primer lugar, debemos informar de la **Queja 953/2001**, que venía referida a las condiciones de insalubridad de un solar en el Municipio de San Cristóbal de La Laguna. En un principio, la queja se encontraba en trámites a archivo por solución, dado que el Ayuntamiento había requerido al propietario del solar para que procediera a su limpieza, pero por medio de una ampliación del reclamante tuvimos conocimiento de que el propietario había hecho caso omiso al requerimiento, por lo que, después de varias comunicaciones al ayuntamiento por parte de este Comisionado Parlamentario, éste accedió a la ejecución del acto administrativo, habiendo procedido a la limpieza del solar con cargo al propietario.

En la **Queja 37/2005,** denunciaba el reclamante que desde el mes de julio de 2001 lleva presentado varios escritos ante el Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, solicitando la poda y limpieza de una zona situada junto al inmueble en que reside, debido a la gran cantidad de árboles y residuos apreciados. A los citados escritos le han respondido desde el Ayuntamiento que la zona del Barranquillo es suelo rústico, siendo, por tanto, competencia del Cabildo.

Se solicitaron sendos informes al Ayuntamiento y al Cabildo Insular. De los recibidos se desprende que ambas declinan la competencia para realizar la labores de limpieza, aunque el Ayuntamiento, a pesar de considerar que se trata de zona rústica y que la limpieza corresponde al titular del terreno y al propio Cabildo en la parte que invade la carretera, envió una cuadrilla para realizar las labores de limpieza, al tiempo que se dirigió al reclamante para comunicarles que en sucesivas solicitudes se dirija al Cabildo Insular. La queja se encuentra archivada por solución, aunque volvemos a encontrarnos con otro supuesto de conflicto competencial entre administraciones, que este caso se ha resuelto asumiendo una de ellas las labores de limpieza.

Servicio de recogida de basuras

En la tramitación de las quejas recibidas se han detectado anomalías en la planificación del servicio, en lo que a horarios y frecuencia se refiere, anomalías que, una vez puestas en conocimiento del Ayuntamiento respectivo se ha subsanado en la medida de lo posible, dado que hay que tener en cuenta que, en ocasiones, el servicio se ve desbordado por la gran cantidad de trabajo y la carencia de personal disponible. No obstante, ha quedado patente el esfuerzo de las corporaciones requeridas para mejorarlo, aunque en algunos casos nos encontramos con una falta de respuesta y una inactividad administrativa evidente.

Así ocurre en la **Queja 512/2005,** por la que una reclamante manifestaba que en enero de 2005 el Ayuntamiento de Puntallana retiró un contenedor de basura que estaba ubicado en las proximidades de su vivienda y que, en la actualidad, el punto más cercano para depositarla está a más de 200 metros; que en enero de 2005 y marzo de 2005 presentó escritos pidiendo que se solucionase dicho problema, sin haber recibido respuesta a los mismos.

A pesar de varias reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar, y de que le propio Concejal competente manifestó telefónicamente a esta Institución que se haría cargo de averiguar el estado de la queja para responder al Diputado del Común, continuamos sin recibir respuesta formal del Ayuntamiento.

Resoluciones del Diputado del Común

Recomendación dirigida al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera y Cabildo Insular de La Gomera como consecuencia de la denuncia no atendida sobre el vertido de aguas residuales, como consecuencia de la rotura en el año 1999 de la red de saneamiento del Barranco de Chejelipes.

(..)

ANTECEDENTES

Primero. De los datos que hemos podido recabar, a través de la documentación aportada por el reclamante en su escrito de queja y de los informes recibidos, tanto de ese Cabildo como del Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera, se desprende que la obra de saneamiento en cuestión sufre una rotura como consecuencia de las fuertes lluvias acaecidas en el año 1999, y que, desde entonces, produce la fuga de aguas residuales que circulan libremente por el barranco y cerca de la vivienda de la reclamante y de los demás vecinos de la zona. Desde entonces, estos vecinos vienen luchando para que se proceda a reparar la avería, sin que se haya verificado tal extremo.

Segundo. Según la certificación emitida por Secretario del Excmo. Cabildo Insular de La Gomera, de fecha 28 de noviembre de 2005, y que fue expresamente solicitada por este Comisionado Parlamentario, con el objeto de clarificar definitivamente la titularidad de la obra y la responsabilidad de su reparación, "la construcción de la red de saneamiento en el Barranco de los Chejelipes, se corresponde con la obra número 13 del Programa Operativo Local del año 1995, obra denominada "Saneamiento Chejelipes-Langrero 1ª fase, cuya ejecución fue solicitada por el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera. Las obras de la primera fase se encuentran finalizadas, faltando una segunda fase para su terminación total, que no ha sido propuesta aún por la Corporación Local, en las sucesivas anualidades dentro del Plan Insular de Cooperación de las Obras y Servicios de Competencia Municipal y de Carreteras (PICOS), ni dentro del Programa Operativo Local".

Según la certificación, "en el expediente en cuestión no consta que dicha red haya sido entregada al Ayuntamiento, pero sí su recepción y la perfecta finalización de los trabajos, así como su utilización por los vecinos, por lo que se entiende que se ha recibido de forma tácita por la Institución Municipal al permitir el acople a la red de los saneamientos de las viviendas cuando es competencia municipal".

Asimismo, consta que está contemplada la reposición del saneamiento del Barranco de Chejelipes, como obra de carácter municipal, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros, aunque esta Institución desconoce el estado en que se encuentra tal proyecto y el plazo estimado para su ejecución.

Tercero. De los informes recabados de ambas administraciones implicadas, se desprende que entre ellas no existe un acuerdo para proceder a reparar los daños ocasionados en la red de saneamiento, pues ambas se inhiben de responsabilidad, achacándose la misma mutuamente, sin que se haya producido un posible acercamiento ni intento de coordinar actuaciones en pro de un servicio eficaz al ciudadano.

Llegados a este punto, por los informes de que disponemos, es evidente que, cuando menos, existe un peligro potencial para la salud de los vecinos de la zona, en especial para el esposo de la reclamante, que según nuestros datos ha recibido recientemente

un transplante de corazón, razón por la cual debe adoptarse una especial observancia de los controles de sanidad que competen a la Administración en general, y al Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera en particular, sin desdeñar las competencias del Cabildo Insular en materia de mantenimiento de las obras que contrata. En este sentido, permítanos realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Como es sabido, la salud, es un derecho y servicio esencial en la vida del hombre, constituye uno de los problemas de mayor incidencia en la vida cotidiana y en cuya resolución los Poderes Públicos han de realizar los mayores esfuerzos para buscar soluciones que, aunque se muestren artificiales o costosas, son indispensables para asegurar la prestación de este servicio esencial.

En el caso que se plantea, existe una clara dejadez de las obligaciones que competen a la Administración Pública en orden a mantener el servicio público instalado en el Barranco de los Chejelipes. Así, hemos observado con preocupación, como ambas Administraciones pretenden eludir su responsabilidad en la solución del problema, intentando trasladar la misma alegando cuestiones de competencias.

Por un lado, el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera alude a que, al tratarse de una obra realizada por el Cabildo, le corresponde a éste su reparación, y el Cabildo alude a que la competencia en materia de saneamiento corresponde al Ayuntamiento, según el artículo 25.2 de la Ley 7/85 de Régimen Local.

No corresponde a esta Comisionado Parlamentario resolver y dirimir cuestiones de competencias entre Administraciones, y ello porque no es su cometido a tenor de lo establecido en la Ley 7/2001 de 31 de julio que regula la Institución del Diputado del Común, pues al fin y al cabo, estamos en presencia de tal conflicto. No obstante, debe permitirnos dar nuestra opinión sobre el particular, pues mientras ambas administraciones tratan de eludir una responsabilidad, que nuestro juicio y como mínima garantía para el ciudadano, debe ser compartida, y subsidiaria en último extremo, los vecinos de la zona siguen soportando el riesgo para la salud que supone vertido de aguas residuales cerca de sus viviendas.

Con respecto al problema de a quien corresponde la competencia en el caso concreto, y lejos de que nuestra postura se acerque a una versión salomónica de las competencias administrativas, creemos que ambas amabas administraciones tienen su parte de razón, pero también debemos recalcar que lo importante aquí no es determinar la cuota de competencia a la hora de fijar a quien le corresponde abordar la solución del problema[11], sino de buscar un fórmula que permita, como mínimo, coordinar actuaciones entre ambas administraciones, interponiendo el interés general a los problemas de competencias entre administraciones. Seguimos así nuestra concepción de un servicio eficaz al ciudadano, objetivo último que debe perseguir toda Administración. Por ello, creemos firmemente que resulta secundario si el Ayuntamiento o el Cabildo tienen mas responsabilidad en la reparación de la obra, pues lo prioritario, a nuestro entender, es resolver el problema para después iniciar la discusión de a quien corresponde costear las obras.

[11] A priori, y según los datos aportados por ese Cabildo, la mayor cuota de responsabilidad corresponde a la Corporación Insular por ser el contratante de las obras y no acreditarse fehacientemente que se ha culminado las dos fases y han sido recibidas legalmente por el Ayuntamiento.

Ciertamente, resulta acreditado por la documentación que nos ha aportado el propio Cabildo, que la obra fue contratada por la Corporación Insular a una empresa privada, al menos en su primera fase, y el mismo Cabildo reconoce que la gestión de los programas de obras descritos anteriomente corresponde a esta Corporación Insular, pero atendiendo a las necesidades manifestadas verbalmente o por escrito por los Ayuntamientos. Esto nos permite deducir que las obras son solicitadas por los distintos Ayuntamientos pero es el Cabildo quien las licita para su ejecución. Es este sentido, debe estar claro que existe una competencia de la Sección de Obras y Vías del Cabildo Insular para el mantenimiento y reparación de dicha obra, o, en su caso, de la empresa adjudicataria de la obra, a la que debe requerir el Cabildo.

Por otro a lado, no es menos cierto que el Ayuntamiento posee una competencia en materia de saneamiento, a tenor de la propia Ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, por cuanto la solución del vertido de aguas residuales de forma incontrolada, aunque provengan de la rotura una obra realizada por otra Administración, puede dar lugar a una actuación de oficio de forma urgente, aunque posteriormente se exija el resarcimiento de los costes a la Administración propietaria de la obra donde se ha causado del daño.

El Cabildo afirma que el Ayuntamiento ha recibido las obras de forma tácita porque ha permitido que los vecinos se enganchen a la red, aunque el Ayuntamiento afirma en un informe remitido a esta Institución, que ..”no ha recibido la citada red de saneamiento ya que la obra no fue terminada”, al tiempo que muestra su disconformidad con el trazado de la red.

A nuestro juicio, en este momento, toda discusión jurídica a cerca de si se considera recibida la obra o no, sobre los requisitos para establecer la responsabilidad de una Administración carece de virtualidad práctica cuando está en juego la salud humana. Así, si las Administraciones Públicas tuvieran como objetivo prioritario la salvaguarda de los intereses del ciudadano, cualquiera de las dos Administraciones podía haber asumido, incluso de oficio, la reparación de la red, al menos como medida provisional y hasta que se proceda a la reposición de la red tal y como anuncia el Cabildo, y todo ello en beneficio de un eficaz servicio al ciudadano, que es de lo que se trata en definitiva. No entendemos las razones de que no se haya producido un proceso de coordinación entre el Cabildo Insular y el Ayuntamiento desde el año 1999 hasta ahora, para intentar reparar la rotura, pues bien pudiéramos estar discutiendo ahora a quien le corresponde costear las obras pero con la red ya reparada.

En cualquier caso, considera esta Institución que debe ser esencial que se promueva un acercamiento entre el Cabildo y Ayuntamiento, interponiendo el interés general por encima de los conflictos de competencia, teniendo en cuenta que el artículo 43 del Texto Constitucional reconoce expresamente el derecho a la salud, y donde se recoge también que corresponde a los Poderes Públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, sin olvidar las prescripciones legales contenidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Régimen Local, en lo referente a materia de salubridad pública del agua (artículo 25), en relación directa con el artículo 32 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Pero frente a esta obligación municipal nos encontramos el derecho de los vecinos a exigir ese servicio (artículo 18 de la LBRL), por lo que, para llevarlos a cabo, son necesarios medios económicos, técnicos, y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento, y en caso de existir esas carencias, deben a acudir a otros medios complementarios, tales como solicitar el auxilio de otras administraciones, o contratar

empresas a fin de realizarse controles más rigurosos y constantes de los servicios que se prestan al ciudadano, etc.

De esta manera, y teniendo en cuenta cuanto se ha expuesto, esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dirige a su Ilma. la **RECOMENDACIÓN** de que proceda a solucionar de forma urgente el problema planteado en la red de saneamiento del Barranco de Chejelipes, en base a alguna de estas fórmulas que proponen:

1. Que en virtud de las competencias de que dispone el Cabildo Insular, como propietario de las obras, y como medida de salvaguarda del riesgo potencial de la salud de los vecinos afectados, se afronte de forme urgente e inmediata la reparación de la red en el tramo destruido, sin perjuicio de la posterior exigencia de la cuota de responsabilidad en el coste de los gastos de mantenimiento.

2. Que se proceda a promover formalmente con el Ayuntamiento una actuación coordinada y/o cooperativa para la reparación de la red.

3. Que se proceda a remover los obstáculos que impiden que se ejecute de forma urgente la reparación de la red mediante las medidas establecidas en el Decreto-Ley 8/2005, de 27 de mayo, donde se contempla la reposición del saneamiento del Barranco Chejelipes, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros.

(..)

18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

1. Formación. Trabajo.

En este epígrafe comenzamos haciendo referencia a una queja que ya se incluyó en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2004. Dicha queja se refería a la habilitación de los guías de turismo y la práctica de utilizar los servicios de guías no habilitados que se había detectado en varias islas. (EQ 171/04).

Sobre este asunto el pasado ejercicio señalamos que la vigencia del principio de libertad de empresa permite a los organizadores de las excursiones contratar a aquellos profesionales que consideren más idóneos, ello sin perjuicio de las normas antidiscriminación contenidas en la Constitución y en el Estatuto de los Trabajadores en lo relativo al empleo. Ahora bien, este principio de libertad de empresa no es incompatible con la prohibición de contratar a aquellas personas que no dispongan de la titulación adecuada para el ejercicio de determinadas profesiones. En este caso, para ejercer la actividad turístico-informativa en Canarias se requiere estar en posesión de la correspondiente habilitación otorgada por el Gobierno de Canarias. Solo en caso de no existir ningún guía habilitado disponible el organizador podrá optar por la contratación de un TEAT (Técnico de Empresas y Actividades Turísticas) y en su defecto por contratar a cualquier otra persona cualificada.

Como también expresamos en el informe de 2004, hemos podido constatar que las empresas organizadoras de excursiones no siempre agotan las posibilidades en cuanto a contratación de guías habilitados y que, como consecuencia de lo anterior, algunos guías que han obtenido la habilitación observan como es contratado determinado personal que no cuenta con dicha habilitación, aún existiendo disponibilidad de guías habilitados.

Por todo ello, dirigimos a la Consejería de Turismo y Transportes la recomendación de que estudiara, en coordinación con los cabildos insulares y con los estamentos empresariales y profesionales afectados, la posible modificación del Decreto 59/1997, de 30 de abril, o el desarrollo normativo del mismo, con la finalidad de implementar un sistema que ofrezca información puntual acerca de los guías habilitados disponibles en cada momento y permita la constancia del intento de contratar guías habilitados por parte de los organizadores de excursiones turísticas.

La Dirección General de Ordenación y Promoción Turística ha aceptado nuestra recomendación, señalando las siguientes cuestiones:

- Como primera medida dicha Consejería propiciará la cooperación de las distintas asociaciones profesionales de guías existentes en el archipiélago, de manera que puedan derivar entre sí las peticiones de servicios que no puedan satisfacer con los guías (habilitados) pertenecientes a cada una de ellas. De esta cooperación podría surgir una central única de servicios para cada isla.

- No obstante, la solución definitiva pasaría, según la Consejería, por la creación en Canarias de un Colegio Oficial de Guías de Turismo, de modo análogo al recientemente creado en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (Ley 5/2004, de 20 de diciembre), de tal manera que al someter la actuación profesional a la colegiación obligatoria, que traería consigo tanto la asunción de la representación de dicho colectivo por dicha corporación, como la paralela obligación de garantizar la prestación de servicios de sus colegiados a las entidades organizadoras de

excursiones, sea mediante central de servicios, o por los medios que estime oportunos.

Hemos archivado esta queja, al entrar en vías de solución el problema que motivó la iniciación de nuestras actuaciones.

Al igual que ha ocurrido en ejercicios precedentes, también en 2005 hemos recibido y tramitado diversas quejas alusivas a la actividad, y en algunos casos inactividad, del Servicio Canario de Empleo.

En primer lugar, el EQ 1183/04, correspondiente al pasado ejercicio, que hacía referencia a la falta de información por parte de dicho servicio público a un colectivo de desempleados, más de 125 según el reclamante, que estuvieron varios meses a la espera de realizar un curso de formación ocupacional en materia de prevención de riesgos laborales.

Tras realizar las gestiones oportunas, constatamos que el curso iba a ser impartido por una entidad colaboradora que finalmente renunció al mismo, por lo que en principio, la responsabilidad no sería imputable al Servicio Canario de Empleo. Pese a ello, dirigimos una resolución al referido Servicio, a fin de que revisara los sistemas de información a los demandantes de cursos de formación que utiliza tanto dicho organismo como sus centros colaboradores, para que no se reprodujeran situaciones como la descrita.

Recientemente, hemos recibido respuesta de la Directora del Servicio Canario de Empleo, que acepta nuestra sugerencia, señalando que “a petición del Diputado del Común, se estudiará mejorar la calidad y fiabilidad de la información referente a los cursos del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional correspondiente al año 2006 (PLAN FIP CANARIAS 2006), haciendo hincapié en las posibles modificaciones sobre la realización, comienzo y desarrollo en la programación de los mismos, para mejorar la formación y aumentar las posibilidades de inserción al mercado de trabajo de los desempleados y las desempleadas de Canarias”.

Otros expedientes relativos al Servicio Canario de Empleo son el EQ 71/05, el EQ 1107/05, el EQ 1402/05, el EQ 1565/05, el EQ 725/05 y el EQ 1639/05.

Tanto el primero como el último de estos expedientes se refieren a la falta de respuesta por parte del Servicio Canario de Empleo en procedimientos instados por los reclamantes. En el primero de los casos, el interesado solicitaba que por parte de los órganos competentes del SCE se investigaran supuestas irregularidades en el sondeo entre demandantes de empleo para cubrir una oferta, realizado en una oficina del SCE en Las Palmas de Gran Canaria. En el segundo expediente, el interesado se quejaba de la inactividad del SCE después de que éste denunciara supuestas irregularidades en la gestión económico-administrativa de cursos de formación impartidos por un centro colaborador. Ambas quejas se encuentran en trámite, al igual que el EQ 752/05, en el que el reclamante expresaba que la oficina de empleo le había convocado mediante recado en el contestador telefónico un lunes a las 9 horas, para que se presentara a una entrevista que se habría de celebrar a las 13.00 para un puesto de trabajo de profesor en la segunda fase de una Escuela Taller.. El reclamante no oyó el mensaje hasta el día siguiente, y se presentó en la oficina del SCE de inmediato, donde se le comunicó que la oferta se había cerrado el día anterior. Se da además la circunstancia de que el puesto de trabajo ofertado había sido ocupado por el propio reclamante en la primera fase de la misma Escuela Taller.

El EQ 1107/05 también se refiere a supuestas irregularidades en la gestión de una oferta de empleo, si bien en este caso la gestión de la misma se había efectuado en una oficina de Lanzarote y la queja se circunscribía al incomprensible retraso en contactar con una demandante de empleo, la cual fue citada para la entrevista de trabajo cuando ya se había cubierto la plaza. No obstante, en este caso hemos constatado que la tardanza se debió a un fallo del servicio de Correos, y no del SCE, que ha escrito a la reclamante disculpándose por las molestias que se le haya podido ocasionar, que en cualquier caso no son imputables a su propio funcionamiento, por lo que hemos procedido al archivo de la queja.

En el EQ 1402/05 la reclamante manifestaba que se encontraba desempleada desde el año 2002 y que desde entonces no había dejado de ir a sellar la tarjeta de demanda, no entendiendo como durante todo ese tiempo no había sido convocada para ninguna entrevista de trabajo. Pese a la inexistencia de un derecho subjetivo a ser convocado, por mediación del servicio público de empleo, a entrevista de trabajo, salvo que se cumplan los requisitos de cada oferta concreta, entendimos que el prolongado período que la reclamante afirmaba haber pasado sin haber sido convocada para entrevista de trabajo, pugnaba con el principio de eficacia en el funcionamiento de las administraciones públicas, por lo que decidimos solicitar al SCE que nos informara acerca de si tenían constancia de la situación de la demanda de empleo de la reclamante; en tal caso, si era cierto que nunca había sido llamada para una oferta de trabajo y, en su caso, los motivos que lo justificasen, y si se había invitado a la reclamante a participar en algún programa formativo para mejorar su cualificación profesional o si había recibido asesoramiento por parte de dicho Servicio para la búsqueda de empleo.

Tras nuestra intervención, la dirección del SCE de empleo ha contactado con el tutor de empleo para demandantes de empleo con dificultades de inserción, correspondiente a la oficina de empleo en la que está inscrita la interesada, para saber si ésta ha solicitado sus servicios o, en caso contrario, para que concierte una cita con la trabajadora, con el fin de orientarla en la búsqueda de empleo, por lo que, a salvo de nuevas alegaciones de la interesada, vamos a archivar la queja, al observar que se han activado los mecanismos de que dispone el SCE para los casos de difícil inserción laboral.

Finalmente hacemos referencia al EQ 1565/05, aún en trámite, a la espera del informe que hemos solicitado, en el que el reclamante señala que posee un título universitario extranjero de Trabajo Social, que le ha sido convalidado en España tras realizar la correspondiente prueba en la Universidad de La Laguna y que, sin embargo, el SCE no acepta para la configuración de su perfil formativo en la base de datos de demandantes de empleo.

Con respecto a la actividad de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, se han recibido 4 quejas, 3 de ellas alusivas a la inactividad de dicho organismo en la provincia de Santa Cruz de Tenerife (EQ 62/05, EQ 139/05 y EQ 183/05) y 1 correspondiente a la provincia de Las Palmas (EQ 405/05).

En estas quejas se denunciaba la falta de actuación de la Inspección ante el incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, ante un supuesto caso de mobbing o ante el incumplimiento por parte de la empresa del deber de entregar al trabajador determinada documentación necesaria para tramitar la solicitud de desempleo, si bien todas las quejas han sido archivadas, al constatar esta Institución que la actuación inspectora y las comunicaciones con los interesados se han ajustado a las previsiones de la Ley 42/1997, de 14 de diciembre, de Ordenación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Encuadraremos en este epígrafe de Trabajo la actuación del Diputado del Común correspondiente a Trabajo y Función Pública que, con toda seguridad, ha tenido más trascendencia en el ejercicio 2005, tanto por el número de afectados como por la repercusión en los medios de comunicación de la misma. Se trata de la mediación ejercida en el conflicto existente entre el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria y los bomberos al servicio de dicho Consorcio.

El Diputado del Común, junto con el Jefe de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Las Palmas, ejercieron de mediadores en un conflicto que había llegado a complicarse hasta el punto de que estaban en peligro los intereses generales de la comunidad, ya que en un momento determinado prácticamente no existían efectivos de emergencias disponibles en la isla de Gran Canaria, con excepción de los bomberos de Las Palmas y de San Bartolomé de Tirajana, al haber iniciado y continuado los agentes del Consorcio una huelga de hambre que, al cabo de varios días, provocó la incapacidad temporal de la práctica totalidad de los referidos bomberos. Además, la dureza de la medida de presión escogida por los trabajadores y el riesgo inherente para la salud de dichos empleados públicos aconsejaban una intervención de este Comisionado, aún a sabiendas de las dificultades que entraña una negociación de este tipo.

Afortunadamente, tras casi tres días de negociaciones ininterrumpidas, que se celebraron en la oficina del Diputado del Común en Las Palmas de Gran Canaria, las partes alcanzaron un acuerdo que propició la progresiva vuelta a la normalidad en los parques de bomberos, ello sin perjuicio de que con posterioridad los mediadores fueron convocados de nuevo para la interpretación de la aplicación de los términos del acuerdo, si bien en esta ocasión, tras varias sesiones de trabajo, se emplazó a las partes a alcanzar un acuerdo interpretativo o someter el asunto a los tribunales de justicia.

Pero no fue este el único conflicto laboral en el que se solicitó la intervención del Diputado del Común durante el ejercicio 2005. Con anterioridad a que comenzara esta mediación, se recibió una solicitud para intervenir en un conflicto en la isla de La Palma (EQ 97/05), si bien en aquella ocasión no se daban las circunstancias propicias para nuestra intervención, al ser un conflicto de tipo jurídico privado y no haber sido requerida nuestra participación por todas las partes involucradas en el conflicto.

Posteriormente recibimos la queja EQ 120/05, presentada por un grupo de trabajadores de una empresa, que fue archivada por los mismos motivos que la anterior, y las quejas EQ 434/05 a EQ 507/05, EQ 516/05 a EQ 583/05 y EQ 709/05 a EQ 745/05, en las que un colectivo de trabajadores de los grupos C, D y E del Servicio Canario de la Salud, expresaban su malestar por la falta de acuerdo en el conflicto colectivo que sostenían con el mencionado servicio y solicitaban la mediación del Diputado del Común para la resolución del referido conflicto. Haremos una referencia más extensa a este grupo de quejas en el epígrafe correspondiente a la función pública sanitaria.

Finalmente, haremos referencia a tres quejas que se encuadran en este epígrafe, aunque no guardan relación entre ellas. En la primera, EQ 190/05, hemos solicitado informe a la entidad mercantil Proexca, pues el reclamante se presentó a una convocatoria realizada por dicha empresa, para optar a una beca destinada a la inserción empresarial de jóvenes expertos en licitaciones internacionales. A la primera prueba de dicha convocatoria se presentaron cinco personas en Santa Cruz de Tenerife. Sin embargo, según el reclamante, al salir publicados los resultados apareció como admitida para la prueba siguiente una persona, que no había realizado el primer examen en el lugar y fecha indicados en la convocatoria. Hemos tenido que reiterar

nuestra solicitud de informe, e incluso recordar a la citada empresa su deber legal de colaborar con el Diputado del Común, pese a lo cual en la fecha de redacción de este informe aún no habíamos recibido respuesta.

La queja EQ 374/05 ha sido interpuesta por diversos representantes sindicales en el sector de la seguridad privada, los cuales expresan que, a su juicio, se viene adjudicando, salvo algunas excepciones, a una única empresa la mayoría de los concursos públicos para dotar de seguridad privada a los diferentes centros y/o recintos dependientes del Gobierno de Canarias. Según los reclamantes, dicha empresa incumple sistemáticamente buena parte de sus obligaciones, tanto laborales como sociales y tributarias, así como las relativas a la Ley de Seguridad Privada, generando una situación de precariedad laboral de gran magnitud. Denuncian además que se han dirigido a varios organismos de la Administración del Estado (Tesorería General de la Seguridad Social y Agencia Estatal de la Administración Tributaria) comunicando las irregularidades laborales y tributarias de dicha empresa y solicitando la correspondiente inspección, sin haber recibido respuesta, así como a la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, la cual al parecer les comunicó que se estaba valorando la posibilidad de emprender determinadas acciones, tales como la realización de un estudio al respecto de las supuestas licitaciones irregulares.

Por nuestra parte, hemos solicitado informe a la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, para conocer los resultados de la investigación que, en su caso, se haya llevado a cabo, y hemos dado traslado al Defensor del Pueblo de la queja en lo que se refiere a la supuesta inactividad de los organismos de la Administración del Estado antes citados, además de recordar a los reclamantes que el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, recoge en su Título II los requisitos que deben cumplir las empresas para contratar con las administraciones públicas, por lo que debían comunicarnos los contratos que a su juicio se habían celebrado de forma irregular con la aludida empresa.

Finalmente, el EQ 1589/05 ha sido presentado por el propietario de una empresa a la que, desde el año 2002, el Ayuntamiento de Telde venía adjudicando el servicio de retirada de los vehículos mal estacionados, abandonados y aquellos que la policía local retiraba en los controles diarios que efectuaba, requiriendo la corporación municipal a los propietarios de los vehículos retirados para que regularizaran la situación, retirando el vehículo o pagando la correspondiente tasa y efectuando la cesión para su para su posterior descontaminación y destrucción.

El reclamante expone que en el momento en que presentó la queja, la citada corporación no estaba realizando tal requerimiento, por lo que no se producen las correspondientes retiradas ni se pasan los vehículos a descontaminación, ocasionando el colapso del depósito en el que se encuentran.

Además, el interesado expone que en el último procedimiento de solicitud de ofertas para la gestión del servicio de grúas de ese municipio, convocada por la empresa municipal de vivienda y suelo de la ciudad de Telde S.L. (Urvitel), se produjo una adjudicación, a su juicio, presuntamente irregular ya que en el pliego de condiciones uno de los requerimientos que se exigía era presentar la ficha con las características técnicas de los vehículos, exigencia que no cumplía la empresa adjudicataria. Finalmente el afectado alega que la reiterada corporación tiene contraída con su empresa una deuda que cifra en aproximadamente 517.000 euros, para cuyo cobro ha realizado diversas gestiones que han resultado infructuosas, ocasionándole graves problemas económicos a su empresa, que se encuentra al borde de la quiebra.

Por todos estos motivos, hemos solicitado informe al Ayuntamiento de Telde, aunque aún no hemos obtenido respuesta.

2. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

Comenzaremos este epígrafe dedicado al acceso al empleo público haciendo referencia a algunos expedientes que se iniciaron en ejercicios anteriores y se han finalizado en 2005.

En el ámbito de la administración local, destacamos en primer lugar el EQ 1469/03, relativo al Ayuntamiento de Adeje. Esta queja fue impulsada por un aspirante a funcionario, que señalaba que en la celebración de las pruebas selectivas no se había garantizado el anonimato de los opositores que contempla el Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y programas mínimos a los que debe ajustarse el proceso de selección de los funcionarios de la Administración Local. Tras la tramitación de la queja pudimos verificar que esta circunstancia no había afectado al desarrollo de este concreto proceso selectivo, si bien consideramos que las bases de la convocatoria debía ser corregidas en lo sucesivo, para garantizar el máximo nivel de objetividad en la corrección de los ejercicios, por lo que dirigimos una sugerencia al Ayuntamiento de Adeje en dicho sentido.

La citada Corporación nos ha comunicado la aceptación de nuestra resolución, si bien hemos iniciado una nueva queja de oficio al haber detectado que las bases de un proceso selectivo aprobadas posteriormente por el Ayuntamiento de Adeje tampoco contemplaban la garantía del anonimato (EQ 1057/05).

En la queja EQ 576/04, la reclamante manifestaba que tras ser seleccionada por la oficina del Servicio Canario de Empleo en La Gomera para cubrir un puesto de auxiliar administrativo, ofertado por el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, presentó su curriculum vitae en las oficinas municipales. Sin embargo, transcurrido un tiempo prudencial y al no recibir notificación alguna sobre el proceso de selección, solicitó información y se le comunicó verbalmente que su perfil no se ajustaba a los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

En este caso, tras solicitar el correspondiente informe, recordamos al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera que la contratación de cualquier personal laboral por parte de una corporación local debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

En este sentido, la elaboración de una lista de reserva o bolsa de trabajo, podría ser una solución adecuada a las demandas que la gestión de personal de una corporación local puede plantear, siempre que en su confección se garantizaran los referidos principios de igualdad, mérito y capacidad, no existiendo ninguna barrera legal a dicha práctica administrativa.

Ahora bien, el recurso a la oferta genérica al servicio público de empleo solo es válido, a nuestro juicio, cuando existan exigencias de esa índole provenientes del convenio o acuerdo del que trae causa dicho contrato, pues si bien la actuación de dicho servicio, como administración pública que es, garantiza la objetividad de la selección, ello no implica que en la misma se salvaguarden los principios de mérito y capacidad, ya que dicho organismo, con el límite de los requisitos contenidos en la oferta, puede establecer otros parámetros de búsqueda incompatibles con el mérito y capacidad, como la duración del desempleo, las cargas familiares, etc.

Finalmente, aún en el hipotético caso de que se admitiera la selección a través de oferta genérica al servicio de empleo por razones de urgencia, reseñamos que el proceso selectivo que estábamos analizando se inició mediante propuesta de la Concejal de Personal para la contratación de un auxiliar administrativo de apoyo a la Secretaría General, firmada el 6 de febrero de 2004, y finalizó cuando habían transcurrido más de cuatro meses, el 28 de junio de 2004, mediante comunicación a la Agencia Canaria de Empleo. Por tanto, en este caso, las razones de urgencia esgrimidas para apartarse del procedimiento legalmente establecido no se correspondieron con la celeridad en la tramitación del expediente.

El ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, en la fecha de redacción de este informe, no ha dado respuesta a nuestra recomendación.

En el informe del pasado ejercicio hicimos referencia a una queja de un aspirante a Policía Local en el municipio de Arrecife (EQ 1155/04), que denuncia que se ha elevado la exigencia de altura mínima de 1.70 mts. a 1.75 mts en el caso de los hombres, sin tener una justificación legal y sin un correlativo aumento en la exigencia de altura para las mujeres opositoras, a las que se les continúa exigiendo un mínimo de 1.65 mts.

En respuesta a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de Arrecife nos comunica que la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias remite, en cuanto a estatura e índice de corpulencia a lo que se determine reglamentariamente. El citado ayuntamiento, al no haberse producido el desarrollo reglamentario, acude subsidiariamente a la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, que nada establece al respecto, por lo que consideran que, ante el vacío legal, no incurren en ilegalidad al modificar los requisitos de altura que se venían exigiendo, ya que el reglamento del Cuerpo Nacional de Policía no es de aplicación subsidiaria del Cuerpo de Policía Local.

Olvida dicho Ayuntamiento, a nuestro juicio, que el Tribunal Constitucional exige que el trato desigual requiere de una justificación objetiva y razonable, que justifique la diferenciación, lo cual no se ha producido en este caso, pues no se conocen las razones por las que se considera necesario elevar la talla mínima de los hombres aspirantes a policía local, pero no de las mujeres. Por ello, hemos remitido una resolución al citado Ayuntamiento, para que se modifiquen las citadas bases, encontrándonos a la espera de respuesta.

En el EQ 1057/04, el reclamante manifestaba que se había presentado a una bolsa de trabajo creada por el Organismo Autónomo de Fiestas del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en el año 2003, quedando en el puesto número 11 de la lista final de operarios. En virtud de dicho proceso, fue contratado durante el periodo de un año, finalizado el cual no se renovó la relación laboral y se contrató a otras personas que se encontraban en posteriores lugares de dicha lista. El reclamante consideraba que dicha situación había vulnerado las bases que regulan dicha bolsa de trabajo, por lo que presentó reclamación previa a la vía judicial y, ante la falta de respuesta a la misma, formuló la correspondiente reclamación ante la oficina del Diputado del Común.

Una vez recibido el informe solicitado al ayuntamiento de Santa Cruz seguíamos desconociendo los motivos por los que no se había renovado al reclamante la relación laboral que mantenía con el Ayuntamiento, así como si era cierto que se había contratado a trabajadores ubicados en lugares posteriores al reclamante en la lista de contrataciones y, en tal caso, los motivos de esta preterición, por lo que recordamos a la citada corporación su deber legal de colaborar con el Diputado del Común, dando

respuesta a las solicitudes de informe que efectúe en los términos en que éstas sean formuladas así como de resolver expresamente las reclamaciones previas a la vía judicial que interpongan los ciudadanos.

A la fecha de cierre de este informe no hemos recibido respuesta a nuestra resolución.

Se han tramitado diversas quejas correspondientes a 2005, relativas al acceso a la función pública local y autonómica.

En el ámbito local, las actuaciones tanto del consorcio de bomberos de Tenerife como del de Gran Canaria, en sendos procesos selectivos, han sido objeto de quejas colectivas en este ejercicio. Las referentes al Consorcio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de la isla de Tenerife (EQ 1164/05 a EQ 1168/05), hacen alusión a la situación de un grupo de aspirantes a bomberos que quedaron eliminados del proceso selectivo iniciado en 2002. Pese a que los opositores firmantes de esta queja habían interpuesto demanda ante los tribunales de justicia, por lo que en principio se trataría de un asunto vedado a la intervención del Diputado del Común, esta institución, con base en lo dispuesto en el artículo 26 *in fine* de la Ley 7/2001, de 31 de julio, acordó iniciar una investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas, encontrándose las mismas en trámite.

Al parecer, los opositores fueron eliminados en la prueba de personalidad realizada tras haber superado todo el proceso selectivo y fundamentan su queja en el hecho de que en el test de personalidad, que era la última prueba y además eliminatoria, a diferencia del examen teórico, no se guardó el anonimato, y que la psicóloga asesora del tribunal se negó a enseñarles los exámenes durante mucho tiempo, porque según éstos, su interpretación había sido manipulada y falseada, alejándose del procedimiento establecido. Al parecer, transcurrido un tiempo les fueron entregados unos informes psicológicos que no reunían las características propuestas por la propia psicóloga al Tribunal, además de no estar rubricados por la referida profesional. Finalmente, señalan que fueron eliminados cinco opositores que al finalizar la fase de oposición contaban con plaza fija y que como consecuencia de dicha eliminación pudo ocupar la última plaza fija un familiar de un mando del Consorcio.

En las quejas referentes al Consorcio de Emergencias de Gran Canaria (EQ 1463/05 a EQ 1533/05), los reclamantes expresaban que el Tribunal Calificador de la convocatoria pública para proveer por el procedimiento de concurso-oposición 53 plazas de agentes de emergencias/bombero/a, vacantes en la plantilla de funcionarios de dicha administración, había dictado una resolución mediante la cual propuso al Consorcio la configuración de una lista de reserva para los aspirantes que superaron las pruebas y que no consiguieron plaza, concretamente desde el número 54 al 77, hecho que no figuraba en las bases de la convocatoria, publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de 9.03.04.

Concretamente, en la Base Octava, apartado 5, se especifica que “Superada la fase de oposición, y una vez valorada la fase de méritos, el tribunal por riguroso orden de puntuación, suma algebraica de las dos fases, admitirá un número máximo de aspirantes igual a la cantidad de 53 plazas que serán nombrados funcionarios en prácticas, por el Presidente del Consorcio, y pasarán a la fase de formación y período de prácticas”.

Añaden los reclamantes que la referida resolución vulnera su derecho constitucional de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, al no haberse efectuado convocatoria pública. Por todo ello, solicitan la anulación de la

Resolución de 15 de septiembre de 2005 o, en su caso, que no sea tomada en consideración por ese consorcio.

Hemos recibido la respuesta del Consorcio de Emergencias a nuestra solicitud de informe, la cual no reproduciremos aquí por razones de economía, si bien se justifica el nombramiento de funcionarios interinos sin convocatoria previa por razones de interés público. En la fecha de cierre de este informe estamos preparando una resolución, en la que recordaremos al referido organismo sus obligaciones legales en materia de función pública. Daremos cuenta de esta actuación en el próximo informe anual.

Se encuentra también en trámite una queja referida a las oposiciones para cubrir una serie de plazas en el Patronato de Turismo de la isla de La Palma (EQ 1726/05). En dicha queja se señala que el Tribunal ha modificado arbitrariamente la propuesta de calificaciones en los ejercicios de idiomas formuladas por los asesores especialistas designados por el mismo tribunal. Hemos solicitado informe al Cabildo insular de La Palma y nos encontramos a la espera de respuesta.

Se han tramitado también dos quejas relativas a las malas condiciones en que se han desarrollado las pruebas para ingreso en la función pública local. La primera (EQ 1336/05), alusiva al Ayuntamiento de La Laguna, tiene su causa en el procedimiento que se siguió para la realización de la prueba de informática prevista en el proceso de selección de 34 plazas de Auxiliar Administrativo. Según manifiesta el reclamante, las 450 personas que debían realizar la referida prueba fueron convocadas en llamamiento único para las 09.00 del 22.6.05, en el Centro de Innovación y Actualización Tecnológica de Tegueste (CIATEC). Una vez allí, y tras preguntar a varios responsables, se les comunicó que los aspirantes serían divididos en tres turnos, por no haber ordenadores suficientes para que la prueba se realizara de una sola vez. A las 09.30 horas los aspirantes entraron en el centro y el primer turno comenzó la prueba a las 10.00 horas.

Previamente, los aspirantes tuvieron que dejar los teléfonos móviles a la entrada, al parecer, con el objeto de que no se pudieran comunicar las personas que ya hubieran realizado el examen con las que todavía estuvieran esperando su turno. Mientras el primer turno realizaba la prueba, las personas restantes tuvieron que esperar en otra zona del centro referido para no tener ningún contacto con las que iban terminando y saliendo. Según el reclamante, el tercer turno, en el que él participó, comenzó el ejercicio a las 16.00 horas y lo acabó a las 17.30 horas, habiendo permanecido hasta esa hora encerrados, incomunicados y sin comer desde las 09.30 hasta las 17.30.

La secretaria del tribunal nos ha comunicado que las circunstancias descritas son básicamente ciertas, si bien en el centro se disponía de bar y máquinas expendedoras de bocadillos, así como que todo fue debido al elevado número de aspirantes, a las escasez de medios con que cuenta un ayuntamiento y a la necesaria observancia de ciertas garantías para los examinados, como la impresión de todos los exámenes una vez realizados.

Pese a la argumentación del ayuntamiento de La Laguna, consideramos que deben buscarse soluciones alternativas, a través de todos los mecanismos posibles, para evitar a cualquier opositor una espera de 7 horas para realizar un examen pues esta prolongada espera, de por sí, supone una falta de consideración al ciudadano.

En el otro caso un reclamante expresaba su malestar por las deficientes condiciones acústicas en que se desarrolló una prueba de dictado en unas oposiciones

convocadas por el Ayuntamiento de Telde (EQ 1568/05). No obstante, esta queja ha sido archivada al haber interpuesto el interesado recurso contencioso administrativo.

Con respecto a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se ha tramitado una queja (EQ 1314/05) en la que la reclamante manifestaba que había recibido notificación de una resolución de la Gerencia de dicha Universidad, mediante la que se declaraba concluido el concurso convocado en octubre de 2001 para la provisión de un puesto de trabajo, sin adjudicar el puesto de trabajo objeto del mismo a la única aspirante admitida, la reclamante.

De la investigación efectuada pudimos concluir que las bases del proceso selectivo convocado no contemplaban la posibilidad de que la Comisión de Valoración elevara a la Gerencia de la Universidad propuesta de no provisión en el caso de que ningún aspirante alcanzara un porcentaje y una puntuación mínima en la valoración global de méritos o en la valoración específica de los méritos relacionados con el puesto de trabajo, no figurando en el expediente administrativo ninguna actuación que suponga modificación de las bases de la convocatoria en lo relativo a la actuación de la Comisión de Valoración.

Puesto que la introducción de criterios de aplicación del baremo de méritos por parte de la Comisión de Valoración, de forma que quedan excluidos candidatos que no alcancen una determinada puntuación, supone una modificación de facto de las bases de la convocatoria no permitida por el ordenamiento jurídico, que por tanto debe reputarse nula de pleno derecho, dirigimos al Rector de dicha Universidad la recomendación de adoptar las medidas oportunas para anular la actuación de la Comisión de Valoración contraria a las bases, retrotrayendo el expediente al momento anterior a la aplicación de los criterios controvertidos. Igualmente, recomendamos al citado Rector que llevara a cabo una investigación y, en su caso, iniciara las actuaciones a fin de depurar las responsabilidades de toda índole en que pudieran haber incurrido los miembros de la Comisión de Valoración.

En la respuesta a esta Institución, el rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria no acepta ni rechaza expresamente nuestra recomendación, al haberse interpuesto recurso contencioso-administrativo por parte de la interesada. No obstante, queremos destacar dicha contestación pues en la misma el referido Rector muestra su extrañeza por el hecho de que esta Institución no haya solicitado informe a la Universidad, ya que a su juicio hubiera sido conveniente “oír las razones que a esta Universidad le asistían para actuar como lo hizo”. Después, el citado Rector critica abiertamente la actuación de esta Institución en este caso, señalando, entre otras cuestiones, que el análisis de los hechos es parcial e incompleto, así como que la segunda recomendación es precipitada e injusta, si bien se utiliza la fórmula de cortesía “dicho sea con el máximo respeto a la institución”.

No nos preocupan las críticas del Rector a nuestro trabajo en la tramitación de este expediente, pues el derecho a disentir forma parte de la libertad de expresión y opinión de todas las personas, y esta institución tiene entre sus funciones, precisamente, la defensa de ese derecho.

Sin embargo, queremos aclarar que el Diputado del Común, en este asunto, solicitó a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria “copia de todo el expediente administrativo incoado tras la publicación de la citada Resolución de 30 de octubre de 2001”, como suele hacerse en la mayoría de los casos en que se trata de examinar un proceso selectivo. Entendemos que si existía alguna razón por la que la Universidad no quería nombrar para un puesto a una funcionaria que reúne los requisitos establecidos en las bases, esta razón debía figurar en el expediente y, sobre todo,

debía conocerla la interesada, a fin de que pudiera ejercer su derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.

Para finalizar con este epígrafe, nos referiremos a dos quejas correspondientes a la Administración autonómica que se encuentran aún en trámite. En la primera (EQ 1004/05) la reclamante se presentó al proceso selectivo convocado por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes para la contratación temporal de una serie de plazas con la categoría de Trabajadores Sociales (Orden de 21 de abril de 2003, BOC nº 084, 5/5/03). La reclamante presentó reclamación contra la calificación del segundo examen realizado. Como quiera que no recibió respuesta, presentó un nuevo escrito solicitando información sobre el estado de tramitación de su reclamación, que tampoco obtuvo respuesta. En la segunda queja (EQ 1559/05) la reclamante manifiesta que se presentó a las listas de aspirantes a desempeñar servicios en las unidades de apoyo a los órganos judiciales de la Administración de Justicia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante contratación temporal de interinidad. Una vez superadas las pruebas, rellenó la solicitud de inclusión en las listas de reserva de dicha unidad de apoyo, solicitud en la que figuraba una relación de la lista insular a elegir, eligiendo la reclamante la isla de La Palma. Sin embargo, al procederse a la adjudicación de plazas no se le adjudicó ninguna por no existir plaza para personal de servicios en dicha isla. Ambas quejas, como se ha señalado, se encuentran en trámite.

3. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.

Durante este ejercicio hemos finalizado la recogida de datos correspondientes a algunos ayuntamientos canarios, correspondientes a la queja iniciada de oficio relativa la integración laboral de los trabajadores con discapacidad en las administraciones públicas canarias. Para ello, como ya se informó, se remitieron cuestionarios a todos los ayuntamientos y cabildos insulares, a fin de recabar los datos correspondientes a la Administración local. Con respecto a la Administración autonómica, se remitió cuestionario a la Dirección General de la Función Pública, a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, a la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud y a cada una de las sociedades mercantiles en cuyo capital social participa la Comunidad Autónoma de Canarias (EQ 1350/03).

Una vez finalizado este proceso, debemos destacar que las siguientes corporaciones locales no han contestado a nuestro requerimiento:

- Ayuntamiento de Barlovento.
- Ayuntamiento de Gáldar.
- Ayuntamiento de la Vega de San Mateo.
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.
- Ayuntamiento de Haría.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote.
- Ayuntamiento de Yaiza
- Ayuntamiento de Teguise.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona.
- Ayuntamiento de Santiago del Teide.
- Cabildo insular de El Hierro.

Esta falta de respuesta ha impedido, hasta la fecha, la explotación estadística de la información recabada, si bien una primera aproximación a los datos obtenidos nos acercan a una primera conclusión, esto es, el escaso impacto que están teniendo las disposiciones legales de integración laboral de trabajadores con discapacidad en las administraciones públicas, lo que obliga necesariamente a su replanteamiento, a pesar de que por Ley 53/2003, de 10 de diciembre, se haya aumentado del 3 al 5 por 100 el

porcentaje de reserva de las vacantes en las ofertas de empleo público, para ser cubiertas entre personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100.

Hay que recordar que las personas con discapacidad presentan una tasa de actividad muy baja, acompañada de una alta tasa de desempleo. La mayor parte de las personas con discapacidad en edad laboral no aparece clasificada como activa, y tienen mayores dificultades para acceder a un puesto de trabajo. Se trata, por tanto, de un colectivo con especiales dificultades para la inserción laboral, que requiere de los mayores esfuerzos y apoyo por parte de las Administraciones Públicas.

Por ello, con los datos recabados hasta ahora, que serán completados con la información que nos proporcionen las entidades asociativas que agrupen o presten servicios a trabajadores con discapacidad en Canarias, vamos a elaborar un informe especial para facilitar el análisis de esta cuestión por parte del Parlamento de Canarias.

Por otro lado, se han tramitado otras tres quejas a instancia de parte en el ejercicio 2005, si bien en ninguna de ellas observamos infracción del ordenamiento jurídico. En primer lugar, el EQ 202/05, relativo a la empresa, que presta los servicios de atención telefónica al ciudadano a través del teléfono único 012. A juicio del reclamante, la referida empresa estaba incumpliendo sus obligaciones en materia de contratación de trabajadores con discapacidad, puesto que la misma había ido despidiendo, paulatinamente, a todos los trabajadores de esas características contratados al inicio de la prestación de sus servicios. No obstante, tras la oportuna investigación, pudimos constatar que en la adjudicación del contrato administrativo de prestación de servicios de atención telefónica al ciudadano a través del teléfono único 012, no se tomó en consideración, puesto que no se dieron las circunstancias para ello, la existencia de un determinado porcentaje de trabajadores con discapacidad en la plantilla de la empresa que resultó adjudicataria. Por este motivo, no resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto Territorial 26/1999, de 25 de febrero, por el que se establecen medidas de fomento de la integración laboral de los minusválidos, que dispone que *"en los contratos que se suscriban con las empresas que hayan resultado adjudicatarias en virtud de lo dispuesto en el presente Decreto, se hará constar tal circunstancia y su incumplimiento durante la vigencia del contrato, en los plazos que se establecen en el artículo 2, será causa de rescisión del mismo".*

Puesto que no observamos una actuación administrativa por parte del Gobierno de Canarias que supusiera una infracción del ordenamiento jurídico, procedimos al archivo de la reclamación, si bien informamos al interesado de que, con independencia de las circunstancias en que se produjo la adjudicación del contrato de servicios, existe la obligación para cualquier empresa pública o privada que contrate a 50 o más trabajadores de reservar un cupo de plazas para trabajadores con discapacidad o, en su caso, de adoptar alguna de las medidas que la legislación prevé, por lo que podía dirigirse a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el caso de que se dieran dichas circunstancias.

En la segunda queja, EQ 1198/05, el reclamante señalaba que tras haber superado las correspondientes pruebas selectivas, por el cupo de reserva de trabajadores con discapacidad, había sido contratado por la empresa pública que gestiona el servicio del 1-1-2, si bien fue despedido tras haber finalizado el período de prueba, sin causa alguna que justificase dicho despido. Esta queja hubo de ser archivada al interponer el interesado reclamación en vía judicial.

Finalmente, en el expediente EQ 1697/05, el reclamante se quejaba de que en un proceso selectivo convocado por el Cabildo insular de Gran Canaria le había sido

requerido un certificado acreditativo de estar en condiciones de desempeñar un puesto concreto de trabajo, por su condición de discapacitado. En este caso no admitimos a trámite la queja, pues la exigencia de presentar el certificado que se le reclamaba traía causa de las Bases Generales de la convocatoria, que fueron publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas nº 136, de 13 de noviembre de 2002. En dichas Bases Generales, concretamente en la tercera, relativa a los aspirantes afectados de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales, se establece la obligatoriedad de que estos aspirantes presenten certificación acreditativa de que están en condiciones de cumplir las tareas fundamentales de los puestos de trabajo a los que aspiran.

4. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias

Comenzaremos este epígrafe haciendo referencia a una serie de quejas cuya tramitación se inició en ejercicios anteriores y se han finalizado en 2005.

En primer lugar el EQ 374/03, motivado por el retraso en el abono de unas indemnizaciones por razón del servicio que debía hacer efectiva la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Sobre este asunto, hay que señalar que los funcionarios al servicio del Gobierno de Canarias tienen derecho a percibir las indemnizaciones correspondientes por razón del servicio (art. 82.4 de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria). Este derecho, que no está sujeto a condición más allá de la efectiva realización del servicio y al cumplimiento de los requisitos formales previstos en la normativa, se extiende también a las personas ajenas a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en los supuestos que expresamente estén establecidos (art. 2.3 del Decreto 251/1997, de 30 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Indemnizaciones por razón del servicio), como era el caso del reclamante.

En estos casos, no puede obviarse que el trabajador está anticipando un gasto que debe soportar la Administración Pública. Por tanto, el abono de la indemnización por razón del servicio se debe efectuar en un plazo razonable una vez que ha quedado constancia de la efectiva realización de la comisión de servicio. Esta obligación se venía incumplido sistemáticamente, a tenor de lo expresado por la administración en el informe que nos remitió, pues reconocían la existencia de retraso en el abono de las indemnizaciones al reclamante, así como de un numeroso colectivo que se encontraba en las mismas circunstancias que el anterior. Además, debe considerarse que la mala gestión en el abono de las indemnizaciones, en cuya virtud se incurre en mora, puede producir un perjuicio económico a la Hacienda pública, por el pago de los correspondientes intereses ex arts. 1100 del Código Civil y 45 del Real Decreto Legislativo 1091/1988, Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria.

Por todos estos motivos, dirigimos una recomendación a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, a fin de que adoptara las medidas convenientes para asegurar el pago puntual de las indemnizaciones por razón del servicio al personal de dicha Administración o al personal que preste servicios para la misma en los casos expresamente previstos.

En la respuesta a nuestra institución, la Directora General de Protección al Menor y la Familia nos explicó las causas por las que se había acumulado el retraso en el pago de las dietas y no se pronunció aceptando o rechazando nuestra resolución, si bien nos comunicó que en esos momentos habían conseguido ponerse prácticamente al día, hecho que corroboró el reclamante en una carta de agradecimiento a la institución, en la que indicaba que en la actualidad se estaba procediendo con premura al abono de las mismas.

Otra queja relevante es el EQ 922/04, relativa a la Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, de 20 de noviembre de 2003, por la que se regula la selección, el nombramiento y cese de los funcionarios interinos de los Cuerpos de Médicos Forenses, Oficiales, Auxiliares y Agentes de la Administración de Justicia en Canarias. En dicha queja se denuncia el hecho de el artículo 4 de la referida Orden, que regula los requisitos para la integración en las listas de reserva, contemple, entre otros, el de "figurar inscrito en la Agencia Canaria de Empleo como demandante de empleo o mejora del mismo, excepto para los que en el momento de la convocatoria se encuentren prestando servicios como funcionarios interinos de la Administración de Justicia" (Artículo 2.-apartado f) y asimismo el requisito de, en el momento de finalización del plazo de presentación de solicitudes "tener su residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias" (Artículo 4.-apartado g)."

A este respecto consideramos que el derecho fundamental de acceso a las funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad recogido en el artículo 23.2 de la Constitución hace que deba rechazarse cualquier requisito o condición que no se pueda incardinar dentro de los conceptos de mérito y capacidad a que se refiere el artículo 103.3 de la misma, y el hecho de residir en un lugar determinado no se puede considerar que constituya un mérito y mucho menos que por el hecho de reunir ese requisito una persona se pueda considerar que tiene una mayor capacidad para desempeñar un puesto de trabajo al servicio de las administraciones públicas.

Sobre esta cuestión se ha pronunciado en reiteradas ocasiones el Tribunal Constitucional (, así por ejemplo, la sentencia 107/2003, de 2 de junio) y el Tribual Supremo, que en su sentencia de 6 de abril de 1988 indicaba que el hecho de ser natural o residente de una localidad no se ve que pueda ser una circunstancia relevante para la selección, por carecer de influjo determinante en la calidad profesional de los aspirantes, no apareciendo por ello como incluible en la previsión que respecto a los principios de mérito y capacidad establece el artículo 103.3 de la Constitución.

Por otro lado, con respecto a la obligación del funcionario de residir en la localidad donde radique su puesto de trabajo, hemos de señalar que es una obligación que recae precisamente sobre el funcionario, no sobre los aspirantes a serlo, ex artículo 77 de la Ley articulada de Funcionarios Civiles del Estado (Decreto 315/1964, de 7 de febrero) , por lo que consideramos innecesario mayor extensión de nuestros comentarios sobre este asunto.

Sobre el apartado f) del artículo 4, que exige que los aspirantes a formar parte de las listas de reserva figuren inscritos en la Agencia Canaria de Empleo, como demandante de empleo o mejora del mismo, excepto los que en ese momento se encuentren prestando servicios como funcionarios interinos de la Administración de Justicia, debemos reiterar todas las consideraciones efectuadas hasta ahora con respecto a la residencia, pues no compartimos que el figurar inscrito como demandante de empleo haga prueba de los méritos o de la capacidad profesional de un aspirante, que son los parámetros en los que se ha de desenvolver la selección de personal en la Administración Pública.

Y en el hipotético caso de que se admitiera dicho requisito como medida de fomento del empleo en el colectivo de desempleados o de trabajadores que buscan mejorar su empleo, entendemos que debería posibilitarse acreditar la inscripción en cualquier servicio de empleo de cualquier comunidad autónoma, pues de lo contrario se estaría reproduciendo de forma indirecta el requisito de residencia, ya que la inscripción en los servicios de empleo se efectúa en la oficina correspondiente a la localidad en la que se tiene la residencia.

Por todas estas razones remitimos una recomendación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para que se revisara la normativa reguladora de la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias, en el sentido indicado.

La citada Dirección General contestó a nuestro requerimiento solicitando una prórroga para dar respuesta a la recomendación, pues quería someter la misma a la consideración de los representantes sindicales que forman parte de la Mesa Sectorial de Justicia, los cuales habían participado en la elaboración de la normativa. La prórroga ha sido concedida y nos encontramos a la espera de respuesta.

Se ha tramitado también una queja (EQ 1189/04), alusiva al programa de ayudas de acción social para los funcionarios del Gobierno de Canarias, en su modalidad de ayudas para guardería, las cuales se dejan de percibir en el mes siguiente al mes natural en que el hijo o hija del funcionario público cumple los tres años.

La reclamante considera que el sistema educativo español no tiene en cuenta los años naturales, sino los escolares y, por tanto, los menores no pueden escolarizarse hasta septiembre del año en curso. Por ello, a su juicio, se comete un agravio comparativo a los hijos nacidos en los primeros meses del año ya que no pueden disfrutar de la ayuda por guardería una vez cumplidos los tres años, aunque deben permanecer en ella y no pueden matricularse en ningún colegio que imparta 2º ciclo de Educación Infantil, hasta el mes de septiembre.

Sin perjuicio de que la actuación administración había sido correcta, puesto que se habían aplicado estrictamente las bases de la convocatoria, observamos que la configuración de dichas ayudas podía no responder con total eficacia al fin perseguido, que entendemos que no es otro que colaborar con el gasto que supone la guardería de los hijos de los empleados públicos hasta que éstos llegan a la etapa escolar en que está garantizada la gratuidad de la enseñanza.

Por ello, sugerimos a la Dirección General de la Función Pública que en la próxima convocatoria del mencionado Fondo sometiera a la consideración de la Comisión de Acción Social, dependiente de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos, la posibilidad de estudiar medidas alternativas para favorecer la permanencia de las ayudas para guardería de aquellos niños y niñas que hayan cumplido tres años antes del inicio del curso escolar del segundo ciclo de Educación Infantil, hasta tanto se inicie dicho curso escolar.

Esta resolución ha sido expresamente aceptada por la Dirección general de la Función Pública, que se ha comprometido a trasladar la sugerencia a la citada Comisión de Acción Social.

De los expedientes correspondientes al ejercicio 2005, con relación a las situaciones administrativas de los funcionarios, señalaremos el EQ 1029/05. alusivo a la falta de respuesta a una solicitud de traslado de destino realizada por una funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda. Con relación a prevención de riesgos laborales, destacamos el EQ 186/05, relativo al supuesto incumplimiento de la normativa en esta materia en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y el 232/05, que alude a la negativa del Cabildo insular de La Palma a facilitar un cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Con relación a permisos y licencias señalamos los EQ 1206/05, relativo a introducción en la normativa de funcionarios del Ayuntamiento de Adeje de una cláusula más restrictiva que la establecida en la Ley de la Función Pública de Canarias, y el EQ 1738/05, alusivo a la no extensión al personal sanitario de

determinadas permisos concedidos a los restantes funcionarios de la Comunidad Autónoma. Finalmente, con relación a derechos pasivos, destacamos los EQ 1455/05 y EQ 1456/05, en los que las reclamantes denuncian haber resultado perjudicadas en el cálculo de sus derechos pasivos que realiza la Administración del Estado, por culpa de la deficiente gestión administrativa llevada a cabo en la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Todas las quejas relacionadas en el párrafo anterior se encuentran en trámite. En igual situación está el EQ 1235/05, en la que se denuncian la deficiencias en el sistema de gratificaciones empleado por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para compensar a los funcionarios de las administraciones locales que llevan a cabo labores de secretaría en los distintos juzgados de paz existentes en el archipiélago, y el EQ 136/05, relativo a desacuerdo con la organización de una unidad administrativa en la Dirección General de Servicios Sociales.

5. Función pública docente

En lo que respecta al acceso a la función pública docente, en el anterior informe expusimos una queja correspondiente a las oposiciones a los Cuerpos de Enseñanza Secundaria celebradas en 2004 (EQ 828/04), en la que la reclamante alegaba que el examen práctico propuesto por uno de los tribunales calificadores de la especialidad de Formación y Orientación Laboral no encontraba amparo en las bases de la convocatoria, al no corresponderse con las materias designadas para la elaboración de los casos prácticos.

Sobre la posible revisión de las actuaciones de los tribunales calificadores de oposiciones y concursos, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado en la STC 353/1993, de 29 de noviembre. En esta sentencia el Tribunal Constitucional, haciendo suya una consolidada doctrina jurisprudencial aplicada por los Tribunales ordinarios, ha señalado que “aunque los Tribunales de la Jurisdicción contencioso-administrativa son ciertamente competentes para enjuiciar la legalidad de la actuación de los órganos juzgadores de las oposiciones o concursos, en modo alguno pueden sustituir a éstos en lo que sus valoraciones tienen de apreciación técnica, pues de admitirse esta hipótesis tendrían que constituirse en cada caso en fiscalizadores de cada Tribunal o Comisión Calificadora con parámetros no jurídicos, sino pertenecientes en cada ocasión a una técnica diversa, esto es, la concerniente a la materia cuyos conocimientos se exigiera a los opositores o concursantes, y tal supuesto es absurdo no sólo porque implicaría la omnisciencia de los órganos judiciales, sino porque éstos están llamados a resolver problemas jurídicos en términos jurídicos y nada más. Lo que no supone desconocer el derecho a la tutela judicial efectiva recogido en el artículo 24.1 CE, ni el principio del sometimiento pleno de la Administración Pública a la Ley y al Derecho (artículo 103.2 CE), ni la exigencia del control judicial sobre la actuación administrativa y su sumisión a los fines que la justifican (artículo 106.1 CE), así como tampoco ignorar los esfuerzos que la jurisprudencia y la doctrina han realizado y realizan para que tal control judicial sea lo más amplio y efectivo posible. Supone, simplemente, señalar que ese control judicial, del que no pueden excluirse las resoluciones administrativas que resuelven oposiciones o concursos, tiene, por su propia naturaleza, ciertos límites o modulaciones».

En definitiva, cabe la revisión de las actuaciones de los órganos juzgadores de oposiciones y concursos, pero no en lo que éstas supongan apreciación o valoración técnica de los conocimientos de los aspirantes. Por tanto, las posibilidades de control se reducen a la inobservancia de los elementos reglados –cuando estos existan- y al error ostensible y manifiesto. Puesto que en esta queja se aludía a la vulneración de un elemento reglado (el procedimiento para la elaboración del supuesto práctico),

continuamos con la valoración de la misma, al no ser materia vedada al control del Diputado del Común.

Tras analizar detalladamente las bases y los ejercicios propuestos por el Tribunal Calificador, concluimos que el supuesto práctico objeto de queja no guardaba la relación necesaria con el área de competencia profesional a la que aludía la Consejería de Educación, Cultura y Deportes en su informe, lo cual, si bien afecta por igual a todos los opositores, supone un incumplimiento de las previsiones de las bases prohibido por la legislación aplicable y que dificulta innecesariamente la realización del ejercicio a los participantes en el proceso selectivo. por lo que dirigimos a la citada Consejería la recomendación de adoptar las medidas oportunas para subsanar el incumplimiento de las bases de la convocatoria que se había producido, así como para evitar este tipo de irregularidades en sucesivos procesos selectivos

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes ha rechazado nuestra recomendación, al considerar que la actuación de la Comisión de Selección se ajustó a las bases de la convocatoria, pues bajo su punto de vista, expresado por el Responsable del Servicio de Formación Profesional, el contenido del supuesto práctico relativo a representación de los trabajadores y procedimiento electoral en la empresa está en conexión con el área de competencia profesional “Identificación de conflictos y aplicación de un proceso de negociación”.

También corresponden al pasado ejercicio los expedientes EQ 570/04 y EQ 1050/04. En el primero de ellos la reclamante planteaba su desacuerdo con su exclusión de las listas para sustituciones en formación profesional, en la especialidad de Producciones en artes gráficas, exclusión que se produjo porque la titulación que aportaba, la de Técnico Especialista, no era válida, siendo la adecuada la de Técnico Superior en Producción en Industrias de Artes Gráficas.

A juicio de la reclamante, su exclusión de la convocatoria no fue ajustada a derecho, pues en virtud del Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ordenación de la Formación Profesional en el ámbito del Sistema Educativo, el título de Técnico Especialista en la correspondiente especialidad tiene los mismos efectos académicos y profesionales que el título de Técnico Superior.

Sin embargo, a juicio de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y deportes, el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, se refiere a los efectos académicos y profesionales del Título de Técnico Especialista, efectos éstos que no pueden confundirse con los efectos docentes, que son los que habilitan para impartir docencia, no estando el Título de Técnico Especialista en la relación de títulos contenida en el Anexo VI b) de la referida norma, que para la especialidad de Producción en Artes Gráficas solo contempla como titulación equivalente la de Técnico Superior en Producción en Industrias de Artes Gráficas.

No obstante lo anterior, con posterioridad al proceso selectivo en el que participó la interesada, el Reglamento de Ingreso, Accesos y Adquisición de Nuevas Especialidades en los Cuerpos Docentes que imparten las enseñanzas escolares del Sistema Educativo y en el Cuerpo de Inspectores de Educación, aprobado por Real Decreto 334/2004, de 27 de febrero, amplió en algunos supuestos la posibilidad de considerar titulaciones equivalentes a efectos de docencia. Así, en la Disposición Adicional Única de dicho Real Decreto, párrafo dos, se especifica que para el ingreso en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, para las especialidades que se detallan en el anexo V del mismo, podrán ser admitidos quienes, aún careciendo de la titulación exigida con carácter general, estén en

posesión de alguna de las titulaciones que, para cada una de ellas, se relacionan, asimismo, en el citado anexo V.

En el referido anexo V, para la especialidad de Producción en Industrias de Artes Gráficas, se sigue considerando titulación equivalente a efectos de docencia la de Técnico Superior en Producción en Industrias de Artes Gráficas, pero se añaden las de Técnico Especialista en Composición, Técnico Especialista en Encuadernación, Técnico Especialista en Impresión, Técnico Especialista en Procesos Gráficos, Técnico Especialista en Reproducción Fotomecánica y Técnico Especialista en Composición de Artes Gráficas.

En definitiva, una vez que ha desaparecido la limitación legal para la docencia en la especialidad de Producción de artes Gráficas por parte de los técnicos especialistas, consideramos que sería adecuado y ponderado que por parte de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes se valorara la posibilidad de permitir la participación en las listas de sustituciones de aquellos docentes que poseen el título de Técnico Especialista, como es el caso de la reclamante, por lo que remitimos una resolución a dicho organismo, la cual ha sido expresamente aceptada.

Por el contrario, no ha sido aceptada la recomendación remitida en el EQ 1050/04, presentado por una reclamante que había ingresado en las listas de reserva de profesores sustitutos de las especialidades de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas. Con posterioridad, en el mes de julio de 2004 realizó las pruebas del procedimiento selectivo para plazas de profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad de Lengua Castellana y Literatura, las cuales superó con una calificación de 7 puntos, si bien no obtuvo plaza, al haber otros candidatos con mejor puntuación global que la suya. Al parecer la reclamante, antes y después del proceso selectivo, solicitó en diversas ocasiones información en la Oficina Insular de Educación de Lanzarote sobre los requisitos necesarios para ingresar en las listas de sustituciones de la asignatura de Lengua Castellana y Literatura. Según señalaba la misma en la queja, en dicha oficina se le informó de que si superaba las oposiciones se le incluiría de oficio.

Sin embargo, tras la publicación de las listas, la reclamante comprobó que no había sido incluida en las listas de la mencionada asignatura, ello en virtud de la aplicación de la Resolución de 11 de marzo de 2002, por la que se determina el procedimiento de inclusión y promoción del personal que haya superado la fase de oposición de los procedimientos selectivos para ingreso en los Cuerpos de funcionarios docentes en las listas de interinidad y de sustituciones dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, habiendo sido promocionada en las listas de las que formaba parte anteriormente.

A nuestro juicio, no tiene sentido promocionar a un aspirante en las listas de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas cuando lo que ha demostrado en el proceso selectivo es su competencia en Lengua y Literatura, como es el caso de la reclamante. Pese a ello, nuestra resolución ha sido rechazada.

Correspondiente al ejercicio 2005, hemos inadmitido una queja relativa al procedimiento para la adquisición de la condición de catedrático, al encontrarse el objeto de la misma pendiente de resolución judicial (EQ 1570/05), y hemos archivado por solución una queja referente al proceso para la adjudicación de destinos correspondientes al curso escolar 2005-2006 (EQ 1557/05). Sobre este mismo procedimiento, se encuentra en trámite el EQ 1401/05, instado por una profesora que fue nombrada para una vacante de su especialidad, y cuando se presentó en el centro

de destino a tomar posesión de la plaza le comunicaron que no existía tal vacante, produciéndose, en ese período, la adjudicación de destinos a interinos situados por detrás de ella en la lista correspondiente.

En cuanto a retribuciones e indemnizaciones por razón del servicio, destacamos en primer lugar la aceptación de la sugerencia remitida a la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa en el EQ 498/04, para que estudiara la posibilidad de proponer al órgano competente la ampliación del ámbito subjetivo de los beneficiarios de las ayudas en compensación de daños causados en accidentes de tráfico que tiene establecidas la Consejería por Orden de 16 de abril de 1997, de forma que situaciones como la de la reclamante, en las que se produce de facto itinerancia a lo largo de una misma jornada, sin que el puesto de trabajo esté declarado como tal, queden adecuadamente cubiertas por la normativa reguladora de estas ayudas.

También ha aceptado la citada Dirección General una sugerencia relativa a la mejora del sistema de entrega de los fondos para la adquisición de ropa de trabajo, para aquellos trabajadores de los centros educativos que tienen reconocido este derecho en el convenio colectivo, de forma que queden adecuadamente atendidas las incorporaciones o traslados que no se produzcan al inicio del curso escolar (EQ 579/04).

Otros expedientes que se encuentran en trámite hacen referencia a falta de respuesta a peticiones de información con relación a las retribuciones de una funcionaria (EQ 513/05), a denegación de comisión de servicio solicitada (1202/04), a falta de respuesta a una solicitud de compensación económica del período anual de vacaciones no disfrutado por producirse el cese de la interesada (EQ 175/05) o a la denuncia de acoso laboral formulada por una docente (EQ 1337/05).

6. Función pública en la Administración sanitaria.

Con respecto a la función pública en el ámbito de la Administración sanitaria, destacamos los EQ 430/05, EQ 437/05 a EQ 507/05, EQ 516/05 a EQ 583/05 y EQ 709/05 a EQ 745/05. En esta queja un colectivo de trabajadores de los grupos C, D y E del Servicio Canario de la Salud, expresaban su malestar por la falta de acuerdo en el conflicto colectivo que sostenían con el mencionado servicio y solicitaban la mediación del Diputado del Común para la resolución del referido conflicto. En este caso informamos a los reclamantes de que pese a no ser una función expresamente recogida en la ley reguladora de la institución del Diputado del Común la mediación en conflictos colectivos, en ocasiones anteriores se ha accedido a ejercer dicha labor cuando la gravedad del conflicto ha hecho necesario una intervención de este tipo, siempre bajo el criterio de colaboración y cooperación con otras administraciones públicas, y con la finalidad de evitar perjuicios tanto para los intereses públicos como para los derechos de los trabajadores que han instado el conflicto.

No obstante, es un requisito imprescindible para que el Diputado del Común ejerza de mediador en un conflicto el que soliciten su concurso todas las partes implicadas en el mismo y que se encuentren legitimadas para formar parte en la negociación, pues de lo contrario cualquier intento de acercamiento de las posturas de las partes estaría condenado de antemano al fracaso.

Por ello, le comunicamos que esta institución solo aceptaría realizar una mediación en este conflicto en el caso de que tanto el Comité de Huelga como la Administración Sanitaria de la Comunidad Autónoma solicitaran expresamente dicha intervención, y siempre dentro de los límites que establece nuestro ordenamiento jurídico. Puesto que dichas circunstancias no se produjeron, la institución no participó en la resolución del

referido conflicto, en el que finalmente se llegó a un acuerdo, según pudimos constatar en las noticias aparecidas en los medios de comunicación.

Por otro lado, se encuentran en trámite dos expedientes, instados por profesionales que desarrollan su trabajo en el Servicio Canario de la Salud, que denuncian vulneración de sus derechos laborales por parte de dicho organismo (EQ 916/05 y EQ 1154/05).

RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.

EQ 175/05. Falta de respuesta a solicitud de permiso por maternidad. Recomendación a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación al escrito de queja presentado en esta institución por doña (...), el cual quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 175/05, que rogamos cite en su respuesta.

En su queja la reclamante manifestaba que en fecha 2 de agosto de 2002 solicitó ante ese organismo el periodo vacacional al término de la licencia por maternidad. A la vista de la falta de respuesta, en fecha 23 de febrero de 2005 presentó solicitud de certificación de acto presunto, sin que al día de presentación de esta queja hubiera obtenido respuesta alguna.

Esta institución, considerando que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó su admisión, así como solicitarle un informe acerca del trámite dado a los escritos presentados por la interesada, pues, como se ha señalado, no constaba respuesta expresa a los mismos.

Posteriormente, con fecha 27 de mayo de 2005, recibimos informe emitido por V.I., en el que básicamente se justificaba la actuación de esa Administración con base en los siguientes argumentos:

- En primer lugar, la innecesidad de la certificación de actos presuntos solicitada por la reclamante para la eficacia del acto presunto, ello en virtud de la modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, operada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJ-PAC).

- En segundo lugar, se señala que la reclamante, una vez producido el silencio administrativo, debió acudir al órgano superior jerárquico e interponer recurso de alzada (artículo 114 LRJ-PAC) en el plazo de tres meses a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo (artículo 115 LRJ-PAC). Según señala su informe, como la interesada presentó su inicial reclamación en 2002 y no presentó nuevo escrito hasta el año 2005, se ha producido una simple inactividad de la interesada (que no caducidad), lo cual no tiene otro efecto que la pérdida de su derecho al referido trámite (artículo 92 LRJ-PAC).

A la vista de los antecedentes descritos, debemos someter a su juicio las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), en su artículo 43, referido al silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud de interesado, establece lo siguiente:

2. *En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legitima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo.*

3. *(...)*

4. *(...) La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.*

5. *La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen:*

   (...) b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

(...)".

Al respecto, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 6 de marzo de 1998, Arz-1998\1890, establece que *"Es reiterada la jurisprudencia que afirma que las Administraciones Públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso (artículo 94.1 y 2 de la LPA [RCL 1958\1258, 1469, 1504; RCL 1959\585 y NDL 24708] y artículo 38.2 de la LJCA) y que el silencio administrativo es una ficción que la Ley establece en beneficio del que incoa un procedimiento, para que pueda entender desestimada su reclamación y deducir frente a la denegación presunta la impugnación que proceda en cada caso, o esperar confiadamente a que la Administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, aunque sea tardía. No resulta viable, por ello, que la Administración pretenda obtener un beneficio, como es el de la apreciación de la extemporaneidad del recurso contencioso-administrativo, a consecuencia de su propia violación de la norma (artículo 94.3 de la LPA) ni, aún menos, que para ello se invoque la doctrina del silencio administrativo, que está concebida en beneficio del administrado, y no en contra suya (Sentencia de esta Sala de 25 marzo 1993 [RJ 1993\1634] y Sentencias del Tribunal Constitucional 6/1986, de 21 enero [RTC 1986\6] y 204/1987, de 21 diciembre [RTC 1987\204])".*

Asimismo, el alto tribunal, en su Sentencia de 16 de julio de 1997, Arz-1997\6034, establece que *"(...) el silencio administrativo, tanto negativo como positivo, está establecido en beneficio del administrado, y, en consecuencia, es a él a quien corresponde utilizarlo para su conveniencia o desconocerlo cuando le perjudique. No le es lícito a la Administración beneficiarse del incumplimiento de su deber de resolver expresamente, porque hay, en efecto, un principio general del Derecho (expresado con distintas formulaciones en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en el artículo 1288 del Código Civil), según el cual ningún infractor puede alegar en su propio beneficio su incumplimiento de las normas, principio a*

través del cual se pretende introducir en el campo jurídico un valor ético. Y la diferencia de naturaleza entre el silencio negativo (que es una pura ficción en beneficio del administrado), y el silencio positivo (que provoca un auténtico acto administrativo) no les hace distintos a este respecto, ya que, en ambos casos, el silencio se ha producido por una conducta ilegítima de la Administración, que no puede redundar en su beneficio".

"Pervive el deber de la Administración de resolver, sin que el contenido de su resolución tardía quede vinculado en modo alguno por el sentido del silencio [art. 43.4 b) LRJPAC]. Si esta resolución tardía es favorable perderá su objeto el recurso que, en su caso, hubiera interpuesto el interesado, sirviéndose, a tal efecto, del silencio administrativo negativo. Si, por el contrario, es desestimatoria, la resolución podrá acumularse al objeto del recurso interpuesto contra la desestimación silencial. Y si el interesado no ha hecho uso del silencio negativo ni interpuesto, en consecuencia, recurso alguno, podrá recurrir directamente la extemporánea resolución expresa como cualquier otro acto administrativo.

En consecuencia, esa Consejería viene obligada a cumplir con su deber de resolver expresamente, *"(...) sin que le sea lícito esgrimir un instituto que, como el del silencio administrativo, no ha sido ideado por el ordenamiento jurídico para que la administración infractora saque de él ventajas directas o indirectas"* (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de julio de 1997, citada).

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

R E C O M E N D A C I O N

- De adoptar las medidas oportunas para que por el órgano competente de esa Consejería se dicte y notifique resolución expresa, sobre el fondo del asunto planteado en la solicitud formulada por la interesada el 2 de agosto de 2002.

EQ 498/04. Accidentes de tráfico en puestos de trabajo no declarados como itinerantes. Sugerencia a la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación al escrito de queja que se tramita en esta institución a instancia de doña (...) con la referencia EQ 489/04, que rogamos cite en el informe que se solicita.

Como usted conoce, la reclamante es profesora de secundaria en el área de francés, e impartía durante el curso 2002-2003 dicha asignatura en tres centros diferentes de la isla de La Palma: (...). En fecha 14 de noviembre de 2002, mientras se dirigía al I.E.S (...) , ubicado en el municipio de Los Llanos de Aridane con el fin de impartir clases, sufrió un accidente de circulación que le ocasionó diversos daños en su vehículo. Por este motivo en fecha 27 de febrero de 2003 solicitó indemnización por los daños ocasionados.

Dicha solicitud fue denegada por esa Dirección General, mediante resolución de fecha 17 de noviembre de 2003 (salida nº 478631), *por no pertenecer a un CER (Colectivo de Escuelas Rurales).* Mediante escrito de fecha 16 de diciembre, la Sra. (...) presentó recurso contra dicha resolución, al cual no se le dio respuesta.

Esta Institución considerando que la presente queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitarle un informe acerca del estado de tramitación del expediente y, en su caso, los motivos que justificasen la falta de respuesta del escrito de la reclamante.

De la respuesta remitida por ese centro directivo destacamos que la solicitud de ayuda no le fue estimada por no pertenecer a un CER (Colectivo de Escuelas Rurales), así como que aunque se diera esa condición (pertenencia a un CER), la interesada no tendría derecho a la ayuda, por haberse producido el accidente en el traslado de su domicilio al puesto de trabajo.

En efecto, el artículo 1 de la Orden de 16 de abril de 1997, por la que se establecen las bases de la convocatoria de las ayudas con destino al personal adscrito a puestos de trabajo itinerantes dependientes de la Dirección General de Promoción Educativa, en compensación de daños causados en accidentes de tráfico, establece que el objeto de la ayuda es compensar el gasto derivado de los daños por accidente de tráfico, con repercusión económica en los vehículos, dentro de los límites y en las condiciones que se establecen en esta Orden, ocasionados al personal dependiente de la Dirección General de Promoción Educativa que ocupa puestos de trabajo para cuyo desempeño necesite realizar desplazamientos por carretera.

Por su parte, el artículo 3 de dicha norma establece lo siguiente:

“3.1. Los puestos de trabajo a los que se refiere el artículo 1, deberán estar declarados como itinerantes o, en su defecto, estar justificados como tales para el desempeño de las funciones inherentes a los mismos. Este requisito se acreditará mediante certificación de la Dirección General de Promoción Educativa.

3.2. Para poder ser beneficiario de las ayudas previstas en la presente Orden deberán cumplirse, además, los siguientes requisitos:

a) Que el desplazamiento esté motivado necesariamente por razones de servicio. A efectos de acreditar esta exigencia deberá acompañarse documento expedido por la autoridad correspondiente (jefe de la unidad, servicio o programa, autoridad convocante, etc.) y, en todo caso, con el visto bueno de la Dirección General de Promoción Educativa.

b) Que el accidente se haya producido durante el horario laboral, excluyéndose por tanto los traslados de llegada al puesto de trabajo o de salida de éste. Esta circunstancia se acreditará mediante cualquier medio admisible en Derecho: testimonio de la Guardia Civil de Tráfico, cuando los hechos hubiesen sido objeto de atestado; certificación de compañía aseguradora, etc.

c) Que los gastos ocasionados por el accidente carezcan de adecuada cobertura. Por tanto, estarán excluidos de estas ayudas aquellos daños cuya responsabilidad deba asumir otra persona o compañía aseguradora. Esta circunstancia se acreditará mediante cualquier medio admisible en Derecho: testimonio de la Guardia Civil de Tráfico, cuando los hechos hubiesen sido objeto de atestado; certificación de compañía aseguradora, etc.”

Tras la adecuada valoración de este expediente, el Diputado del Común ha comunicado a la reclamante la imposibilidad de continuar la tramitación de su queja, pues no se observa infracción del ordenamiento jurídico en la actuación de esa Consejería, ello sin perjuicio de que la resolución denegatoria de la ayuda solicitada no

guardare las formalidades requeridas por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

No obstante, esta institución a la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

S U G E R E N C I A

- Estudiar la posibilidad de proponer al órgano competente la ampliación del ámbito subjetivo de los beneficiarios de las ayudas en compensación de daños causados en accidentes de tráfico, de forma que situaciones como la de la reclamante, en las que se produce de facto itinerancia a lo largo de una misma jornada, sin que el puesto de trabajo esté declarado como tal, queden adecuadamente cubiertas por la normativa reguladora de estas ayudas.

EQ 576/04. Proceso selectivo para cubrir un puesto de trabajo de auxiliar administrativo. Recomendación al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.

Nos dirigimos de nuevo a usted con relación a la queja que se tramita en nuestras oficinas con la referencia EQ 576/04, que rogamos cite en su respuesta a esta resolución.

En esta queja, como usted conoce, la reclamante manifestaba que tras ser seleccionada por la oficina del Servicio Canario de Empleo en La Gomera para cubrir un puesto de auxiliar administrativo, ofertado por esa Corporación, presentó su curriculum vitae. Transcurrido un tiempo prudencial y al no recibir notificación alguna sobre el proceso de selección, solicitó información y se le comunicó verbalmente que su perfil no se ajustaba a los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

En fecha 19 de marzo de 2004, la reclamante presentó escrito ante esa administración (entrada nº 1471), al objeto de que se le respondiera sobre el tipo de proceso seguido y los elementos de juicio considerados por los responsables de la selección para llegar a la conclusión de que no reunía el perfil requerido, puesto que consideraba que los reunía ampliamente. En fecha 26 de mayo de 2004, recibió escrito de respuesta firmado por la Concejala de Personal (salida nº 4202) mediante el que se “le notifica que dicha oferta todavía no está concluida y que la comisión aún no ha seleccionado a ningún candidato por no reunir el perfil que este Ayuntamiento necesita”. Asimismo en dicho escrito “Se le advierte que es dicha Comisión la que selecciona a la persona idónea”.

Esta Institución considerando que la queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitar a esa Corporación que nos remitiera copia del expediente administrativo incoado para el proceso selectivo en el que se enmarca la queja de la reclamante.

Del análisis del contenido del expediente administrativo destacamos el informe emitido por el Servicio de Personal, con fecha 9 de febrero de 2004, en el que se señala:

- Que la Ley de Bases de Régimen Local, al aludir a los principios de mérito y capacidad, así como el de publicidad, para la selección de personal laboral, parece referirse al personal laboral fijo, lo cual no quiere decir que en la contratación de personal laboral no permanente no hayan de respetarse los principios de mérito y capacidad.
- Que por lo tanto, cuando la selección de personal se encomienda a la "Agencia Canaria de Empleo" se produce una quiebra a la norma general de la competencia de la propia corporación para la selección, sin que se considere que se vulnere la objetividad, pues dicha Agencia también es una Administración Pública sujeta a dicho principio de actuación administrativa.
- Que no obstante lo anterior, cuando se trate de convocatorias en las que no haya de intervenir el servicio público de empleo lo procedente es una convocatoria simple, dándole publicidad en la localidad o en otros ámbitos, aprobándose por el Alcalde unas bases para la selección, sin perjuicio de que cuando las necesidades se refieren a unos pocos días, se supla la publicidad con una oferta genérica a la Agencia Canaria de Empleo para seleccionar de entre los propuestos a los que se consideren más aptos de acuerdo con las bases y baremos correspondientes.
- Finalmente se señala que a pesar de todo lo anterior, parece aconsejable la formación de listas de espera o bolsas de trabajo, mediante una convocatoria general.

A la vista de los anteriores antecedentes, hemos considerado oportuno someter a su juicio las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

El artículo 103 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local señala que "El personal laboral será seleccionado por la propia Corporación ateniéndose, en todo caso, a lo dispuesto en el artículo 91 y con el máximo respeto al principio de igualdad de oportunidades de cuantos reúnan los requisitos exigidos". Por su parte el artículo 91.2 de dicha Ley, sin establecer distinciones entre personal laboral permanente o no permanente, señala que "La selección de todo el personal, sea funcionario o laboral, debe realizarse de acuerdo con la oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre en los que se garanticen, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad".

Por su parte, el artículo 35 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado, de aplicación supletoria para todas las administraciones públicas, establece que "Los Departamentos ministeriales podrán proceder a la contratación de personal laboral no permanente para la realización de trabajos que no puedan ser atendidos por personal laboral fijo, previo informe favorable de los Ministerios para las Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda. Dichos contratos se celebrarán conforme a los principios de mérito y capacidad, y ajustándose a las normas de general aplicación en la contratación de este tipo de personal laboral y de acuerdo con los criterios de selección que se determinen por el Ministerio para las Administraciones Públicas".

En definitiva, la contratación de cualquier personal laboral por parte de una corporación local debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

En este sentido, la elaboración de una lista de reserva o bolsa de trabajo, podría ser una solución adecuada a las demandas que la gestión de personal de una corporación local puede plantear, siempre que en su confección se garantizaran los referidos principios de igualdad, mérito y capacidad, no existiendo, a nuestro juicio, ninguna barrera legal a dicha práctica administrativa.

Ahora bien, el recurso a la oferta genérica al servicio público de empleo solo es válido, a nuestro juicio, cuando existan exigencias de esa índole provenientes del convenio o acuerdo del que trae causa dicho contrato, pues si bien la actuación de dicho servicio, como administración pública que es, garantiza la objetividad de la selección, ello no implica que en la misma se salvaguarden los principios de mérito y capacidad, ya que dicho organismo, con el límite de los requisitos contenidos en la oferta, puede establecer otros parámetros de búsqueda incompatibles con el mérito y capacidad, como la duración del desempleo, las cargas familiares, etc.

Finalmente hay que señalar que, aún en el hipotético caso de que se admitiera la selección a través de oferta genérica al servicio de empleo por razones de urgencia, el proceso selectivo que estamos analizando se inició mediante propuesta de la Concejal de Personal para la contratación de un auxiliar administrativo de apoyo a la Secretaría General, firmada el 6 de febrero de 2004, y finalizó cuando habían transcurrido más de cuatro meses, el 28 de junio de 2004, mediante comunicación a la Agencia Canaria de Empleo. Por tanto, en este caso, las razones de urgencia esgrimidas para apartarse del procedimiento legalmente establecido no se han correspondido con la celeridad en la tramitación del expediente.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

R E C O M E N D A C I Ó N

- De garantizar que en los procedimientos de selección de cualquier clase de personal laboral que lleve a cabo esa Corporación se respeten los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

EQ 922/04. Normativa reguladora de la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias. Recomendación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

Nos dirigimos a V.I. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, a la que rogamos haga alusión en futuras comunicaciones referidas a este asunto.

En esta queja los reclamantes aludían a la posible inconstitucionalidad de los apartados f) y g) del artículo 4 de la Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia de 20 de noviembre de 2003, por la que se regula la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos de los cuerpos de médicos forenses, oficiales, auxiliares y agentes al servicio de la Administración de Justicia.

Pese a que dicha Orden fue derogada por la Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia, de 30 de diciembre de 2004, por la que se regula la selección, el nombramiento y cese de los funcionarios interinos de los Cuerpos de Médicos Forenses, de Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de la Administración de Justicia en Canarias, la queja se ha mantenido en sus mismos términos, ya que el contenido del artículo 4, apartados f) y g), se ha mantenido igualmente invariable en el mismo artículo y apartados de la nueva Orden.

En esta queja, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia y Justicia nos remitió un informe emitido por la anterior Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia, cuyo contenido literal no reproducimos por razones de economía. No obstante, destacamos a continuación los siguientes extremos que reseñaba el referido informe:

- “Que la normativa en cuestión ha seguido rigurosamente el procedimiento para su elaboración, y se han emitido todos los informes preceptivos y facultativos que dicho proceso exige, y que han sido evacuados por los correspondientes órganos informantes de forma favorable respecto a la legalidad de la totalidad del contenido de la normativa publicada y que está actualmente en vigor”

- “Sin perjuicio de que el máximo intérprete de la Constitución Española sea el Tribunal Constitucional y su jurisprudencia establezca una necesaria conexión del artículo 23.2 respecto al derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos con los requisitos que señalen las leyes, y los principios de mérito y capacidad del artículo 103.3, no se desprende de forma tan directa, como se alega en la queja, que la exigencia de los requisitos previstos en los apartados f) y g) del artículo 4 de la Orden citada, vulneren dichos preceptos del texto constitucional”.

- “(...) en todo caso estamos ante una normativa que regula la situación excepcional de recurrir a una lista de aspirantes para cubrir las urgencias de sustituciones que puedan producirse en las plazas de funcionarios titulares al servicio de la Administración de Justicia y que serán siempre en situación de interinidad...”.

- “(...) no consideramos que la Orden contravenga si quiera la ley ya que el propio estatuto de los funcionarios públicos exige la residencia de éstos en el lugar del puesto público que desempeñen. Tampoco considera esta Administración, que el requisito de estar inscrito en la Agencia Canaria de Empleo para mejora de empleo o en situación de desempleo sea una vulneración de la Constitución...”.

- “(...) es preciso hacer notar que todas las Ordenes de Interinos al servicio de la Administración de Justicia de todas las Comunidades Autónomas con competencias en la materia exigen iguales requisitos que los discutidos (...) sin que se haya advertido inconstitucionalidad alguna, sino muy al contrario, y por necesidades evidentes de ordenación racional de esta posibilidad excepcional y exclusiva de cada Comunidad Autónoma que haya recibido el traspaso en medios personales de la Administración de Justicia, rechazan la posibilidad de apertura de una Bolsa provisional y con duración limitada a todo el territorio nacional, que plantearía dificultades de ejecución muy serias.”

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

Primera.

En primer lugar, al parecer de esta institución, en la selección de personal funcionario de carrera o interino y en la selección de personal laboral fijo y temporal deben respetarse los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad recogidos en los artículos 23.2 y 103 de la Constitución, así como en la normativa vigente en materia de selección de personal. Se basa esta institución para mantener ese criterio en que el artículo 23 de la Constitución española reconoce a los ciudadanos el derecho de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos y a su vez el artículo 103 de la misma determina que el acceso a la función pública se hará de acuerdo a los principios de mérito y capacidad.

Sobre esta misma cuestión en el plano de la legalidad, en el artículo 19 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, y en el artículo 28 del Real Decreto 364/1995 de 10 de marzo se determina que en la selección de personal, ya sea funcionario ya sea laboral, las Administraciones Públicas deberán garantizar en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

La Ley Orgánica del Poder Judicial, en su artículo 489.1 al referirse a la selección de funcionarios interinos no hace una alusión directa a los principios de igualdad, mérito y capacidad, refiriéndose a las condiciones objetivas que se establezcan para la selección *("El Ministerio de Justicia o, en su caso, los órganos competentes de las Comunidades Autónomas que hayan recibido los traspasos de medios personales para el funcionamiento de la Administración de Justicia, podrán nombrar funcionarios interinos, por necesidades del servicio, cuando no sea posible, con la urgencia exigida por las circunstancias, la prestación por funcionario de carrera, de acuerdo con los criterios objetivos que se fijen en la Orden Ministerial o, en su caso, la disposición de la Comunidad Autónoma que haya recibido los traspasos de medios personales para el funcionamiento de la Administración de Justicia").*

En cualquier caso, la exigencia del respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad tiene rango constitucional, por lo que las referidas condiciones objetivas han de guardar relación inexcusablemente con la baremación de los méritos y la comprobación de la capacidad, todo ello en un plano de igualdad, de los aspirantes a los nombramientos como funcionarios interinos, como de hecho se reconoce por esa Consejería en la exposición de motivos de la Orden de 30 de noviembre cuyo artículo 4, apartados f) y g) se cuestionan en esta queja.

Segunda.

Siendo pacífica, por tanto, la afirmación de que la selección de personal funcionario interino debe respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, se hace necesario analizar los requisitos exigidos en el artículo 4, apartados f) y g) de la reiterada Orden de 30 de noviembre, a fin de determinar la procedencia de la queja planteada ante el Diputado del Común.

Por razones de sistemática en nuestra exposición, comenzaremos por el apartado g), en cuya virtud se exige a los aspirantes a integrar la lista de reserva que a la finalización del plazo de presentación de instancias tengan su residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre esta cuestión, y con el máximo respeto hacia todos los órganos e instituciones que han informado el proyecto de normativa, esta institución, en su rol de garante de los derechos y libertades constitucionales, considera que mantener el requisito de residencia en la Comunidad Autónoma antes del establecimiento del vinculo funcionarial reproduciría una situación de desigualdad difícilmente compatible con nuestra Constitución.

Como ya hemos manifestado en otras ocasiones, consideramos que el derecho fundamental de acceso a las funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad recogido en el artículo 23.2 de la Constitución hace que deba rechazarse cualquier requisito o condición que no se pueda incardinar dentro de los conceptos de mérito y capacidad a que se refiere el artículo 103.3 de la misma, y el hecho de residir en un lugar determinado no se puede considerar que constituya un mérito y mucho menos que por el hecho de reunir ese requisito una persona se pueda considerar que tiene una mayor capacidad para desempeñar un puesto de trabajo al servicio de las administraciones públicas. A este respecto, sin desconocer que las mismas gozan de un amplio margen de decisión para fijar los criterios y requisitos de acceso a la función pública, sin embargo no debe entenderse que se puedan establecer desigualdades incompatibles con los principios de mérito y capacidad y por lo tanto las reglas y condiciones se deben establecer en términos generales y abstractos y no mediante referencias concretas.

Sobre esta cuestión se ha pronunciado en reiteradas ocasiones el Tribual Supremo, y así en la sentencia de 6 de abril de 1988 indicaba que el hecho de ser natural o residente de una localidad no se ve que pueda ser una circunstancia relevante para la selección, por carecer de influjo determinante en la calidad profesional de los aspirantes, no apareciendo por ello como incluible en la previsión que respecto a los principios de mérito y capacidad establece el artículo 103.3 de la Constitución.

Por ello, desde el momento en que no tiene una justificación objetiva y razonable respecto de la observancia del principio de igualdad, determina un injustificado trato desigual, que constituye una discriminación que viola el principio de igualdad que los artículos 14, 23.2 y 139.1 de la Constitución establecen.

El Tribunal Constitucional también se ha pronunciado reiteradamente sobre esta cuestión, expresando, como señalábamos en nuestro anterior escrito en esta queja, la sentencia 107/2003, de 2 de junio, en su Fundamento Jurídico 2, que “el derecho fundamental a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas con los requisitos señalados en las leyes tiene un contenido material que se traduce en determinados condicionamientos del proceso selectivo; de manera especialmente relevante que las condiciones y requisitos exigidos sean referibles a los principios de mérito y capacidad”. De este modo, se produce una intersección, en este momento, del contenido del art. 23.2 con el art. 103.3 de la CE, que impone la obligación de no exigir para el acceso a la función pública requisito o condición alguna que no sea referible a los indicados conceptos de mérito y capacidad, de manera que pudieran considerarse también vulneradores del principio de igualdad todos aquellos que, sin esa referencia, establezcan una diferencia entre los aspirantes. A partir de aquí se ha proclamado reiteradamente el derecho fundamental a concurrir de acuerdo con unas bases adecuadas a los principios de mérito y capacidad, que deben inspirar el sistema de acceso y al margen de los cuales no es legítimo exigir requisito o condición alguna para dicho acceso (por todas SSTC 73/1998. de 31 de marzo, FJ 3b; 99/1999, de 31 de mayo, FJ 4; y 138/2000, de 29 de mayo, FJ 6b).”

Para finalizar con este requisito de la residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, con respecto a la obligación del funcionario de residir en la localidad donde

radique su puesto de trabajo a la que se aludía en el informe que nos remitió la anterior titular de esa Dirección General, hemos de señalar que es una obligación que recae precisamente sobre el funcionario, no sobre los aspirantes a serlo, ex artículo 77 de la Ley articulada de Funcionarios Civiles del Estado (Decreto 315/1964, de 7 de febrero) , por lo que consideramos innecesario mayor extensión de nuestros comentarios sobre este asunto.

Sobre el apartado f) del artículo 4, que exige que los aspirantes a formar parte de las listas de reserva figuren inscritos en la Agencia Canaria de Empleo, como demandante de empleo o mejora del mismo, excepto los que en ese momento se encuentren prestando servicios como funcionarios interinos de la Administración de Justicia, debemos reiterar todas las consideraciones efectuadas hasta ahora con respecto a la residencia, pues no compartimos que el figurar inscrito como demandante de empleo haga prueba de los méritos o de la capacidad profesional de un aspirante, que son los parámetros en los que se ha de desenvolver la selección de personal en la Administración Pública.

Y en el hipotético caso de que se admitiera dicho requisito como medida de fomento del empleo en el colectivo de desempleados o de trabajadores que buscan mejorar su empleo, entendemos que debería posibilitarse acreditar la inscripción en cualquier servicio de empleo de cualquier comunidad autónoma, pues de lo contrario se estaría reproduciendo de forma indirecta el requisito de residencia, ya que la inscripción en los servicios de empleo se efectúa en la oficina correspondiente a la localidad en la que se tiene la residencia.

Por último, con respecto a la alusión que se hace en el informe emitido por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia a las normativas reguladoras de las bolsas de interinos en otras comunidades autónomas, debemos señalar que en realidad existen diversos criterios y no una aplicación uniforme de los requisitos de residencia en el territorio e inscripción en el servicio de empleo regional. A título de ejemplo, la Comunidad Autónoma de Galicia exige a los aspirantes tener residencia en dicha Comunidad (Orden de 4 de febrero de 2004, de la Consejería de Justicia, Interior y Administración Local, DOG nº. 31, de 13 de febrero); sin embargo, la Comunidad Foral de Navarra y la Comunidad Autónoma del País Vasco no exigen dicho requisito en sus correspondientes regulaciones (Resolución 266/2004, de 30 de septiembre, del Director General de Justicia, BON nº. 134 de 8 de noviembre, y Orden de 20 de noviembre de 2003, del Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social, BOPV nº. 252, de 26 de diciembre, respectivamente). Tampoco el Ministerio de Justicia exige la residencia en los territorios en los que no se han transferido las competencias para aquellos aspirantes que deseen formar parte de las listas de interinos (Orden JUS/2296/2005, de 12 de julio, sobre selección, propuesta y nombramiento de funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia).

En el reiterado informe de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se anuda el rechazo a la apertura de la bolsa de interinos a las serias dificultades de ejecución que ello plantearía. En este punto no podemos más que estar de acuerdo con esa Administración, pues es evidente que el aumento del número de potenciales candidatos añade dificultad a la gestión del procedimiento selectivo. Sin embargo, dada la trascendencia del bien jurídico a proteger, en este caso el derecho fundamental a acceder a las funciones públicas en condiciones de igualdad, consideramos que por esa Consejería se deberían haber previsto fórmulas de ejecución que posibilitaran la agilidad y eficacia requerida, en lugar de negar de plano un derecho fundamental a todos los potenciales aspirantes que no tengan fijada su residencia en nuestra Comunidad Autónoma.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

R E C O M E N D A C I Ó N

-De impulsar la revisión de la normativa reguladora de la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias, a fin de que se garantice el derecho a acceder a las funciones y cargos públicos de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad.

EQ 1050/04. Promoción en las listas de sustituciones de aquellos opositores que han superado los ejercicios del proceso selectivo pero no han obtenido plaza. Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación al escrito de queja presentado en esta institución por doña (...), el cual quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 1050/04, que rogamos cite en su respuesta.

En su queja la reclamante manifestaba que en el año 2003 ingresó en las listas de reserva de profesores sustitutos de las especialidades de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas.

En el mes de julio de 2004 realizó las pruebas del procedimiento selectivo para plazas de profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad de Lengua Castellana y Literatura, las cuales superó con una calificación de 7 puntos, si bien no obtuvo plaza, al haber otros candidatos con mejor puntuación global que la suya.

Al parecer la reclamante, antes y después del proceso selectivo, solicitó en diversas ocasiones información en la Oficina Insular de Educación de Lanzarote sobre los requisitos necesarios para ingresar en las listas de sustituciones de la asignatura de Lengua Castellana y Literatura. Según señalaba la misma en la queja, en dicha oficina se le informó de que si superaba las oposiciones se le incluiría de oficio.

Tras la publicación de las listas, la reclamante comprobó que no había sido incluida en las listas de la mencionada asignatura, ello en virtud de la aplicación Resolución de 11 de marzo de 2002, por la que se determina el procedimiento de inclusión y promoción del personal que haya superado la fase de oposición de los procedimientos selectivos para ingreso en los Cuerpos de funcionarios docentes en las listas de interinidad y de sustituciones dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por lo que presentó sendas reclamaciones ante esa Administración así como escrito de queja ante el Diputado del Común.

Esta institución, considerando que la queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitar a esa Dirección General un informe acerca de los hechos expuestos por la reclamante y del trámite dado a la citada reclamación.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, esa Dirección General nos comunicó que a su juicio, tanto la ya citada Resolución de 11 de marzo de 2002, como las Resoluciones de 13 de febrero de 2001 y de 20 de febrero de 2001, ambas de la

Dirección General de Personal, contemplan el criterio de que los aspirantes que hayan superado la fase de oposición pero no hayan obtenido plaza promocionarán en las listas de reserva de las que formen parte, pero no en las de la especialidad por la que hayan participado en el procedimiento selectivo, siempre que una y otra no sean la misma especialidad.

A nuestro parecer, con respecto a esta reclamación debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 17 de la Orden de 6 de abril de 2004, por la que se hace pública la convocatoria de procedimientos selectivos de ingreso y acceso a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas y Profesores Técnicos de Formación Profesional, que señala que "La Consejería de Educación, Cultura y Deportes promocionará o incluirá de oficio, según proceda, en las listas de interinidad y/o sustituciones del personal docente en las condiciones que se establecen en la Resolución de la Dirección General de Personal de 11 de marzo de 2002 (B.O.C. de 25), a aquellos aspirantes que, habiendo superado la fase de oposición del procedimiento selectivo, no estén incluidos entre los seleccionados para realizar la fase de prácticas".

Siendo la cuestión controvertida la posibilidad de que un aspirante promocione en las listas de la especialidad por la que ha participado y no en las listas de las que forme parte, a nuestro entender, una interpretación según el sentido propio de las palabras (artículo 3.1 del Código Civil) de lo dispuesto en el señalado artículo 17 de la Orden de 6 de abril de 2004 permitiría sin más optar por incluir de oficio en una lista de la que no se forma parte pero que corresponde a la especialidad por la que se ha participado en el proceso selectivo, promoción o integración de oficio que ha de hacerse, eso sí, conforme a las reglas establecidas en las resoluciones de 11 de marzo de 2002, de 13 de febrero de 2001 y de 20 de febrero de 2001, todas ellas de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

En este sentido, hay que recordar que el Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del Sistema Educativo Público Canario, firmado con los principales sindicatos docentes el 13 de junio de 2000, prevé que los participantes en los procedimientos selectivos de ingreso en Cuerpos de funcionarios docentes que, habiendo superado todos los ejercicios de la fase de oposición, sin embargo no resulten seleccionados, puedan acogerse a un procedimiento de promoción en las listas de sustitución de las que formen parte o, caso de no estar inscritos previamente, puedan llevar a cabo su integración en las mismas. En dicho protocolo, al igual que en la Orden de 6 de abril de 2004, no se excluye la inclusión en las listas de la especialidad por la que se ha participado, si ésta es distinta de áquella de la que se forma parte.

Como ha señalado el Tribunal Superior de Justicia Castilla-La Mancha en su sentencia 40/2005 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª), de 1 febrero, "la regla que liga la inclusión en las bolsas de interinos a la participación en los procesos de selección de funcionarios de carrera no es sino una regla de buena administración y de economía de medios, al formar las listas de interinos aprovechando las pruebas de selección, en vez de convocar pruebas específicas únicamente establecidas para la selección de interinos". En definitiva, sensu contrario, consideramos que no tendría sentido promocionar a un aspirante en las listas de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas cuando lo que ha demostrado en el proceso selectivo es su competencia en Lengua y Literatura, como es el caso de la reclamante.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

R E C O M E N D A C I O N

- De adoptar las medidas necesarias para incluir a la reclamante en las listas de la especialidad de Lengua y Literatura, tal como ésta solicitó mediante escritos de fecha 29 de septiembre de 2004 y 4 de octubre de 2004.

EQ 1189/04. Ayudas de acción social para los funcionarios del Gobierno de Canarias. Sugerencia a la Dirección General de la Función Pública.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación a la queja presentada en esta institución por doña (...), con domicilio en la (...), la cual quedó registrada en nuestras oficinas con la referencia del encabezamiento.

En la queja la reclamante manifestaba que en fecha 12 de mayo de 2004 presentó la solicitud de ayudas de acción social, modalidad C, convocadas mediante Resolución de 23 de abril (BOC nº 82, de 23 de abril). Tras la publicación de las listas provisionales de admitidos, la reclamante comprobó que sólo se le reconocían cinco meses de ayuda de guardería, en lugar de los seis por los que había presentado recibo justificante (ayuda de 300 € en lugar de los 360€ solicitados). Al parecer, desde esa Dirección General, se informó a la reclamante de que no tenía derecho al sexto mes porque su hija cumplió los tres años el 31 de mayo de 2003.

La reclamante considera que el sistema educativo español no tiene en cuenta los años naturales, sino los escolares y, por tanto, los menores no pueden escolarizarse hasta septiembre del año en curso. Por ello, a su juicio, se comete un agravio comparativo a los hijos nacidos en los primeros meses del año ya que no pueden disfrutar de la ayuda por guardería una vez cumplidos los tres años, aunque deben permanecer en ella y no pueden matricularse en ningún colegio que imparta 2º ciclo de Educación Infantil, hasta el mes de septiembre.

Esta institución, considerando que la presente queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitar de esa Dirección General un informe acerca de los hechos expuestos por la reclamante, así como la valoración general que le mereciera el problema planteado.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, esa Dirección General nos comunicó que su Resolución de 23 de abril de 2004, por la que se aprueba la convocatoria de ayudas de Acción Social, ejercicio 2003, del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus Organismos Autónomos, establece en su base segunda la modalidad de ayuda por guardería para los hijos de los empleados públicos de hasta tres años.

En aplicación de la citada base, la Comisión de Trabajo constituida para la baremación de las ayudas de acción social, valoró con la cantidad de 60 euros/mes todas las solicitudes de los empleados públicos por hijos de hasta tres años. Consecuentemente todos aquellos cuyos hijos cumplían los tres años durante el año 2003, incluido el mes en que los cumplían, fueron baremadas con el mismo criterio totalmente objetivo.

Sin perjuicio de que esta institución no observe que la actuación de esa administración haya vulnerado ningún derecho de la reclamante, puesto que se han aplicado

estrictamente las bases de la convocatoria, sí observamos que la configuración de dichas ayudas puede no responder con total eficacia al fin perseguido, que entendemos que no es otro que colaborar con el gasto que supone la guardería de los hijos de los empleados públicos hasta que éstos llegan a la etapa escolar en que está garantizada la gratuidad de la enseñanza.

En efecto, como expresaba la reclamante en su queja, los niños nacidos en los primeros meses del año no tienen garantizado el acceso a la enseñanza gratuita hasta el mes de septiembre del año en que cumplen los tres años, por lo que es posible que tengan que estar entre uno y siete meses en una guardería, dependiendo del mes de nacimiento, sin posibilidad de tener la correspondiente ayuda del Fondo de Acción Social.

Aunque esta institución es consciente de que los recursos públicos son limitados, en atención a la importancia que tiene la etapa de Educación Infantil, hemos considerado oportuno, de acuerdo con las previsiones de la Ley del Diputado del Común, **sugerir a V.I.** que, en la próxima convocatoria del mencionado Fondo, someta a la consideración de la Comisión de Acción Social, dependiente de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos, la posibilidad de estudiar medidas alternativas para favorecer la permanencia de las ayudas para guardería de aquellos niños y niñas que hayan cumplido tres años antes del inicio del curso escolar del segundo ciclo de Educación Infantil, hasta tanto se inicie dicho curso escolar.

EQ 1314/05. Irregularidades en procedimiento para la provisión de un puesto de trabajo. Recomendación al Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación al escrito de queja presentado por doña (...), con domicilio en (...), el cual ha sido registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 1314/05, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En la queja, como V.E. conoce, la reclamante manifestaba que había recibido notificación de la Resolución de 27 de julio de 2005 de la Gerencia de esa Universidad, mediante la que se declara concluido el concurso convocado por Resolución de 30 de octubre de 2001 (publicada en el Boletín Oficial de Canarias nº. 27, de 27 de febrero de 2002), para la provisión del puesto de trabajo "1.05.1.01 Director/a del Servicio Económico y Financiero", sin adjudicar el puesto de trabajo objeto del mismo a la única aspirante admitida, la Sra. (...).

Esta institución considerando que la presente queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó su admisión a trámite, así como solicitarle que nos remitiera copia de todo el expediente administrativo incoado tras la publicación de la citada Resolución de 30 de octubre de 2001.

Con fecha 13 de octubre de 2005 hemos recibido en nuestras oficinas oficio enviado por ese Rectorado, mediante el que se nos da traslado del expediente administrativo solicitado. Del examen de dicho expediente administrativo destacamos, a los efectos que interesan para la resolución de esta queja, las siguientes cuestiones:

1ª. Que las bases del proceso selectivo convocado no contemplaban la posibilidad de que la Comisión de Valoración elevara a la Gerencia de la Universidad propuesta de no provisión en el caso de que ningún aspirante alcanzara un porcentaje y una puntuación mínima en la valoración global de méritos o en la valoración específica de los méritos relacionados con el puesto de trabajo. La referida convocatoria, con

respecto al trabajo de la Comisión de Valoración, señalaba lo siguiente en su base séptima:

"Constituida la Comisión de Valoración, a la vista de las solicitudes y documentación presentadas, elaborará relación provisional de los aspirantes admitidos ordenados según la puntuación obtenida (de mayor a menor), tras la aplicación del baremo de méritos (anexo IV). Dicha relación será expuesta en los tablones de anuncios durante el plazo de 5 días naturales para su oportuna reclamación.

Celebrado el concurso, la Comisión de Valoración elevará a la Gerencia de esta Universidad, propuesta de adjudicación de puestos, acompañada de las correspondientes actas de las sesiones, en la que quedará reflejada la puntuación asignada a los méritos debidamente justificados de cada participante.

La Gerencia, a la vista de la propuesta, dictará Resolución aprobando la lista definitiva de puestos de trabajo adjudicados, que será expuesta al público en los tablones de anuncios durante el plazo de cinco días naturales, durante los cuales podrán los interesados formular reclamaciones.

Transcurrido el plazo referido, se remitirá al Boletín Oficial de Canarias para su publicación."

2ª. Que no figura en el expediente administrativo ninguna actuación que suponga modificación de las bases de la convocatoria en lo relativo a la actuación de la Comisión de Valoración, siguiendo el procedimiento legalmente establecido.

3ª. Que en el expediente administrativo que se nos ha remitido no aparecen las actuaciones correspondientes al procedimiento previsto en la convocatoria, que dio lugar a la Resolución de 26 de noviembre de 2002, del Gerente de esa Universidad, por la que se adjudicó el puesto ofertado a la funcionaria Dña. (...). Debido a la ausencia de dichos documentos en el expediente administrativo, esta institución desconoce si en aquella ocasión, la Comisión de Valoración también acordó los Criterios 1 y 2 para la aplicación del baremo de méritos establecido en la convocatoria, si bien tenemos que deducir que en aquella ocasión no se acordaron los referidos criterios, pues no son citados como antecedentes en el acta de la sesión de la Comisión de Valoración de 20 de junio de 2005.

A la vista de los anteriores antecedentes, se hace necesario someter a su juicio las siguientes

C O N S I D E R A C I O N E S

Primera.

Es de sobra conocido, por reiterado, tanto en el nivel legal como en la jurisprudencia, que en los procesos selectivos de personal al servicio de las administraciones públicas y en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, las bases aprobadas son la ley del concurso respectivo, y vinculan tanto a la Administración convocante, como a los tribunales calificadores y comisiones y a los participantes en los mismos. En ese sentido se expresa, por ejemplo, el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios de la Administración Civil del Estado (artículo 15.4). Dicho texto legal también señala que las convocatorias o sus bases, una vez publicadas, solamente podrán ser modificadas con sujeción estricta a las

normas de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. (artículo 15.5).

La introducción de criterios de aplicación del baremo de méritos por parte de la Comisión de Valoración, de forma que quedan excluidos candidatos que no alcancen una determinada puntuación, supone una modificación de facto de las bases de la convocatoria no permitida por el ordenamiento jurídico y que debe reputarse como nula de pleno derecho. Tal como señala la Sentencia del Tribunal Supremo de 25 de octubre de 1992, "(...) por el control de los elementos reglados se exige de la Comisión de Valoración el cumplimiento de las bases de la convocatoria, cuya vulneración causaría la anulación del acto, por los fines, se exige el ajuste de su actividad a los señalados por el Ordenamiento Jurídico, incurriendo en desviación de poder si así no lo hiciese. Siendo igualmente objeto de control jurisdiccional la composición del órgano calificador y su competencia en los términos previstos en la convocatoria, o los errores de hecho en que hubiese podido incurrir".

Segunda.

Como hemos visto en la consideración anterior, la introducción de criterios de valoración no previstos en las bases debe traer como consecuencia la anulación de dicha actuación de la Comisión de Valoración.

Pero además, es necesario analizar el contexto en que se produce esta modificación de las bases, pues a la vista del mismo podría incluso considerarse que ha habido un ánimo expreso de perjudicar a la reclamante en esta queja.

Como se desprende del expediente, cuando la Comisión de Valoración introduce los Criterios 1 y 2 para la aplicación del baremo de méritos establecido en la convocatoria, la Sra. (...) es la única participante admitida a este concurso de méritos para la provisión de la plaza ofertada. En el momento en que se toma la referida decisión, la Comisión de Valoración conoce que la Sra. (...) es la única candidata y conoce o está en disposición de conocer sus méritos generales y específicos, pues el Servicio de Personal de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha entregado a la Comisión de Valoración la documentación obrante en el expediente correspondiente a la Sra. (...).

En definitiva, no es ajustado a derecho que la Comisión de Valoración elabore criterios de aplicación del baremo que supongan modificación de las bases de la convocatoria. Pero sentado lo anterior, lo que más preocupa al Diputado del Común es que los Criterios se establezcan cuando la Comisión ya dispone de los méritos del único candidato, pues esto podría comportar que los Criterios se hayan establecido ad personam, lo cual agravaría considerablemente la irregular actuación de la referida Comisión. Abundando en esta cuestión, debemos recordar que desconocemos si en la tramitación inicial del procedimiento que culminó con la adjudicación del puesto ofertado a la funcionaria Dña. (...), la Comisión de Valoración también acordó los Criterios 1 y 2 para la aplicación del baremo de méritos establecido en la convocatoria, si bien, como señalamos anteriormente, tenemos que deducir que en aquella ocasión no se acordaron los referidos criterios, pues no son citados como antecedentes en el acta de la sesión de la Comisión de Valoración de 20 de junio de 2005.

En tal caso, es decir, si los criterios se han establecido para la adjudicación finalmente desierta de 2005, en la que la única concursante admitida era la reclamante, pero no para la que se efectuó en 2002, cuando existía además otra candidata, la actuación de la Comisión podría calificarse de arbitraria y discriminatoria, sin perjuicio de otras figuras jurídicas que no corresponde a esta institución valorar.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a V.I. la siguiente

R E C O M E N D A C I O N

- De adoptar las medidas que considere oportunas para que se anule la actuación de la Comisión de Valoración por la que se acuerda el establecimiento de los Criterios 1 y 2 en la aplicación del baremo de méritos, según señala el acta de la sesión de la referida Comisión celebrada el 20 de octubre de 2001, por lo que deberá retrotraerse el expediente al momento anterior a la aplicación de dichos criterios y aplicar las bases de la convocatoria en sus propios términos.

- De iniciar la oportuna investigación y, en su caso, iniciar las actuaciones a fin de depurar las responsabilidades de toda índole en que puedan haber incurrido los miembros de la Comisión de Valoración.

19. TURISMO Y TRANSPORTES

Hemos agrupado las quejas presentadas en esta área según su objeto bajo los siguientes epígrafes:

I.- Naturaleza de las quejas de Turismo y Transportes.

II.- Problemas relacionados con la falta de concurso y adjudicación de licencias para taxis.

III.- Quejas archivadas por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

IV.- Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

V.- Expedientes de quejas archivados por tratarse de asuntos jurídico-privado.

VI.- Anexo de resoluciones.

I.- Naturaleza de las quejas de Turismo y Transportes.

En esta área las quejas que presentan los ciudadanos tienen naturaleza diversa, por lo que a continuación se exponen las más significativas, entre ellas:

La queja **1326/03**, vino motivada por una Asociación de empresarios de Tejeda por la mala señalización, según la citada asociación, que había realizado el Cabildo Insular de Gran Canaria en los carteles de las carreteras que conducían a ese municipio, y en concreto, sobre el pueblo, que consideraban que con la nueva cartelería los turistas provenientes del sur de la isla que accedieran al centro de la isla hacia Tejeda ya no pasarían por el pueblo, lo que les estaba ocasionando cuantiosas pérdidas.

Sobre lo anterior, solicitamos un informe, en noviembre de 2003, a la citada Administración, el cual fue contestado en enero de 2004.

A la vista del informe anterior, esta institución dio traslado al interesado para que hiciera alegaciones, si lo consideraba conveniente.

Hechas las alegaciones correspondientes por el reclamante, éste nos conminó a que esta institución hiciera una visita al municipio para que se constatara las deficiencias de los carteles denunciada, visita que tuvo lugar en junio de 2004 y motivó que solicitáramos al Cabildo Insular de Gran Canaria un nuevo informe, en julio de dicho año, comprensivo, en aquel momento de las alegaciones del colectivo reclamante.

Ante la falta de respuesta a lo referenciado anteriormente, en agosto volvimos a reiterar el informe.

En noviembre, y ante la continua ausencia de respuesta al informe citado anteriormente, esta institución emitió una resolución al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria por la que se le recordó el deber legal que tenía dicha administración de enviar la información requerida. Finalmente, en enero de 2005 llegó la información tantas veces requerida.

Sin embargo, el informe fue insuficiente en cuanto a los extremos que se le habían solicitado desde esta institución, por lo que en febrero del año que se informa se

solicitó otro relativo a lo omitido, llegando en marzo y siendo trasladado en ese mismo mes al interesado para que efectuara alegaciones, a la vista del principio de contradicción y dado que desde este comisionado no se apreciaba infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

Después de ello, el interesado se manifestó conforme con el informe que se le remitió, por lo que al haber sido contestadas todas las cuestiones que el mismo había planteado ante la mencionada administración, y al haber obtenido respuesta, aunque extemporánea, esta institución acordó archivar la queja por solución.

El año pasado dijimos respecto a la queja 709/04 lo siguiente:

Que la queja había venido motivada por la falta de respuesta del Cabildo Insular de Gran Canaria a la petición de un ciudadano de reparación de los daños que había sufrido en su vehículo por la mala ejecución de las obras de asfaltado de una carretera insular.

La solicitud del interesado ante esta institución se había presentado a finales de junio del año pasado, por ello, una vez admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó el correspondiente informe a la administración citada, relativo a la falta de respuesta y del estado del expediente incoado como consecuencia de la petición del interesado, todo ello en julio de aquel año. Ante la falta de remisión del mencionado informe, en septiembre de dicho año se volvió a reiterar, finalmente en octubre tuvo entrada en esta institución el informe requerido a la administración, en el que se nos comunicó que con aquella fecha habían enviado al interesado un oficio informándole del estado del expediente y de que el mismo estaba pendiente de resolverse de forma definitiva.

Por lo expuesto, como el asunto estaba en vías de solución dejamos transcurrir un tiempo prudencial para que se adoptara la correspondiente resolución, y en tal sentido, en diciembre del 2004 nos dirigimos al mencionado Cabildo para que nos comunicara la resolución que debería haber adoptado y notificado al interesado para concluir nuestra investigación, informe que está pendiente de recibir, por lo que se dará cuenta el próximo año.

En marzo del año que se informa, nos llegó el informe al que se hizo alusión anteriormente, del mismo se pudo comprobar que el expediente de responsabilidad patrimonial había sido informado favorablemente por el letrado del Cabildo Insular antes referenciado, además de que el Consejo Consultivo de Canarias, también había informado a favor del reconocimiento de la responsabilidad de la administración, pero a la hora de emitir y notificar al interesado la resolución correspondiente, que la misma omitía la actualización de la lesión reclamada devengada desde que el daño se produjo hasta que se terminó el procedimiento de reconocimiento de la responsabilidad patrimonial, es decir, hasta que se dictó la resolución reconociendo la cuantía de la indemnización, entre ambas fechas había transcurrido más de un año y nueve meses.

Por ello, esta institución le remitió una resolución por la que se le recordó el deber legal del Cabildo Insular de Gran Canaria, la cual se expone a continuación, consistente en que la cuantía de la indemnización responde al Principio de Indemnidad Total del daño causado, y, en tal sentido se debió de incluir la actualización del Índice de Precios oficiales desde la fecha del daño hasta la de emisión de la resolución por la que se reconoció el derecho a la reparación al interesado.

Con posterioridad, la administración insular respondió, a través de otro órgano distinto al que se le había remitido el recordatorio de deberes legales, (se envió al Presidente Insular del Cabildo y contestó el Consejero de Obras Públicas Infraestructuras y Recursos Humanos) hubo que enviársela, de nuevo, al Presidente Insular para que éste la informara, resolución que está pendiente de contestar a la fecha de redacción de este informe, la cual se anexa a continuación.

El **EQ 282/05** vino motivado por la reclamación de una usuaria por el deficiente transporte marítimo entre Santa Cruz de Tenerife y el puerto de La Luz, en Gran Canaria, al ser sustituido el jet-foil por un barco tipo catamarán, además de que en el catamarán que cubría la línea del sustituido Jet Foil no era tan rápido como este último y la entrada y salida al nuevo barco suponía un grave peligro para los pasajeros, debido a que embarcaban y desembarcaban por la misma puerta que la de los vehículos.

A la vista de ello, se solicitó el oportuno informe a la Consejería regional de Infraestructuras Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias y ésta nos comunicó que el transporte que efectuaba el catamarán de Trasmediterránea desde Santa Cruz de Tenerife con destino a Las Palmas de Gran Canaria, realizado por el buque Milenium II que sustituyó al Jet Foil, y con posterioridad el barco Alcántara, que sustituyó al Milenium II, ambos buques cumplían los requisitos de seguridad, navegabilidad, edad y demás exigidos según los certificados expedidos por la Administración competente, es decir, por la del Estado.

Que, además, con posterioridad a la petición de informe de esta institución había entrado a operar de nuevo el Jet Foil en la línea referida, y, que como Trasmediterránea había anunciado que dejaría de prestar el servicio el 31 de julio de 2005, que para prever el posible vacío que pudiese producirse en dicha línea, así como en cualquier otra, el Gobierno de Canarias estaba elaborando un proyecto de Decreto que regulará el régimen jurídico de las líneas regulares de cabotaje marítimo interinsular de la Comunidad Autónoma de Canarias para atender las necesidades del servicio público.

Por lo expuesto, este comisionado trasladó a la interesada el informe de la administración para que hiciera las alegaciones que estimara conveniente, sin que la misma hiciera alguna, por ello, la queja ha sido archivada por no infracción administrativa.

No obstante ello, se acordó abrir una queja de oficio con el fin de conocer cómo finalmente regulará el Gobierno de Canarias el servicio público marítimo antes expuesto, de la que se dará cuenta el próximo año.

Sobre la queja **510/04**, ya dijimos el año pasado que aunque excedía de las competencias de esta institución para conocerla, sin duda sus motivos, así como la resolución del asunto que en su día se pudiera dictar afectaría de forma directa a los ciudadanos de Canarias.

La queja trataba de las altas tarifas aéreas de los vuelos entre las islas Canarias.

Que, habiendo solicitado el oportuno informe a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias, previo a admitir a trámite la queja, la misma nos comunicó que la competencia para fijar las mencionada tarifas era una competencia exclusiva de la Administración General del Estado, por lo que una vez que informamos al reclamante de dicha circunstancia, pasamos a archivar la queja por dicho motivo, si bien, consideramos conveniente, dada la importancia del asunto,

trasladársela al Defensor del Pueblo del Estado para que el mismo realizara la tramitación de la misma, de cuyo resultado todavía no podemos informar este año, dado que el citado Defensor no nos ha comunicado el alcance de su actuación, por todo ello, esperamos informar al Parlamento de Canarias en la memoria del ejercicio siguiente.

Las quejas **1324, 1325 y 1326/05**, vinieron motivadas por la falta de respuesta del ayuntamiento de San Andrés y Sauces, en La Palma, a las solicitudes de los promotores de las mismas, presentadas en septiembre del año 2003, relativas a que se les autorizara la utilización de sendos vehículos 4 por 4 para el transporte público, solicitudes que no obtuvieron respuesta ni en el año 2003, ni en el 2004, así como tampoco hasta agosto de 2005, fecha de presentación de las quejas.

Admitida la queja a trámite, se solicitó al citado ayuntamiento que nos informara de la razón de la falta de respuesta a los interesados, así como del estado actual del expediente incoado al efecto.

La anterior petición de informe la cursó esta institución en septiembre del año que se informa. En noviembre, ante la falta de respuesta, se reiteró, llegando finalmente el informe el 30 de diciembre.

Por lo que el año que viene se dará cuenta del resultado de esta queja.

No obstante lo anterior, sí que podemos avanzar que a la vista del contenido de la respuesta de la alcaldesa de dicho municipio nos comunicó, con una brevísima respuesta: “de acuerdo con lo establecido con la legislación vigente este ayuntamiento solicitó al Cabildo Insular de La Palma informe en su día, significándole que dicho informe es preceptivo y vinculante. Es cuanto tiene a bien informar.” . Esta institución acordó, en la fecha de redacción de este informe, enero de 2006, solicitar un informe a la citada alcaldesa relativo a: “cuándo se solicitó el preceptivo y vinculante informe del que habla en su comunicación, cuándo se lo comunicó al interesado, y cuál es el estado de tramitación del expediente incoado en relación con la petición del interesado, con copia debidamente compulsada y foliada, por el Secretario General de ese ayuntamiento, de dicho expediente.”

Por lo expuesto, de esta queja se rendirá cuenta en el informe anual del año que viene.

II.- Problemas relacionados con la falta de concurso y adjudicación de licencias para taxis.

EQs: 1362/05, 1134/05, 402/05, 359/05, 295/05, entre otras.

El **EQ. 402/05**, fue incoado como consecuencia de la demora producida en el procedimiento que se seguía para la adjudicación de seis nuevas licencias de taxis previstas para el municipio de Antigua.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó al ayuntamiento del término municipal citado que nos informara sobre el estado de tramitación en que se encontraba el procedimiento iniciado para la referida adjudicación de plazas, a la vista del informe favorable emitido por el Cabildo Insular de Fuerteventura con fecha 04.05.04, y del acuerdo adoptado por el Pleno de esa corporación de fecha 26.01.05.

Recibido el informe antes referenciado de la administración municipal, así como la comunicación del interesado, se pudo constatar que se habían convocado las licencias

para su adjudicación en agosto del año que se informa, por lo que hemos pasado a archivar la queja por solución.

En cuanto a la queja 361/05, que vino motivada por las mismas razones que la anterior, pero relativa al municipio de Puerto del Rosario en Fuerteventura, una vez admitida a trámite, se solicitó el oportuno informe al ayuntamiento del término municipal antes mencionado y se constató que no existía infracción del Ordenamiento jurídico vigente, puesto que dicha administración había convocado las plazas correspondientes, las cuales obedecían a un calendario aprobado y consensuado con la asociación de taxistas de dicho municipio, por lo que la queja fue archivada por no haber apreciado infracción administrativa.

III.- Quejas archivadas por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

EQs: 1412, 1225, 1134, 1068, 361, 360, 359, 295, 282 y 8/05; 479, 478, 477 del año 2004.

En todas ellas no se ha apreciado infracción administrativa, si bien como nos mandata nuestra Ley reguladora (la 7/2001) se les ha informado de las vías más adecuadas para reconducir su reclamación, en su caso.

IV.- Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

Las siguientes quejas, EQs: 1728/05 y 950/04, fueron trasladadas al alto comisionado de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo, por ir dirigidas contra la actividad de las administraciones integradas en la Administración General del Estado, dando cuenta a los interesados de dicho traslado y pasando a archivarlas por dicho motivo.

V.- Expedientes de quejas archivados por tratarse de asuntos jurídico-privado.

Finalmente, los expedientes de queja, Eqs: 1429/05 y 1323/05, fueron archivados por tratarse de asuntos jurídico-privado entre particulares, no sin que antes del archivo se les informara de la falta de competencia de este comisionado del Parlamento de Canarias para conocer de asuntos de dicha índole.

VI Anexo de resoluciones.

EQ: 709/04 (I): Recordatorio de deberes legales al Cabildo Insular de Gran Canaria sobre el contenido de la cuantía de las indemnizaciones que acuerde sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial.

“Excelentísimo señor:

Nos ponemos en contacto nuevamente con usted, en relación al expediente de queja tramitado en esta institución con la referencia del encabezamiento EQ: 709/04, promovido por ….. .

Respecto al mismo, le indicamos que, tras haber examinado la resolución que en el presente asunto ha dictado, y a tal efecto, y en uso de las facultades que me otorga el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, tengo que recordarle lo que dispone nuestro Ordenamiento jurídico vigente en orden al contenido de la cuantía de la indemnización en los expedientes de responsabilidad patrimonial, artículo 141 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero, que expresa:

"Artículo 141.Indemnización.

1. Sólo serán indemnizables las lesiones producidas al particular provenientes de daños que éste no tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley. No serán indemnizables los daños que se deriven de hechos o circunstancias que no se hubiesen podido prever o evitar según el estado de los conocimientos de la ciencia o de la técnica existentes en el momento de producción de aquéllos, todo ello sin perjuicio de las prestaciones asistenciales o económicas que las leyes puedan establecer para estos casos.

2. La indemnización se calculará con arreglo a los criterios de valoración establecidos en la legislación de expropiación forzosa, legislación fiscal y demás normas aplicables, ponderándose, en su caso, las valoraciones predominantes en el mercado.

3. La cuantía de la indemnización se calculará con referencia al día en que la lesión efectivamente se produjo, sin perjuicio de su actualización a la fecha en que se ponga fin al procedimiento de responsabilidad con arreglo al índice de precios al consumo, fijado por el Instituto Nacional de Estadística, y de los intereses que procedan por demora en el pago de la indemnización fijada, los cuales se exigirán con arreglo a lo establecido en la Ley General Presupuestaria (RCL 1988, 1966, 2287) .

4. La indemnización procedente podrá sustituirse por una compensación en especie o ser abonada mediante pagos periódicos, cuando resulte más adecuado para lograr la reparación debida y convenga al interés público, siempre que exista acuerdo con el interesado.

Por ello, debe esa Administración incluir la actualización que prescribe el precepto antes citado en la resolución que ha adoptado, y a tal fin, reformar la misma.

De acuerdo con el artículo 37.3 de la Ley reguladora de esta institución que expresa:

"3. En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."

Deberá emitir informe razonado sobre la resolución adoptada por este comisionado del Parlamento de Canarias, remitiéndolo a nuestra Sede en Santa Cruz de La Palma, c/ O'Daly, 28."

EQ 709/04 (II): Resolución al Presidente Insular del Cabildo de Gran Canaria para que contesté el mismo la resolución que se le envió con anterioridad y tome las medidas adecuadas a tal fin.

Excelentísimo señor:

A la vista del informe de ese Cabildo, y dado que el Consejero de Obras Públicas Infraestructuras y recursos Humanos de dicha administración ha respondido a la Resolución que esta Institución le formuló a V.E., y, puesto que el artículo 38 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, BOC núm. 103 Miércoles 8 de Agosto de 2001, dispone:

"**Artículo 38.-** Adopción de medidas por parte de la Administración.

1. Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o **el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas**, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.

2. Si el Diputado del Común considerase posible una solución positiva y, sin embargo, ésta no se adoptase sin una justificación adecuada, incluirá tal caso en su informe anual o extraordinario, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal afectados."

Procede que le recordemos a V.E. el artículo anterior, y le traslademos, de nuevo la resolución que se le envío el 5 de octubre de 2005, recordándole que los ciudadanos no tienen que pedir lo que la Ley ya les concede. Y, que es un Principio General del Derecho que quién dicta una declaración debe estar o pasar por las consecuencias que éstas producen.

Por todo ello, esta institución le reformula la resolución que se le envió el 5 de octubre de 2005, con base en el artículo 38 de nuestra Ley reguladora.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, que señala: "En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. **Aceptada** la resolución, **se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas** en cumplimiento de la misma. En caso contrario, **deberá motivarse el rechazo** de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales."

20. VIVIENDA

Introducción:

El derecho a la vivienda ha de ser concebido como un elemento clave del Estado de Bienestar, y equiparar el derecho a la misma con el derecho a la educación y a la sanidad. Sería deseable la existencia de mecanismos que permitieran un parque de vivienda pública, de calidad, permanente en el tiempo y accesible a una amplia capa de la población.

El mercado inmobiliario, además de ser un mercado imperfecto, se encuentra muy ligado a dos sectores claves de la economía española: el sector financiero y el de la construcción.

Los poderes públicos continúan sin planificar suficientemente políticas de vivienda pública, sin aportar el suelo preciso para la promoción de vivienda protegida, sin ejercer el debido control administrativo para la ejecución correcta de las promociones de este tipo de viviendas, y, sin adecuar en la medida de lo necesario tanto la normativa de la construcción, como las ofertas tipológicas de vivienda a las demandas reales, en función del poder adquisitivo de los demandantes. Así, de no adoptar las medidas necesarias se seguirán acentuando las desigualdades y los focos de marginación crecerán más cada día.

El precio de la vivienda sigue subiendo, pero a menor ritmo que en el pasado, la tan esperada estabilidad todavía no tiene un horizonte límite definido.

Sabemos que el suelo es lo que mas repercute en el alto precio de la vivienda en España. El suelo supone cerca del 24% del precio de venta de una vivienda, mientras que los gastos de construcción constituyen el segundo gran componente del precio de la misma, representando en torno al 35%, y el tercer elemento, que es el margen del promotor, entre el 10% y el 15%.

En Canarias, debido a la gran escasez de suelo, el coste del mismo supone casi la mitad del coste total, a lo que hay que sumar el hecho de que el precio de la construcción sea uno de los más caros debido, entre otros factores, a que muchos de los materiales necesarios hay que traerlos de fuera. Por eso, el Nuevo Plan de Vivienda debe atender a las especiales dificultades que en Canarias, por ser región ultraperiférica, existen para sacar adelante las promociones aprobadas e introducir ajustes que compensen ese sobrecoste y se vuelva a considerar rentable esta actividad.

Lo que encarece la vivienda hasta niveles difícilmente aceptables para muchos segmentos de la población, no es la falta de suelo calificado para uso residencial, sino el acaparamiento de suelo urbano y urbanizable por los grandes propietarios y promotores inmobiliarios, unido a la inhibición de algunas administraciones públicas de intervenir en el mercado de suelo.

En Canarias el precio medio de la vivienda libre creció en el 2005 un 9,7% con respecto al 2004, lo que coloca a la Comunidad Autónoma por debajo del incremento de la media española situado en 12,8%, mientras que los precios de la vivienda protegida, crecen en Canarias un 10%.Por provincias, en Santa Cruz de Tenerife el incremento es mayor en cuanto a viviendas libres, pero en la provincia de Las Palmas el metro cuadrado es algo más caro. Y en cuanto viviendas protegidas, aunque el

número es mayor en Las Palmas, es la provincia tinerfeña la que registra precios mas elevados.

Actualmente, la vivienda libre cuesta tres veces mas que un piso de protección pública, esta es una de las causas por las que el promotor huye de este tipo de construcción.

La vivienda pública es verdaderamente económica, y dado que la oferta es escasa, hay que esperar muchísimo tiempo a que haya una vivienda disponible, el problema es que no hay un número suficiente de viviendas para proporcionar una solución a todas las familias con bajos ingresos.

Para conseguir el escenario adecuado para una mayor creación de vivienda social es preciso primero, la elaboración de estudios locales, por parte de los ayuntamientos, para ver cuáles son las necesidades de este tipo de vivienda en cada lugar, así como un acuerdo entre los agentes que intervienen en el sector - promotores, constructores, entidades financieras, ayuntamientos, y cooperativas -.

Las viviendas acogidas a la protección pública, son aquellas que se construyen con arreglo a la normativa en vigor para facilitar el acceso a la vivienda a los ciudadanos con escasos recursos económicos, esto supone que cuentan con una serie de ventajas y de limitaciones.

A través de los sucesivos Planes de Vivienda, y dada la provisionalidad del régimen de protección de las viviendas promovidas a su amparo, estas viviendas terminan por incorporarse al mercado de la vivienda libre. Es decir, que la consecuencia inmediata de esta provisionalidad del régimen de protección de la vivienda pública, es el lucro privado, cuando no especulativo, del primer propietario que se beneficia individualmente de una plusvalía colectiva derivada de la financiación pública. Su consecuencia a medio y largo plazo es el fortalecimiento del libre mercado de vivienda en detrimento del Estado del Bienestar, no pudiéndose alcanzar el objetivo social último, que, entendemos, debería ser la existencia de un parque de vivienda pública y permanente, que se redistribuya en función de las necesidades de la población.

Partiendo de la necesidad de una nueva reflexión sobre los objetivos a largo plazo de las políticas de vivienda, el replanteamiento de la vivienda protegida en propiedad en España, es un acierto, y pasa por la creación de una vivienda de propiedad privada pero vinculada permanentemente a un régimen público. Es decir, un parque de vivienda público, de titularidad privada, pero cuyo acceso se facilite a través de una financiación cualificada, y cuyo precio máximo de venta esté siempre controlado; que no pueda verse afectado por las fluctuaciones del mercado, ni ser objeto de especulación. Así, cuando una vivienda protegida obtuviera la calificación definitiva para este régimen, si bien el beneficiario inicial de la financiación y del precio limitado sería su primer propietario, en caso de transmisión de la vivienda, el posterior adjudicatario también participaría de los beneficios de que sea pública y, en consecuencia, se lograría cierta redistribución.

Desde esta institución se hace un llamamiento a las administraciones competentes para plantear la introducción de mecanismos legales que eviten la especulación y el abuso en la venta de VPO. Es necesario realizar un esfuerzo multidisciplinar y la colaboración de todos los estamentos políticos y de los agentes que participan en el mercado de la vivienda y el suelo para adoptar medidas contra esa corrupción, como es la introducción de parámetros de transparencia en el ámbito fiscal, urbanístico, inmobiliario y la armonización de la legislación en materia de suelo.

El nuevo Plan Estatal 2005- 2008, introduce novedades como el hecho de que el Gobierno obligará a las Comunidades Autónomas a crear un registro de demandantes de casas protegidas para evitar el fraude que se produce en las segundas y posteriores ventas.

La nueva Ley del Régimen del Suelo tiene entre sus objetivos acabar con la especulación y lograr un abaratamiento de la vivienda. Y uno de los instrumentos que contemplará será la prohibición de las subastas de terrenos públicos para situar así el límite máximo del valor de este suelo en 15% del coste de las viviendas de protección oficial. Si se subasta el suelo público para vivienda protegida al mejor postor, el precio de repercusión del suelo sobre el precio de la vivienda será superior al que se considera adecuado para poder construir.

Uno de los mecanismos que conserva el Estado para posibilitar un aumento de la oferta de suelo a precios asequibles es recomendar el establecimiento de una reserva de terrenos para la construcción de pisos protegidos (VPO) en todos los nuevos desarrollos urbanísticos.

En los últimos años, a las tradicionales bolsas de chabolismo e infravivienda en los barrios se ha sumado un nuevo problema: el de la inmigración legal o ilegal, que carece de los recursos necesarios para poder vivir con dignidad. Como sabemos, los problemas son diversos y complejos y por tanto requieren soluciones diferenciadas con programas específicos. En algunas zonas de nuestras islas podemos apreciar como debido al incontrolado crecimiento demográfico y económico, y a la falta de planificación, ha sido imposible dar una cobertura adecuada, por lo que muchas personas se han visto abocadas a elegir una fórmula de ocupación del suelo totalmente conflictiva que ha generado serios dilemas con los servicios públicos (agua, acometidas eléctricas, saneamiento, etc).

Igualmente se observa como la degradación del litoral y la urbanización excesiva son ya una característica de nuestro archipiélago, por lo que desde esta institución es preciso señalar que Canarias requiere urgentemente alguna actuación del Gobierno para recuperar o preservar espacios desde el punto de vista ambiental.

Los altísimos precios de la vivienda, combinados con un panorama de empleo muy precarizado, aconsejan una fuerte actuación pública en materia de vivienda. En este contexto hay que entender la vivienda como derecho constitucional y como una necesidad social, y optimizar los recursos empleados para dar satisfacción al principio rector que obliga a la Administración a remover los obstáculos que impiden el disfrute real y efectivo de este derecho por parte de todos los españoles.

Así, indicar que la insuficiente financiación de las administraciones locales, en relación con las competencias asumidas, hace que algunas de éstas utilicen procedimientos “no objetivos” en la transformación del suelo, dando lugar a lo que podría llamarse “urbanismo financiero”, que está generando plusvalías públicas y privadas muy notables.

El Observatorio de la Vivienda considera que los patrimonios municipales de suelo no pueden convertirse en instrumentos especulativos, ya que, según explica, el alza de los precios de la vivienda descansa en buena medida en la financiación local a través del mercado del suelo y en un sistema de planeamiento urbanístico muy rígido.

El artículo 47 de la nuestra Constitución reconoce el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. En la actualidad hacer efectivo este derecho es cada vez más difícil, y en los sitios donde la escasez de suelo es mayor,

hay que obligar a que se habilite con celeridad el mayor terreno posible para ofertar viviendas sociales a un coste y en un tiempo razonables.

Por ello, debemos recordar que la política global de las Administraciones Públicas debería garantizar la suficiencia de suelo público destinado a vivienda protegida a precio tasado, tanto de promoción pública como privada, y generar nuevas expectativas tanto en venta, como de alquiler, así como en la rehabilitación.

En el Archipiélago, la propia idiosincrasia del canario, que aspira a una casa en propiedad, sumada a la escasez de suelo, por condicionantes geográficas y de protección del territorio, hacen que el problema sea de más difícil resolución que en la España continental.

La vivienda es un factor fundamental de integración, y la política de vivienda debe realizarse por tanto desde una óptica social, y coordinada con el resto de políticas sociales de integración. Dentro de una política social y de vivienda que tenga como objetivo la integración, debe contemplarse la diversa problemática de los colectivos excluidos, por ello las soluciones deben atender a esta diversidad de situaciones (rehabilitación, al alquiler, etc.)

En muchos de los expedientes recibidos se constata el descontento generalizado de los reclamantes ante la falta de respuesta de la administración a sus variadas peticiones formuladas respecto a la vivienda pública, o el retraso en la tramitación de sus expedientes, en ocasiones motivado por la escasez de personal, produciendo dilaciones indebidas e injustificadas en los procedimientos incoados, en contra de los principios de celeridad, eficacia y economía establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

No hay que olvidar que la mayoría de los reclamantes se encuentran en una situación económica muy precaria y que la vivienda constituye un instrumento de cohesión económica y social de primer orden, por lo que su carencia amenaza la estructura familiar y dificulta el acceso, entre otros al empleo. LLegando incluso a observar en algunas de las quejas analizadas, graves situaciones de falta de salubridad y carencias de accesibilidad (inexistencia de ascensores etc).

* Durante el año 2005, en esta área se tramitaron 192 expedientes de queja, de los cuales se han archivado 124, estando en trámite el resto, estos últimos responden a muy diversas causas, atendiendo a su problemática este informe se ha estructurado de la siguiente manera:

A continuación exponemos cada uno de estos epígrafes:

1.- Solicitantes de Viviendas de Protección Pública.

EQ 1489/03 que dio lugar al EQ 569/04; EQ 345/05; EQ 932/04 (antecedente EQ 816/02); EQ 1123/05; EQ 428/05; EQ 1028/05; EQ 1149/05; EQ 922/05; EQ 1552/05, EQ 1661/05; entre otros muchos.

La vivienda es uno de los temas que más preocupan a los ciudadanos españoles y a los extranjeros residentes en este país.

El mercado no aporta viviendas a precios razonables y hasta ahora, los recursos públicos han sido insuficientes para acabar con las dificultades para acceder a la vivienda de la población mas desfavorecida.

El alto precio de los pisos ha provocado que muchas familias, permanezcan en situaciones de precariedad, chabolismo, en la calle, sumidas en la marginalidad y sin la mínima posibilidad de acceder a un techo.

Mientras que el acceso a una vivienda pública para las familias más desfavorecidas y con menos ingresos continúa siendo uno de los principales problemas sociales de Canarias, el Gobierno y los ayuntamientos se esfuerzan en depurar las listas de peticionarios para ajustar al máximo los demandantes a los criterios oficiales. Esta depuración supone dejar fuera a miles de peticionarios, que a criterio de la Administración, no cuentan con los requisitos necesarios.

Hay que señalar que en nuestra Comunidad las peticiones de vivienda se concentran sobre todo en los cuatro municipios más poblados, es decir, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Telde y La Laguna.

El hecho del mayor conocimiento que posee la mujer en el desempeño de las tareas domésticas y su mayor vinculación a la vivienda como exponente de su papel tradicional en el ámbito familiar, ha propiciado quizás que de las 106 quejas recibidas este año, 70 sean interpuestas por mujeres, (es decir el 66 % de las quejas recibidas), tratándose en su mayoría de unidades familiares compuestas por la madre y dos o tres hijos, es decir familias monoparentales como por ejemplo el EQ 1190/04; EQ 1148/05 (antecedente EQ 1023/03) actualmente archivados; EQ 1054/05; y otros; con la excepción del EQ 1627/05 (que se trata de un padre con hijos).

Así, en la queja **EQ 3/4** la reclamante se dirigió a nosotros para exponer que era solicitante de vivienda protegida desde hace, aproximadamente cuatro años, y que pese a su precaria situación económica no había resultado adjudicataria.

Admitida a trámite su queja, se hicieron las primeras gestiones con la CIT y V, que hubieron de ser reiteradas, hasta que finalmente, en marzo de 2004, nos remitieron escrito informándonos, entre otras cuestiones, que: "*la solicitud de vivienda protegida de promoción pública presentada por Dña… se encuentra pendiente de valoración por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tras la fecha de cierre en la presentación de solicitudes para dicho municipio, el día 13 de diciembre de 2003.*

No obstante, según informa el mencionado ayuntamiento la reclamante reside en la actualidad en el término municipal de Icod de Los Vinos, circunstancia que será tenida en cuenta para dicha valoración."

Habiendo dado traslado del mismo a la reclamante, ésta hizo alegaciones al respecto, en junio de 2004, solicitando información acerca del estado actual de su expediente, por lo que nos dirigimos nuevamente a la Consejería para ello.

El día 9 de julio, ésta nos respondía con un informe que señalaba: "*Habiendo solicitado en esta ocasión informe actualizado acerca del estado del expediente de la reclamante, se pone de manifiesto que las solicitudes de vivienda protegida de promoción pública se formulan ante el ayuntamiento del municipio donde reside el solicitante, siendo dicho ayuntamiento el competente para la valoración de las mismas de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad autónoma de Canarias en régimen de alquiler, por lo que para obtener información detallada acerca de cualquier expediente habrá de dirigirse al respectivo ayuntamiento"*.
Desde estas oficinas se dio traslado del contenido del mismo a la reclamante y procedimos a dirigir escrito a la Consejería para reiterar nuestra anterior petición, ya

que no había sido contestada debidamente, y, al mismo tiempo, recordarle que en cuanto a las relaciones que confeccionan los ayuntamientos el artículo undécimo de citado Decreto establece que: "Dichas relaciones serán remitidas, junto a los expedientes, a la Comisión de Vivienda, que procederá, previo estudio de las valoraciones aplicadas por parte de la Ponencia Técnica correspondiente, a aprobar las relaciones generales de solicitantes presentadas, previa valoración definitiva. Transcurridos los tres meses…".

Posteriormente, con fecha 15 de septiembre de 2004, recibimos otra comunicación de la Consejería en la que nos informa, entre otras cuestiones, que: "*A la vista de lo solicitado, se informa que aún no se ha concluido el proceso de valoración por parte del Ayuntamiento, por lo que dicha solicitud no ha sido remitida con el fin de que la Ponencia Técnica pueda estudiarla y proceder a su valoración definitiva por la Comisión de Vivienda."*

Para continuar la tramitación de su expediente, dimos traslado del mismo a la reclamante y, actualmente, esta queja se encuentra archivada por no apreciar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la Consejería.

A pesar del problema de la escasez de vivienda pública, un año más, se pude observar, como los ciudadanos denuncian la existencia de una gran cantidad de viviendas vacías, es decir que tras a ser adjudicadas fueron abandonadas, o son utilizadas únicamente los fines de semana, como segundas residencias (EQ 480/04 y 134/04, entre otras quejas que analizaremos). Es más, a través de ellas, hemos sabido que algunos de estos adjudicatarios, para evitar cualquier tipo de sospecha, una vez al mes visitan la vivienda, dejan la luz encendida, abren los grifos del agua corriente y así simulan un consumo mínimo.

Canarias es una de las comunidades autónomas con más viviendas vacías, por lo que a nuestro juicio la administración debería adoptar medidas pare evitar la proliferación de este tipo de situaciones.

Del análisis de las quejas recibidas durante los últimos años, podemos afirmar que adquirir una vivienda de protección pública en Canarias es casi una batalla sin tregua. Por tanto debemos recordar aquí que los poderes públicos tienen la obligación de materializar el derecho constitucional a una vivienda digna, a través de una serie de medidas que contribuyan, por un lado, a contener los precios, y por otro, a arbitrar ayudas directas y fiscales para su adquisición por parte de los sectores más desfavorecidos como son los jóvenes, familias numerosas, los discapacitados, etc., y por ello dedicamos a continuación un pequeño apartado a cada uno de estos grupos especialmente sensibles al problema de la vivienda:

a) Los jóvenes

Amplios sectores de la población asisten con impotencia a la escalada sostenida en el tiempo de los precios de la vivienda y ven como el adquirir su primera casa, en el caso de los jóvenes, o de mejorar su situación residencial cuando ésta no es buena, se torna cada día más lejano y difícil. Podemos citar el EQ 1606/05, EQ 1558/05; EQ 1624/05; EQ 1539/05; entre otros.

Actualmente, según datos publicados en el primer trimestre del año 2005 y recogidos por el Observatorio Joven de Vivienda, los jóvenes españoles deben gastar una media del 52,3% de su salario en la adquisición de una vivienda, por lo que el esfuerzo que deben realizar para pagar una vivienda se ha incrementado en un 11% respecto al año

anterior. Quizás esto explica por qué la edad de emancipación de los jóvenes españoles es una de la más tardía de Europa.

b) Discapacitados

Pertenecen a este apartado, entre otros, los siguientes expedientes EQ 942/04; EQ 1037/04; EQ 569/04; EQ 1350/05; EQ 255/05; EQ 1099/05; EQ 1126/05; EQ 1123/05; EQ 1126/05; EQ 1195/05; EQ 176/05 actualmente archivado (antecedente EQ 1545/03).

Mencionar el **EQ 1376/05** en el que el reclamante, que padece un 65% de minusvalía, manifiesta llevar viviendo en un coche desde hace año y medio. Al mismo tiempo que desde el área de Vivienda se ha solicitado informe a la Administración y se continúa trabajando, se ha considerado oportuno dar copia de la misma al área de Servicios Sociales de esta institución.

Se puede observar, como por ejemplo, algunos reclamantes (pertenecientes al cupo de minusválidos), solo piden que su vivienda esté en un primer piso, ya que padecen de enfermedades de tipo respiratorio y el edificio carece de ascensor, no requiriendo en su caso que la vivienda cuente con características especiales, sino tan solo que se adapte a sus circunstancias, un ejemplo de ello es el EQ 1070/04, en el que habiendo respondido a la cuestión planteada por la reclamante se archivó por no vulneración del Ordenamiento Jurídico.

Si bien la mayoría de los expedientes son tramitados a instancia de personas que padecen una minusvalía, otros, son impulsados por algún miembro de su unidad familiar, como por ejemplo los EQ 885/03; EQ 962/04; EQ 1202/05.

Del mismo modo**,** hemos observado entre ellos un gran número de solicitantes del género femenino, pues aunque la expectativa de vida de la mujer es más larga, el indicador de esperanza libre de discapacidad es ligeramente peor para las mujeres que para los varones.

Citar en este apartado el **EQ 1472/03** que mas tarde derivó en **el EQ 1058/05,** porque tras ser archivado en nuestras oficinas el primero de estos expedientes por no haber apreciado vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la administración, la reclamante se dirigió nuevamente a la institución desde donde se realizaron nuevas gestiones. Actualmente, su expediente ha sido archivado porque la reclamante ha contactado con nosotros para agradecer nuestro esfuerzo y comunicarnos que le han adjudicado una vivienda de protección oficial.

Para continuar con este apartado recordar el **EQ 885/03** del cual ya se informó el pasado año, y en el cual este Diputado dirigió a la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda una Sugerencia con el objeto de que en el ámbito de sus competencias estudiase la posibilidad de instar la modificación del Decreto 194/1994 en cuanto a que aquellos porcentajes de minusvalías superiores al 67% tengan un reflejo proporcional en la baremación, actualmente recogido en el Anexo I, II, letra b, del citado Decreto.

Sólo decir que, con fecha 25 de mayo de 2005, se recibió informe de la Consejería de Vivienda, exponiendo que: *"actualmente se está elaborando un nuevo Decreto de Adjudicación de viviendas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, en donde se contempla la situación de limitación, movilidad o comunicación reducida de alguno de los miembros de la unidad familiar, en los términos del artículo 10 de la Ley*

8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Asimismo, se ha tomado buena nota de la recomendación sugerida, para ser tenida en cuenta en el Proyecto de Decreto"

Del contenido de dicho informe se deduce que nuestra resolución fue íntegramente aceptada, por lo que actualmente este expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas.

c).- Mayores

En este aparatado podemos citar algunos expedientes, tales como el EQ 424/04 (antecedente EQ 450/02 y 993/03); y otros, como el EQ 1293/04 en el que, como en tantos otros casos, al ser mayores, se encuentran solos y solicitan el cupo reservado para familias reducidas (comentado más adelante), o bien el cupo reservado a discapacitados si padecieran alguna minusvalía.

La Constitución menciona entre los principios que deben informar las actuaciones de los poderes públicos, el fomento del bienestar de nuestros mayores mediante un sistema de servicios sociales y la atención a sus problemas específicos, citando expresamente el de la vivienda. Como ya hemos señalado anteriormente el artículo 47 CE establece que la vivienda ha de ser digna y adecuada, señalando el disfrute de este bien básico como un derecho constitucional de toda ciudadanía

En este colectivo se incluyen a quienes han cumplido los 65 años, lógicamente por la ruptura que al cumplir esa edad suele producirse con la vida laboral, (edad referencial que está en revisión) y, en muchos casos, aparecen ciertas disfuncionalidades y dolencias consecuencia de la edad, la soledad, etc.

En los últimos años, está aumentando la longevidad de la población en toda España y por supuesto, en nuestra Comunidad Autónoma, por ese motivo, gran parte de los expedientes analizados que se refieren a hogares unipersonales, son de ancianos.

Es evidente la necesidad de que las políticas públicas generen alternativas que garanticen el mencionado derecho a la vivienda de los mayores, en condiciones de igualdad con el resto de los ciudadanos, así como un modelo de intervención que singularice la tipología, adaptando los inmuebles en los que residen a sus necesidades, ya que en muchos casos hay un sobredimensionamiento del espacio útil, barreras arquitectónicas, o un cierto abandono en el mantenimiento y conservación de los elementos comunes del inmueble.

Que la vivienda se encuentre en unas condiciones dignas es una cuestión de vital importancia pues pasan la mayor parte de su tiempo en ellas, por ello debemos trabajar por conseguir que los mayores puedan disfrutar de una vivienda que se adecue a sus necesidades, pero que a su vez, le permita vivir de una forma independiente el mayor plazo de tiempo posible, con una tipología adecuada que favorezca las relaciones personales y las actividades colectivas, garantizando en todo momento la independencia, privacidad y seguridad de los mismos.

En este sentido, desde el área de Mayores de esta institución recientemente se ha formulado al Instituto Canario de la Vivienda una Sugerencia, a fin de que analice la viabilidad y conveniencia del desarrollo en Canarias, de modelos residenciales para mayores bajo la forma de agrupaciones de apartamentos con servicios, en los cuales a través del sistema de comunidad, se compartan los gastos que genere la prestación

de determinados servicios, como pueden ser la limpieza, el comedor, teleasistencia, atención médica, etc.

d).- Familias numerosas

Algunos de los expedientes que versan sobre la necesidad de vivienda de estas familias, ya se mencionaban en el informe anterior EQ 1037/04, EQ 1552/05, EQ 1243/05 actualmente archivado (antecedente en el EQ 522/04), EQ 1160/05, EQ 1737/05; EQ 1052/05 (antecedente 1043/04), etc.

Señalar el **EQ 1302/03** en el que la reclamante nos expone que lleva solicitando vivienda pública desde 1998 ante el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, sin haber resultado adjudicataria, pese a la grave situación que padece su familia, pues tiene a su cargo a sus cinco hijos y a su nieto.

Tras obtener toda la documentación que precisábamos para admitir su queja a trámite, se realizaron las gestiones oportunas con la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, dando como resultado que, con fecha 12 de julio de 2004, recibiéramos el informe.

Dicho informe contenía los siguientes datos: "*Dña ... presentó con fecha 28 de mayo de 2004 reclamación contra la relación General de Admitidos y Excluidos para la Promoción de 24 Viviendas Argual, expediente TF- 040- B/PP/99. aprobada por la Comisión de Vivienda en su reunión de fecha 17 de mayo de 2004, en la que la reclamante obtuvo una valoración de 271 puntos.*

En la actualidad dicha solicitud está en proceso de revisión, pendiente de la próxima reunión de la Comisión de Vivienda en la que se estudien las reclamaciones presentadas y se aprueben las listas definitivas."

Habiendo remitido copia de dicho informe a la reclamante, y tras esperar un tiempo prudencial, volvimos a pedir informe acerca del estado del expediente, recibiendo en diciembre de 2004, otro informe de la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda en el que se nos indicaba que: "*la Comisión de Vivienda en su reunión de 28 de julio de 2004, estudió la reclamación presentada por la reclamante, acordando otorgarle 301 puntos en lugar de los 271 obtenidos en la primera valoración, al haber demostrado su permanencia en régimen de alquiler durante más tiempo del inicialmente computado.*

La lista definitiva y relación para posibles vacantes fue publicada en el Boletín Oficial de Canarias, número 172, de fecha 6 de septiembre de 2004, figurando Dña…en el número 5 de la citada relación".

Habiendo dado traslado de este último informe a la reclamante, y al no haber hecho alegaciones al respecto, el expediente fue archivado en esta institución, entendiendo que su problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

Hacer una mención especial en este apartado al **EQ 587/04**, expediente que expusimos con toda amplitud en el informe anterior, y respecto al cual queremos añadir que tras formular la oportuna Sugerencia a la Consejería, con fecha 1 de agosto de 2005, para que modificara el criterio interpretativo seguido por la administración en el presente caso, se recibió respuesta de dicho organismo el 26 de septiembre, en el siguiente sentido:

- Que habiendo sido formulado recurso de Reposición contra el citado acuerdo de 2 de diciembre, la Comisión de Vivienda en su reunión de fecha 21 de abril de 2005, desestima la solicitud de vivienda acordando literalmente:

"...aprobar que sí existió ocultación de datos, con los votos en contra de los representantes de la Dirección General de Servicios Sociales; de la Dirección General del Menos y la Familia; de Comisiones Obreras; de la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias y del Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera, por lo que no procede estimar el recurso de reposición interpuesto por D...., con fecha 2 de diciembre de 2004, por le que se desestima la solicitud de vivienda de protección oficial del citado, con base a lo establecido en el artículo décimo, punto 2, del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre"

- Por otro lado, respecto a la valoración que merece la Sugerencia formulada fundamentalmente en lo que respecta a una posible modificación de los textos legales aplicables, de manera que se concrete o matice conceptos como "ingresos familiares" y "ocultación de datos" ambos recogidos en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, al objeto de minimizar situaciones susceptibles de intervención, se hace constar que en estos momentos se está procediendo a la redacción de un nuevo Decreto de Adjudicación que contemple estos aspectos, por la experiencia obtenida, constituyan una mejora ostensible y una más adecuada adaptación a las circunstancias que concurren en los solicitantes de viviendas protegidas de Promoción Pública.

Del contenido de dicho informe se deduce que nuestra resolución ha sido parcialmente aceptada y, actualmente, el expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas al comunicarnos el reclamante que ha interpuesto Recurso Contencioso Administrativo, toda vez que entendemos que el fondo del asunto está pendiente de resolución judicial.

e).- Familias reducidas

Es por todos sabido que durante los últimos años, la estructura familiar ha cambiado y que se avecinan cambios importantes en cuanto a modelos de familia se refiere.

Hasta ahora la experiencia en el área nos muestra que muchas de las familias que solicitan vivienda son monoparentales (EQ 1095/05; EQ 345/05), se trata de núcleos formados bien por madres solteras, viudas o solas, como resultado de rupturas matrimoniales (separaciones, divorcios), con uno o dos hijos menores como por ejemplo, el EQ 964/05; EQ 1054/05 relacionado con el EQ 1053/05 y actualmente archivado; EQ 1181/05, mencionado más adelante, etc.

Como consecuencia de estos cambios en el modelo de unidad familiar, se ha producido la necesidad de que se construyan pisos más pequeños que den respuesta a la demanda, cada vez mayor, incluso tipo estudio, o apartamento para aquellos hogares unipersonales.

Mencionar en este apartado el EQ 761/04, expediente en el cual desde estas oficinas se formuló una Sugerencia en el año 2004, como ya expusimos en el correspondiente informe, respecto a la posibilidad de proponer que se estudiase la conveniencia de regular la adjudicación de viviendas de promoción pública en régimen de alquiler, reservando cupos especiales para varios adjudicatarios que conformaran unidades familiares reducidas o unipersonales, que aceptaran de manera expresa las condiciones de adjudicación que al efecto se pudieran establecer.

Respecto a esta Resolución, la Consejería en abril de 2005 nos contestó que:

- Ya en alguna ocasión se ha puesto en práctica, adjudicando la vivienda a tres personas que no estaban unidas a ningún vínculo familiar, y la experiencia no fue satisfactoria, debido a los problemas de convivencia entre los adjudicatarios.

- Se está trabajando en la elaboración de un nuevo Decreto que regule el procedimiento de adjudicación de la viviendas protegidas de promoción pública promovidas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el fin de atender a los cambios introducidos en la Ley 2/2003, de 30 de enero, de vivienda de Canarias, a raíz de la cual se crea un nuevo organismo como es el Instituto Canario de la Vivienda, y se introducen varias novedades con relación al procedimiento de adjudicación, como puede ser el nuevo papel, como órgano de participación y consulta, que se le otorga a la Comisión de Vivienda, o el establecimiento de cupos especiales para las promociones públicas.

- Con la Ley 2/2003, de Viviendas de Canarias, aumenta el número de cupos especiales previstos, inicialmente, en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, con los que se pretende atender a las distintas situaciones que se vayan planteando, además de la previsión de un cupo de urgente necesidad, con el que además de no aumentarse el número de cupos especiales, pretende servir de cupo de cierre destinado a atender a aquellas situaciones sobrevenidas con posterioridad a la fecha de cierre de presentación de solicitudes que revistan especial gravedad...

Del contenido de dicho informe, se deduce que la resolución ha sido aceptada, por lo que este expediente ha sido archivado en nuestras oficinas.

También, dentro de este apartado mencionar otros expedientes, como el EQ 421/05 (antecedente EQ 1489/03) en el que la reclamante sufría una gran depresión, agravada por el hecho de que había sido desalojada por la Comunidad de Propietarios de un cuarto en el que vivía (sin ventilación y en muy malas condiciones), y cuyo uso le fue cedido, hace años, a cambio a cambio de prestar servicios como limpiadora en dicho edificio.

Actualmente, tras muchos años de lucha por conseguir una vivienda, se encuentra archivado en nuestras oficinas por encontrase en vías de alcanzar una solución favorable, pues el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos ha informado que: *"Según las previsiones que se pueden hacer a pocos días de que sea publicada la relación de adjudicatarios de dicha promoción , esta solicitante será con toda probabilidad adjudicataria de vivienda, quedando una vez publicada, a expensas de que el Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias, realice los trámites necesarios para la adjudicación y entrega de la vivienda*".

Es curioso el planteamiento formulado por el reclamante en el expediente EQ 1293/04, que se trata de una persona mayor, que tras llevar muchos años solicitando vivienda pública, solicita al Gobierno de Canarias una indemnización por los daños morales que ha padecido todo este tiempo a causa de la ansiedad y desesperación que le produce el no tener una vivienda.

Su queja fue admitida a trámite, y tras realizar gestiones con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, se recibió un informe acerca de su solicitud (cupo reducido, al ser un solo miembro), del cual se le dio traslado al reclamante.

Actualmente, dicho expediente se encuentra archivado por no apreciar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la administración en cuanto a la tramitación de su expediente.

f) Rentas intermedias

En la actualidad, la burbuja inmobiliaria no acaba de deshincharse, y los Poderes Públicos empiezan a plantearse alternativas al problema de acceso a la vivienda, bajo la presión de una nueva demanda, resultado de la inmigración y del aumento en los desequilibrios de renta, y de la demanda de las clases, cada vez menos medias, que antes accedían a la vivienda protegida de promoción privada, pero que ahora, al ser tan escasa, se han quedado fuera.

De este modo, en este apartado se hace alusión a un grupo de expedientes en los que la unidad familiar recibe ingresos, pero estos no son suficientes como para poder hacer frente a los gastos que supone adquirir una vivienda en régimen de compraventa.

Al mismo tiempo, estos ingresos se consideran lo suficientemente altos como para poder obtener una puntuación que le permita resultar adjudicatario de una vivienda pública en régimen de alquiler.

Estas circunstancias afectan a un gran número de familias, por lo que un año más, pedimos desde esta institución a los poderes públicos una mayor sensibilidad y que busquen soluciones, como el establecer una serie de precios pactados y equilibrar estas tendencias de los últimos años tan alcistas, para satisfacer a ese colectivo que representa a muchos españoles.

Estas familias ven cada año como resultan excluidos de las listas por el nivel de ingresos, puesto que siempre existen familias con una necesidad de vivienda mayor que ellos, pero al mismo tiempo, no tienen ingresos suficientes como para poder acceder al mercado libre de vivienda, por este motivo apostamos porque se aumenten las ayudas específicas para estas familias.

Podemos citar aquí el **EQ 745/04**, ya archivado en nuestras oficinas por no apreciar que la administración haya cometido irregularidades al tramitar este expediente.

En dicho expediente la reclamante afirma haber solicitado en MUVISA (Viviendas Municipales de La Laguna) una vivienda pública desde el año 1997.La Trabajadora Social le ha informado que tiene la máxima puntuación debido a su discapacidad y a las malas condiciones de habitabilidad de su actual vivienda, pero no puede obtener más puntuación por los ingresos mensuales que recibe, procedentes de la PNC que recibe y el sueldo de su marido.

La reclamante manifiesta que debido a su salud, su avanzada edad, y sus escasos ingresos, los bancos tampoco le conceden una hipoteca, por lo que su situación es desesperada aunque comprende que haya familias cuyos ingresos son menores y por tanto más puntuación.

Al reunir la queja los requisitos necesarios, ésta fue admitida a trámite y se iniciaron gestiones con MUVISA, quien nos remitió informes en varias ocasiones, concluyendo que, tras revisar la puntuación de la reclamante, y teniendo en cuenta todos los indicadores de baremación establecidos en el Decreto 194/1994, la solicitante quedaba admitida en el cupo general con una puntuación final de 296 puntos, aunque no era adjudicataria para los grupos de vivienda que se entregarán próximamente, ya que el último solicitante adjudicatario de vivienda la obtuvo con 319 puntos. No obstante, seguirán trabajando en su expediente para próximas promociones de viviendas en el municipio de La Laguna.

2 .- Falta de información por la parte de la Administración

Si analizamos el motivo de las quejas recibidas podemos afirmar que otro gran número de ellas responden, como en ejercicios anteriores, a la falta de información de los ciudadanos respecto a sus expedientes de solicitud de vivienda pública.
Las cuestiones que más interés suscitan son las relativas a la puntuación obtenida; las posibilidades de resultar adjudicatarios; motivos por los que han sido excluidos de las listas; criterios tenidos en cuenta al baremar su solicitud; EQ 257/04, EQ 1155/05 (ambos archivados); EQ 325/05; EQ 328/05; EQ 69/05; EQ 181/05; EQ 352/05; EQ1576/05; EQ 1619/05; EQ 1753/05; EQ 1590/05; EQ 1591/05; EQ 1319/05 actualmente archivado**.**

EQ 1173/05, en este expediente la promotora de la queja no está de acuerdo con el hecho de su solicitud haya sido excluida por no residir en el municipio, alegando de que desde que nació en el año 1971 ha vivido con sus padres en Las Palmas de Gran Canaria, donde tiene fijada su residencia habitual y nunca se ha dado de baja. La reclamante ha hecho alegaciones manifestando que sólo se trasladó temporalmente a Fuerteventura, por motivos de trabajo, dejando al resto de su familia (marido, hijos y padres a los que cuidaba) en Las Palmas de Gran Canaria, regresando cada fin de semana para atenderlos.

Desde esta institución se sigue a la espera de respuesta a nuestra última comunicación a la Consejería de Vivienda, en la que sugeríamos que se revisara su expediente, a fin de que sean tenidas en cuenta todas las circunstancias alegadas por la reclamante y no se excluya su solicitud por no residir en el municipio.

A la fecha de cierre de este ejercicio se encuentra en estudio técnico este expediente, para valorar la conveniencia de formular una Sugerencia a la Consejería en cuanto a que debería matizar el concepto de “cabeza de familia” y el criterio de la residencia, utilizados en el Decreto 194/1994 de 30 de septiembre, capítulo tercero, apartado cuatro, segundo párrafo.

Mencionar el **EQ 1181/05** (ya citado anteriormente en el grupo de familias reducidas), en el que la reclamante es madre de una hija y ha acogido a una sobrina huérfana. La promotora de la queja, pese a llevar años solicitando vivienda pública, no ha resultado adjudicataria, y al parecer, se debe a que le han computado como ingreso la paga de orfandad que recibe por acoger a su sobrina, siendo ésta una cantidad asignada para ayudar a los gastos familiares y, que según manifiesta la reclamante, nunca pensó que pudiera ser un impedimento para lograr su vivienda.

Tras admitir su queja a trámite, se formuló petición de informe a la Consejería de Vivienda, recibiendo recientemente informe en los términos siguientes:

- su expediente quedó excluido por superar los ingresos ponderados, dos veces el salario mínimos interprofesional a fecha de cierre de la promoción en estudio, 31 de diciembre de 2001; conforme al Decreto de adjudicación 194/1994, de 30 de septiembre y modificación posterior con el Decreto 10/1996, de 26 de enero.

- El 4 de julio de 2005, presentó escrito de reclamación. La misma no procede ya que los ingresos de la sobrina deben computarse, por tener la titular su acogimiento familiar, además de ser miembro que integra la solicitud.

- Es previsible que dicha exclusión por los motivos expuestos, se mantenga en la lista definitiva de adjudicatarios.

Por lo que atendiendo al contenido del mismo, y habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, procederemos a archivar el expediente en nuestras oficinas, al no apreciar que exista vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la Administración durante la tramitación del mismo.

En la queja **EQ 1117/05** presentada el 20 de junio de 2005**,** la reclamante manifiesta que es solicitante de vivienda, junto con su esposo, desde hace unos 20 años, y que recientemente han sido publicadas las listas de adjudicación de 349 viviendas en el términos municipal de Las Palmas de Gran Canaria y su nombre no aparece en dichas listas, no obstante, en las listas publicadas por internet si figura su nombre. Pese a haberse dirigido en varias ocasiones al Ayuntamiento pidiendo una explicación, no ha obtenido respuesta, por lo que acudió a este Alto Comisionado solicitando su intervención.

Desde nuestras oficinas se solicitó información a la Consejería de Vivienda, el día 1 de agosto, contestándonos, el 15 de septiembre de 2005, mediante informe en el que se detallaban las circunstancias tenidas en cuenta en su baremación, y se aclaraba que las listas de adjudicatarios que dicha Sra. manifiesta haber visto en Internet, son la relación de admitidos y excluidos que han sido aprobadas el 17 de junio de 2005, quedando aún pendiente de salir las listas definitivas de adjudicatarios.

De todo ello se dio traslado el 24 de octubre a la reclamante y ésta nos remitió sus alegaciones al respecto.

Tras estudiar el contenido de las mismas, al no apreciar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la Administración durante la tramitación del expediente, se procedió al archivo de la queja en esta institución.

No obstante, somos conscientes de que la actual oferta de viviendas públicas no se corresponde con la demanda existente, lo cual supone multitud de situaciones de este tipo, que en principio, y aun reuniendo todos los requisitos necesarios, año tras año, son excluidos debido a la existencia de unidades familiares con una puntuación mayor.

EQ 755/03 la reclamante manifiesta en su escrito de queja que se había dirigido a la administración en varias ocasiones para conocer los motivos por los que, mientras existen viviendas vacías, ella ha sido excluida de las listas. Pese a que su situación era bastante desesperada, no obtuvo respuesta por parte del Ayuntamiento, por lo que acudió a este Diputado.

Tras recabar los datos necesarios, se admitió su queja a trámite y desde esta institución se solicitó informe al Ayuntamiento de Tías, petición que hubo de ser reiterada en varias ocasiones ante la falta de colaboración.

Finalmente, tras formular el oportuno Recordatorio del Deber Legal de Colaborar, con fecha 28 de octubre de 2004, se recibió informe manifestando que:

…"*sobre si se ha procedido a una comprobación de que las 60 viviendas de la Calle Tajinaste de Tías, están siendo ocupadas efectivamente como primeras viviendas, este ayuntamiento colabora con el Instituto Canario de la Vivienda, y nos consta que se procede a realizar una investigación desde que haya el mínimo indicio de inocupación u ocupación ilegal, para lo cual se solicita Informe de la Policía Local de Tías."*

…"*En cuando a las Ayudas disponibles de esta Corporación Local de las que pueda beneficiarse la reclamante, le informamos que este ayuntamiento dispone de una*

buena organización de Servicios Sociales, y tanto para esta señora como para cualquier otra persona residente, transeúnte o inmigrante que presenten una necesidad socioeconómica familiar, se les atiende y se les presta los recursos y atenciones que requiere cada caso".

…"Asimismo, respecto a la otra cuestión planteada, se está a la espera de la aprobación definitiva del Plan General de Ordenación"

Del contenido de dicho informe se dio traslado a la reclamante, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, por lo que habiendo dado respuesta a las cuestiones que inicialmente planteó la reclamante, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

En muchas ocasiones, pese a la falta de información "a priori" por parte de la administración, al no responder a las cuestiones que plantean los ciudadanos, no se aprecia que exista vulneración del Ordenamiento Jurídico en la tramitación del expediente, por lo que una vez que remitimos al reclamante la respuesta a sus inquietudes, si no hacen alegaciones al respecto, nos vemos en la obligación de archivar el expediente, aun a sabiendas que su principal problema, como es la necesidad de vivienda, no se ha solucionado. Podríamos citar algunos ejemplos EQ 805/04; EQ 181/05; y el EQ 180/05 actualmente archivado tras remitir al reclamante la nueva baremación efectuada por la administración.

Sin embargo, algunos reclamantes una vez reciben el informe de la administración manifiestan su desacuerdo y solicitan al Diputado del Común su intervención para que su expediente sea revisado, como ocurrió en los expedientes EQ 802/05 (antecedente en el EQ 643/04), respecto al cual, hay que decir que la Consejería ha procedido a realizar una revisión de la baremación efectuada, de la cual hemos informado ya a la reclamante; o expedientes como el EQ 992/05, este último en trámite, pues seguimos a la espera que el Ayuntamiento de Breña Baja responda a nuestra última petición de informe, reiterada ya en varias ocasiones.

En el **EQ 435/04** el reclamante manifiesta que es solicitante de vivienda pública desde el año 1996 en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, y hasta la fecha no ha resultado adjudicatario, pese a la grave situación económica que padece su familia, compuesta por él, su esposa y sus tres hijos.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria al objeto de recabar informe respecto a determinadas cuestiones que el reclamante desea conocer acerca de su solicitud. Se realizaron múltiples gestiones y nos remitieron varios informes, siendo el último de ellos de fecha 21 de febrero de 2005.

En dicho informe la Corporación ponía de manifiesto que: …"En contestación a su escrito, solicitando informe sobre la queja presentada por D… , titular de la solicitud de vivienda de promoción pública tenemos a bien informarle que actualmente se encuentra en estudio dentro de la promoción de 402 viviendas correspondientes a la II Fase del III Plan Canario de la Vivienda 1998 – 2001, cuya fecha de cierre se formalizó el 31 de diciembre de 2001.

La unidad familiar con los datos obrantes en su expediente (pendiente de revisar 2º requerimiento), tiene una puntuación provisional de 252 puntos…."

De la documentación recabada, se remitió al reclamante un extracto, pues en él se daba cuenta de todas las cuestiones que le preocupaban, éste no hizo alegaciones respecto al mismo, y su expediente fue archivado en nuestras oficinas.

En el **EQ 805/04**, el reclamante manifiesta haber solicitado vivienda pública en El Tablero ya que su actual vivienda iba a ser derribada debido a las malas condiciones en las que se encontraba, e insiste en que su expediente sea revisado por no estar de acuerdo con la escasa puntuación obtenida.

Admitida a trámite su queja, solicitamos a la Consejería competente información sobre el estado del expediente, respondiendo ésta el día 21 de febrero de 2005, a través de un informe que nos aportaba, entre otros, los siguientes datos:

- Que habiendo estudiado su solicitud de vivienda los técnicos competentes del ICV habían propuesto la rectificación de la baremación que se asignaba a su solicitud y pasa de "Excluido", por superar dos veces el Salario Mínimo Interprofesional, a "Admitido" con 263 puntos.

- Que los trámites dados a los escritos presentados por el reclamante ha sido el de inclusión en el expediente administrativo a fin de tenerlo en cuenta para futuras promociones.

- Hasta tanto no se apruebe, por parte de la Comisión de Vivienda de Canarias, la relación definitiva de admitidos y excluidos, se desconocen las posibilidades del reclamante de resultar adjudicatario de dicha promoción.

Tras dar traslado del contendido de este informe al promotor de la queja, el expediente fue archivado, al no hacer comentarios al mismo y considerar que se había dado respuesta a las cuestiones que le preocupaban inicialmente.

Otro de los expedientes dentro de este apartado es el **EQ 1185/05**, en el que la reclamante solicitaba información sobre el cambio de régimen de adjudicación respecto a la vivienda protegida de promoción pública de la que es adjudicataria, pasando de alquiler a compraventa.

La Consejería de Vivienda, tras realizar múltiples gestiones desde esta Oficina, nos contestó: …"*Respecto a lo solicitado, si bien las viviendas del grupo César Casariego fueron adjudicadas en su día en régimen de compraventa, el acceso a la vivienda por parte de la reclamante sobrevino como consecuencia de una segunda adjudicación, y por tanto en régimen de alquiler, al haber quedado vacante la titularidad de la misma, todo ello en aplicación de los dispuesto en el artículo 20, del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler.*

No se ha arbitrado aún a través de Decreto la posibilidad de acceso a compraventa de las viviendas del Grupo César Casariego que se encuentran en la situación anteriormente descrita.

En la actualidad no existe aún regulación alguna que posibilite el acceso a compra de las viviendas del Grupo César Casariego que se encuentran en situación similar a la de la reclamante, haciéndose constar no obstante que esta Administración considera que la reclamante tiene resuelto el problema de vivienda que es lo que pretende cubrir la Administración con la adjudicación de estas viviendas, sin perjuicio del régimen a que estén sometidas".

Habiendo puesto en conocimiento de la reclamante dicho informe y no hacer ésta alegaciones al mismo, se ha procedido al archivo de sus expediente en nuestras oficinas, entendiendo que se ha dado respuesta a la cuestión planteada inicialmente.

En otros supuestos, los reclamantes piden información sobre la calificación de su vivienda, manifestando en algunos casos no estar de acuerdo y que desean conocer si hay posibilidad de cambiar la calificación de las mismas.

En el **EQ 293/05** el reclamante manifiesta que realizó una obra en el municipio de Gáldar, y que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Territorial 75/2002, de 3 de junio, por el que se regula y auxilia a la autoconstrucción de viviendas, solicitó a la Consejería que se le otorgara la calificación provisional de autoconstrucción a efectos de obtener el reconocimiento del derecho a una subvención.

Posteriormente, la Dirección General de Vivienda resolvió otorgar dicha calificación, pero no sin pronunciarse en cuanto a la subvención, a pesar de los múltiples requerimientos del reclamante, por lo que solicitó su intervención a este Diputado.

Desde nuestras oficinas se dirigió petición de informe al respecto, que al no ser debidamente cumplimentada hubo de se reiterada, con el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común.

Recientemente hemos tenido conocimiento del contenido del informe que la Consejería ha emitido, en el cual se expresa lo siguiente:

1º- Con fecha 6 de julio de 2004 el Instituto Canario de la Vivienda dicta resolución otorgando la calificación provisional de la vivienda auto construida y subvención, previa resolución expresa de la concesión, por una cuantía máxima de 15.000 €, mediante el sistema de abono:

a) Cimentación y estructura:.....50% 7.500 €
b)Tabiquería, cubiertas, impermeabilización y enfoscado.....30% 4.500 €
c) Finalización de obra y Calificación definitiva .....20% 3.000 €

2º- *Con fecha 16 de diciembre de 2004 es remitida comunicación interna por la Intervención General, formulando sobre la Calificación Provisional, el siguiente reparo: "Presenta solicitud el 04/03/04, por lo que el certificado de inicio de las obras debe ser posterior a la fecha de otorgamiento de la calificación provisional, ya que es de aplicación el Decreto 6/2004, de 3 de febrero cuya entrada en vigor es el 11/02/04, y al ser la fecha posterior no podría acceder a la totalidad de la subvención según lo establecido en el artículo 9 del precitado Decreto. Igualmente falta la licencia de obra".*

3º- *Como se refleja en el informe técnico emitido el 1 de julio de 2004, y en las fotos que obran en el expediente administrativo, el hito 1º "cimentación y estructura", se efectuó con anterioridad a la emisión de la calificación provisional, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 13.5 del Decreto 75/2002 de 3 de junio, por lo que se regula y auxilia la autoconstrucción de vivienda, conforme a la redacción dada por el Decreto 6/2004, no procedía conceder subvención alguna por cimentación y estructura, al expresamente prever el citado artículo "Para acceder a la totalidad de la subvención prevista en el artículo 10.1 del presente Decreto, no se podrá iniciar la construcción de la vivienda con anterioridad al otorgamiento de la calificación provisional...", resultando por ello improcedente la concesión de la Calificación Provisional en los términos recogidos en la resolución de 6 de julio de 2004 habida cuenta del error producido.*

4º- En consecuencia, procede la incoación de procedimiento de revisión de oficio del acto de calificación provisional al no resultar ajustada a derecho, mediante la incoación de procedimiento regulado en el capítulo I "Revisión de Oficio", del título VII "De la revisión de actos en vía administrativa", de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Pública y Procedimiento Administrativo Común, que será debidamente notificada al interesado.

Tras estudiar el contenido de este informe, y remitir el mismo al reclamante, sin que éste hiciera alegaciones, se procedió al archivo de su queja, entendiendo que no hay vulneración del Ordenamiento Jurídico por parte de la Administración al tramitar su expediente.

En el expediente **EQ 1101/04**, señalar que tras recibir el informe de la Consejería de Vivienda se procedió a formular una Sugerencia en cuanto a que, pese a que la descalificación voluntaria de la vivienda de protección oficial que solicitó el reclamante, es un acto potestativo de la administración, pudiendo ésta apreciar libremente o no el interés público o social de acceder a ello, debe comunicarse al interesado la motivación fundada en derecho de su decisión.

Al cierre de este ejercicio, pese a nuestras reiteradas gestiones, seguimos a la espera de respuesta a esta Resolución por parte de la Consejería.

EQ 1274/05 en ésta queja, el reclamante manifiesta que ante una situación de necesidad económica le urge vender su casa por lo que, en febrero de 2004, solicitó a la Dirección General de Vivienda la descalificación de dicha vivienda de su propiedad, y hasta la fecha no ha obtenido la solicitada descalificación, ni la información solicitada sobre el estado de su expediente, motivo por el cual ha solicitado la intervención de este Diputado. Transcurrido un plazo prudencial, su queja tuvo que ser archivada por desistimiento del promotor en nuestras oficinas al no aportar la documentación que le fue requerida.

Hay que aclarar que uno de los objetivos básicos de la promoción y construcción de Viviendas de Protección Oficial es el de facilitar a las familias con un nivel de ingresos limitado el acceso digno a un derecho fundamental amparado por la Constitución. Este objetivo quedaría desnaturalizado si se otorgara una descalificación antes de la finalización de su régimen legal, hurtándose a otros ciudadanos de ingresos limitados la posibilidad de acceder a la vivienda mientras dure el régimen legal de protección.

Por eso las viviendas protegidas mantendrán su calificación durante toda su vida útil, y se establece la prohibición de vender esos hogares durante los 10 primeros años de su vida. Pasado éste puede acceder al mercado, pero al precio protegido actualizado con el IPC o equiparándolo a la revalorización de la vivienda protegida en ese momento.

En cuanto a las prohibiciones y limitaciones a la facultad de disponer de la vivienda de protección oficial, hemos recibido varias quejas EQ 59/05; EQ 35/05, y EQ 849/04, etc.

En este último expediente que hemos mencionado, el reclamante solicita información acerca de si puede o no vender su vivienda de protección oficial y, que en tal caso, se le conceda permiso para ello, pues necesita el dinero por los gastos que le ocasiona la grave enfermedad de su esposa. Hasta ahora, según nos manifiesta en su escrito, las veces que se ha dirigido a la administración ha recibido información confusa y equívoca, por lo que solicita la intervención en este asunto de esta institución.

Una vez admitida a trámite su queja, y cursada la oportuna petición de informe a la Consejería de Vivienda, se recibió respuesta, el día 18 de octubre de 2004, en los siguientes términos:

"D... es titular de la vivienda protegida de promoción pública, habiendo sido otorgada escritura de compraventa de dicha vivienda con fecha 22 de marzo de 1999.

La cláusula duodécima de la mencionada escritura establece entre otros aspectos que la transmisión intervivos de la vivienda no podrá realizarse hasta tanto no haya transcurrido el plazo establecido para ello a contar desde la fecha de la misma.

Habiendo transcurrido en el día de la fecha el plazo anteriormente reseñado, el reclamante podrá solicitar del ICV la venta de su vivienda"

Por lo que habiendo informado de todo ello al reclamante, se procedió al archivo de este expediente en nuestras oficinas por entender que se había respondido a las cuestiones inicialmente planteadas, se había logrado una solución favorable y por tanto, el reclamante no precisaba más de nuestra intervención en este asunto.

Igualmente, en el EQ 35/05 se dio traslado a la reclamante del informe de la Consejería, en el cual se expresaba, entre otras cuestiones, que:

- *Con fecha 31 de enero de 2005, atendiendo a las especiales circunstancias personales de la solicitante y tras la tramitación del correspondiente expediente de Autorización de Venta, de referencia AV – 363/04, se informa del requerimiento de los trámites legales preceptivos para su autorización, sin que hasta la fecha se haya cumplimentado.*

En consecuencia, siendo un procedimiento tasado por la ley que lo regula, es necesario cumplir con los preceptivos trámites para su autorización.

Por todo ello, habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, si no hace alegaciones procederemos al archivo de su expediente al no apreciar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la Administración.

Dentro de este apartado también citaremos el **EQ 1095/05** en el cual la reclamante manifiesta no estar de acuerdo con el motivo de exclusión de su solicitud "no constituir unidad económica familiar" y además dice que no han contestado al recurso de reposición que ha presentado ante la administración por ese motivo.

Tras admitir su queja a trámite y realizar las primeras gestiones con la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, se ha recibido informe en el cual nos comunica que: en la actualidad la reclamación contra el Acuerdo de la Comisión de Vivienda de 21 de abril de 2005 por el que se aprobaba la Relación General de solicitantes admitidos y excluidos para la promoción en cuestión, está pendiente de valoración por la Comisión de Vivienda.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante y actualmente dicho expediente se encuentra en trámite en nuestras oficinas.

Este mismo motivo de exclusión, el "no constituir unidad económica familiar" también ha sido argumentado por la Consejería de Vivienda en la queja **EQ 1386/05**, en la cual la reclamante manifiesta que es solicitante de vivienda desde el año 2001, es madre de tres hijos, y pese a su precaria situación, ha sido excluida, añadiendo que

desconoce los motivos por los que su puntuación ha sufrido variaciones y en consecuencia no ha resultado adjudicataria.

Ante nuestra petición de informe la Consejería respondió, entre otros extremos, que:

"*Esto es así puesto que la titular de la solicitud no acreditó haber obtenido ingresos durante los 24 meses antes de la fecha de cierre de la promoción (31-12-2001). Una vez ultimado el estudio de toda la documentación que ha de completar este expediente, se comprobó el extremo antes descrito, por lo que la puntuación inicial de 295 no procedía.*

Ha de tenerse en cuenta que la baremación de estos expedientes se realiza sobre la base de los datos del año 2001 y anteriores, sin que se puedan tener en cuenta situaciones posteriores a la fecha de cierre de la promoción.

La notificación a la solicitante sobre el cambio en la puntuación de su expediente se realizó en fecha 01-08-2005, mediante trámite de audiencia, al cual presentó alegaciones con la misma fecha. Sin embargo, en estas alegaciones la interesada argumenta situaciones actuales, y sigue sin acreditar que percibiera ingresos durante 24 meses antes de la fecha de cierre de la promoción, como ya se le había requerido en el proceso de actualización de la documentación, para poder evitar ese motivo de exclusión. Por lo tanto, la solicitante no cumple con este requisito."

De todo ello se dio traslado a la reclamante para su conocimiento, recordándole que es necesario que aporte lo antes posible documentos que acrediten tal extremo, de lo contrario, al no observar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la Administración, procederemos al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

Al mismo tiempo, se han recibido escritos de solicitantes de vivienda pública que manifiestan gozar de la condición de emigrante retornado como ocurre en los **EQ 1/04; EQ 976/04**; respecto de los cuales, hay que hacer constar que habiendo realizado las oportunas gestiones desde esta institución, la Consejería nos remitió informe acerca de los requisitos que necesariamente debían cumplir, en especial, "que el emigrante debe retornar al municipio de partida o limítrofes para poder acceder al cupo de emigrante, según R.D. 194/94, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en régimen de alquiler".

Actualmente, estos expedientes ya se encuentran archivados en nuestras oficinas, sin que se apreciara irregularidades en la actuación de la administración.

El **EQ 480/04**, con su antecedente en el **EQ 849/03**, que fue archivado en nuestras oficinas al entender que la reclamante no precisaba más de nuestra intervención pues, tras realizar las oportunas gestiones, su problema parecía tener una pronta solución. Lamentablemente, no ocurrió así, y la reclamante volvió a solicitar al Diputado del Común que recabara información respecto a su solicitud de vivienda pública en régimen de alquiler, cupo de familias reducidas al que pertenece.

En noviembre de 2004, MUVISA contestó nuestra petición mediante informe en el que, entre otros datos, nos comunican que: "*Una vez concluido el procedimiento de baremación de las solicitudes presentadas en este municipio hasta el 30 de septiembre de 2002, para las promociones 26, 63 y 72 viviendas en Valle Vinagre, cuya relación de adjudicatarios fue aprobada por la Comisión de Vivienda el 28 de julio de 2004, la interesada obtuvo una puntuación de 334 puntos.*

Para el cupo de familias reducidas se reservó un total de 5 viviendas, siendo la puntuación mínima exigida para este cupo 380 puntos."

De este último informe se dio traslado a la reclamante, la cual dio así por contestadas las cuestiones que nos planteaba y no hizo alegaciones al respecto, por lo que en nuestras oficinas se procedió al archivo del expediente.

Por otro lado, manifestar que en algunas de las quejas relativas a la falta de información, los reclamantes persiguen saber las ayudas a las que pueden acogerse, o si su problema puede solucionarse como en el EQ 1239/05, o como el expediente citado a continuación.

El EQ **1193/05**, en el cual la reclamante solicita que se le aplace el pago de la deuda contraída por las mensualidades correspondientes desde el mes de mayo de 2004 hasta marzo 2005, a las que no pudo hacer frente debido a las cargas familiares que tiene.

Una vez admitida a trámite la queja, este Diputado se dirigió a la Consejería con el objeto de solicitar informe acerca de la posibilidad de aplazar el cobro de la deuda, así como fraccionar el pago de los recibos atrasados.

Tras reiterar nuestra petición, se recibió el 26 de septiembre el informe solicitado, mediante el cual nos comunica lo siguiente:

- Consultada la documentación obrante en el ICV y respecto a la situación descrita por la reclamante, se informa que con fecha 12 de septiembre de 2005 se ha remitido oficio a la empresa colaboradora con el ICV para la recaudación de vivienda*, a los efectos de que se facilite a la Dña... el pago de la deuda que tiene contraída, la cual asciende a 997,26 euros, fraccionando el pago de las mismas, para lo cual dicha señora tendrá que firmar ante dicha empresa el correspondiente compromiso de pago.*

- Por otro lado, respecto a la realización de gestiones para que pueda otorgarse alguna ayuda económica a la reclamante con el fin de poder hacer frente a la difícil situación económica en la que se encuentra, se pone de manifiesto que para ello la Sra. ... deberá dirigirse a alguno de los Organismo que gestionan ayudas sociales a través de los departamentos de Trabajo Social, no pudiendo atenderse dicha circunstancia desde esta Administración.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, quien presentó nuevamente escrito, de fecha 21 de octubre, en el que manifiesta que, dada su situación económica, la única solución es que le permitan devolver el importe adeudado a razón de 6 euros al mes, que era la cuota que inicialmente pagaba por su vivienda. Asimismo, manifiesta que la Consejería ha revisado su pensión de invalidez y, a la vista de sus ingresos, han vuelto a rebajar el importe de sus cuotas a 6 euros, que era la cantidad que siempre había pagado y no entiende el motivo por el cual le subieron las cuotas cobrando la misma pensión.

Actualmente, el expediente se encuentra en trámite en nuestras oficinas, pues aunque se ha conseguido el fraccionamiento de la deuda, se ha pedido nuevo informe a la Consejería para conocer el origen de la deuda acumulada, y, en el caso de que se deba a un aumento de las cuotas, se aclaren los motivos que justifiquen dicho aumento.

También citar el EQ 69/05 expediente en el que la reclamante manifiesta que la Tesorera de la Junta Administradora del edificio se niega a recoger el importe de las

cuotas comunitarias correspondientes a la vivienda de su hijo, por lo que ha venido consignando el importe de éstas en la cuenta corriente que el Juzgado de Primera Instancia de Arona tiene destinada a dichos efectos. Asimismo, comenta que la Secretaria de la Comunidad le niega el acceso al libro de los asientos contables y sospecha que se debe a que a su hijo le cobran 10 euros de cuota, mientras que la cuota del resto de vecinos asciende a 6 euros.

Por ese motivo, el 17 de enero de 2005, el ICV procede a incoar expediente de desahucio administrativo por falta de pago de las cuotas de comunidad respecto a la vivienda en la que reside, deuda que asciende a 210 euros, incurriendo la reclamante en una infracción contemplada en el artículo 68.1 a) de la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias.

Por este motivo, acude al Diputado del Común, y desde nuestras oficinas se cursópetición de informe a la Consejería, recibiendo respuesta el pasado 27 de abril.

En dicho informe se expresan los siguientes datos:

- con fecha 21 de enero se presentó escrito en el ICV manifestando que nunca se ha negado a pagar dichas cuotas y que los responsables de estas situación es la Junta Administradora.

- Posteriormente, comparece en las oficinas del ICV la madre del expedientado, poniendo de manifiesto verbalmente que existe Auto por el que se les obliga a la retirada de la consignación efectuada, no acreditando dicha información, si bien en ese momento fue informada de su obligación de abonar las cantidades adeudadas.

- Se ha solicitado información al Presidente de la Junta Administradora acerca del cumplimiento por parte del expedientado de su obligación de abono de la deuda acumulada. Y si no ha procedido al pago se continuará tramitando el expediente dictándose la correspondiente resolución de desahucio.

Habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante y no hacer ésta alegaciones al respecto, se ha procedido al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

Otra de las cuestiones que más preocupan a los reclamantes respecto a las viviendas protegidas es la falta de información acerca de la posible subrogación cuando fallece el titular del contrato de arrendamiento de una vivienda de protección oficial, así por ejemplo, citar el EQ 1172/04, actualmente archivado y su antecedente el EQ 267/04; el EQ 1295/05; y otros que se citan a continuación.

EQ 1112/04 en el que las reclamantes, dos hermanas, manifiestan haber sido desalojadas de la vivienda protegida en la que vivían por personal del Instituto Canario de la Vivienda tras fallecer su padre, adjudicatario de dicha vivienda.

Con fecha 31 de enero de 2005, recibimos informe de la Consejería en el que se expone, entre otras cuestiones, que:

- Con fecha 18 de septiembre, recayó resolución de la Dirección General de Vivienda, ahora Instituto Canario de la Vivienda, por la que se resolvía el contrato de adjudicación de la vivienda en cuestión, disponiendo el desahucio de la misma a su padre (expediente de desahucio administrativo número 117/86) por no destinar dicho inmueble a domicilio habitual y permanente.

- Dicha resolución fue notificada a la esposa del adjudicatario en el domicilio que en ese momento ocupaban. Siendo firme esta resolución no existe vínculo alguno entre el adjudicatario y la vivienda.

- Trasladándose entonces el matrimonio a la vivienda, sin que existiera título alguno que legitimase su ocupación y permaneciendo en dicha situación hasta el fallecimiento de ambos, tras lo cual la vivienda permaneció deshabitada.

- Ante dicha situación, y teniendo en cuenta que tanto el Ayuntamiento de Tazacorte como la Trabajadora Social adscrita al ICV pusieron de manifiesto que el inmueble permanecía deshabitado y que debía procederse a la toma de posesión por parte del ICV.

- En consecuencia de todo lo anterior, se informó a las reclamantes, personadas durante el desarrollo del desalojo del carácter de las actuaciones, siendo los muebles y enseres trasladados por el servicio del ICV al domicilio facilitado por una de ellas.

- Por tanto no existe posibilidad alguna de subrogación por parte de los herederos al fallecer el adjudicatario pues no existía título de ocupación respecto a la vivienda, no siendo por tanto de aplicación la normativa que a dichos efectos contempla la Ley 29/1994 de 24 de noviembre de Arrendamientos Urbanos.

Tras dar a conocer dicho informe a las reclamantes, este expediente fue archivado por no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la administración.

EQ 1138/04, expediente en el cual la reclamante denunciaba ante la Consejería de Vivienda la presunta injusticia que se había cometido al adjudicar la vivienda de su padre fallecido a todos sus herederos, siendo ella la única que, a su juicio, cumplía con los requisitos para la subrogación en dicho contrato, pues al parecer, convivió con el difunto, y se hizo cargo de abonar todas las cuotas, así como el mantenimiento de la vivienda.

Ya en el informe anterior se expuso este expediente, y solo resta decir que se ha recibido informe de la Consejería en el que entre otros extremos nos comunica que:

- En fecha 11 de noviembre informó a la reclamante de los efectos que producía el silencio administrativo, tal y como señala en el artículo 42 de la Ley de RJAP-PAC

- En fecha 21 de octubre la reclamante pidió la revisión del acto nulo dictado por la Comisión de Gobierno en 01.12.1997, por el que se adjudicaba la vivienda a los herederos

- La revisión de actos nulos viene regulada en los art. 102 y ss del ya citado cuerpo legal, y concretamente en el artículo 106 se establece que "las facultades de revisión no podrán ser ejercidas cuando por prescripción de acciones, por el tiempo transcurrido o por otras circunstancias, su ejercicio resulte contrario a la equidad, a la buena fe, al derecho de los particulares o a las leyes"

Es este caso concreto, estimamos que el ejercicio de la revisión resultaría contrario al derecho de los restantes titulares de la vivienda que adquirieron sus derechos dominicales en virtud de otorgamiento de escritura pública otorgada por este Cabildo en el año 1998.

- Por este servicio nunca se ha informado de ningún defecto que pudiera hacer anulable el acto administrativo de referencia.

- No obstante lo anterior, sí afirmamos que la reclamante mediante acto de firma de escritura pública de la citada vivienda acepta plenamente el acto administrativo por el cual devenía en cotitular de la repetida vivienda, admitiendo de forma explícita el acto administrativo de adjudicación como ajustada a derecho.

- Tampoco detectamos ningún error material en la tramitación del expediente de adjudicación de la citada vivienda, a la vez que consideramos que el Art. 105.2 de la Ley RJAP-PAC solo contempla la rectificación de errores materiales, sin que aparezca la subsistencia jurídica del acto que los contiene.

Tras remitir a la reclamante copia del dicho informe, ésta no hizo alegaciones al mismo, y su expediente fue archivado en nuestras oficinas, pues se había dado respuesta a las cuestiones inicialmente planteadas.

Destacar en este apartado la queja EQ 853/05 presentada en mayo de 2005, motivada por la falta de respuesta de la Consejería de Vivienda al escrito presentado por el reclamante en diciembre de 2004, en el cual solicitaba información sobre la situación en la que se encuentra la vivienda propiedad de sus padres, ambos fallecidos, sin testar, y que actualmente está siendo ocupada por un sobrino de la misma, así como posibles acciones que pudiera emprender para recuperarla.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe a la Consejería la cual remitió nuestra petición al Instituto Canario de la Vivienda, el cual informó que: *consultada la documentación obrante en el ICV respecto a la cuestión planteada, el 6 de julio de 2005, se envía por correo certificado contestación a los solicitado, haciendo constar que el retraso en su remisión se debe al extravío de dicha solicitud.*

Tras estudiar el contenido de dicho informe, y toda vez que en el mismo se reconocía implícitamente la dilación injustificada que había sufrido el expediente, se acordó la conveniencia de formular una Sugerencia en el sentido de que se disponga por esa administración de los medios materiales y humanos necesarios para que no vuelvan a repetirse situaciones de este tipo, en cumplimiento del principio de eficacia, celeridad, y el deber de custodia de documentos, que deben primar en la actuación de la Administración.

Actualmente, la Consejería nos ha informado de que ha trasladado nuestra Sugerencia al Instituto Canario de la Vivienda. No obstante, seguimos a la espera de que nos comunique las consideraciones que le merece dicha Resolución y, en su caso, las medidas adoptadas al respecto.

Tras admitir su queja a trámite, comenzamos a realizar gestiones con la Consejería acerca de la posibilidad de fraccionar el pago de la duda contraída.

El pasado 6 de mayo, VISOCAN nos remitió informe en el cual, se nos comunica que:

- con fecha 30 de septiembre se interpuso demanda de desahucio contra D... por falta de pago de las rentas, recayendo sentencia favorable al desalojo con fecha 9 de febrero de 2000.

- con fecha 7 de febrero de 2000, ya tendiendo a la separación judicial producida, se formalizó con Doña... la subrogación en el contrato de arrendamiento suscrito por su ex compañero.

- Con fecha 26 de marzo de 2002, tras diversos acuerdos de pagos infructuosos, se le notifica a la Sra... auto judicial por el cual se le concede el plazo de un mes par desalojar la vivienda.

Con motivo del transcurso del tiempo, y visto el incumplimiento reiterado par parte de Dña.. en el pago de las rentas, es por lo que a esta empresa no le ha quedado más opción que solicitar nuevamente la designación de fecha para el lanzamiento.

Respecto a la solicitud del Diputado del Común, en relación a un posible fraccionamiento de la deuda, consideramos que dicho fraccionamiento ya se ha producido con la propia dilatación del procedimiento judicial.

Por último, es preciso aclarar que en la actualidad Dña... adeuda a VISOCAN 51 mensualidades (de enero de 2001 a noviembre de 2002 y de enero de 2003 a abril de 2005) , lo que asciende a la cantidad de 87.468,09 euros).

De todo ello se informó a la reclamante, la cual no hizo alegaciones al respecto y se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

Citar el EQ 379/04 el que la reclamante, minusválida, manifiesta que debido al retraso del acuerdo plenario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de fecha 28 de febrero de 1997, no se le permitió participar en las mismas condiciones que otros vecinos en el proceso de actualización administrativa y posterior venta de la vivienda que ha venido ocupando durante todos estos años y que está adaptada a su situación de parapléjica.

Del mismo modo manifiesta que no se le requirió para que aportara la documentación necesaria a tal fin y va a ser desahuciada próximamente.

Tras admitir la queja a trámite se solicitó información al respecto al referido Ayuntamiento, y éste informó que consultados los archivos del Instituto Municipal de la Vivienda referente a titulares de viviendas de propiedad municipal, no consta que la reclamante figure como adjudicataria de ninguna de ellas.

Actualmente se encuentra archivado al no apreciar vulneración del OJ en la actuación de la Administración, no sin antes haber dado traslado a la reclamante del referido informe y sugerir a la reclamante que, siendo su madre la inquilina de la vivienda por subrogación, y habiendo fallecido ésta, inicie la antes posible el procedimiento de subrogación.

En el **EQ 373/05** la reclamante manifiesta que desde septiembre de 2002 reside en una vivienda titularidad de la Consejería de Vivienda, en régimen de alquiler, cedida en uso a la Dirección General de la Guardia Civil, la cual debe desalojar en 15 días por haber sido adjudicada a otro arrendador y venir ocupándola de forma ilegal. Su situación es desesperada pues tiene un hijo menor de edad y no tiene donde vivir. La reclamante tras recurrir la orden de desahucio, agotando la vía administrativa, acudió al Diputado del Común para que revisara su expediente, denunciando la posible falta de legitimidad del ICV para iniciar el expediente de desahucio.

Tras admitir su queja a trámite se solicitó informe, y transcurrido un tiempo, la Consejería nos contestó de forma amplia, entre otras cuestiones, que: ..*estas viviendas fueron asignadas a la Dirección General de la Guardia Civil, no obstante, nunca se llegó a formalizar la compraventa de las mismas, pese a las continuas gestiones y sucesivos requerimientos efectuados a dicho Instituto Armado por parte de esta Administración, por lo que mediante resolución de la Dirección General de*

Vivienda, ahora Instituto Canario de la Vivienda, de fecha 26 de mayo de 1997, se resuelve la resolución contractual existente entre la Dirección General de la Guardia Civil y el extinto Instituto para la Promoción Pública de la Vivienda, por la que fueron asignadas dichas viviendas.

Dicha resolución fue recurrida por la Dirección General de la Guardia Civil, recayendo Sentencia, de 8 de febrero de 2000, por la que se desestima el recurso, iniciándose, una vez firme la misma, el proceso de regularización de las adjudicaciones a los funcionarios a los que en su día la D. G. de la Guardia Civil les asignó vivienda y continuasen en su uso en el momento en que se dictó la resolución.

El uso de la vivienda que hoy nos ocupa, fue asignado en su momento por la Guardia Civil a un funcionario de dicho Cuerpo, el cual al ser destinado a la Península dejó en la vivienda al compañero de la reclamante. Por ello, en aplicación de la legislación de Viviendas de Protección Oficial, éstos pasaron a ocupar el inmueble sin título legal (art. 68.1.f de la Ley 2/2003 de Viviendas de Canarias), marginando el procedimiento legal de adjudicación de viviendas protegidas de Promoción Pública (Decreto 194/1994, de 30 de septiembre).

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, y tras dar respuesta a las cuestiones que nos planteaba, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas al no apreciar vulneración del OJ por parte de la Administración al tramitar el expediente.

Destacar en este apartado el **EQ 1287/04**, expediente en el que el reclamante solicita información acerca de los motivos por los cuales, VISOCAN no le ha devuelto el dinero que ingresó en su cuenta corriente, en concepto de entrada para la compraventa de una vivienda pública y que al final no adquirió, pese a haberse dirigido en varias ocasiones a VISOCAN y haber presentado Recurso de Alzada ante la Consejería.

Admitida a trámite su queja, solicitamos informe a la Consejería, contestándonos ésta el día 4 de abril de 2005, que: "Según informe recabado por este Servicio de Promoción Privada de la entidad mercantil antes citada, se acreditó fehacientemente que, con fecha 4 de febrero de 2005, D… , recibió talón nominativo de la Caja de Canarias, por un importe de 10.900 €, correspondiente a la cantidad total por éste depositada en concepto de opción de compra de vivienda, según se acredita mediante fotocopia del documento expedido al efecto."

Tras dar traslado de este informe al reclamante, se procedió al archivo de su expediente en estas oficinas al entender que su problema había sido solucionado.

Igualmente, en noviembre, se recibió un informe de la Consejería que habíamos solicitado en reiteradas ocasiones, respecto al EQ 256/03, motivado, entre otros asuntos, por la falta de respuesta de la administración a la solicitud de la reclamante de la devolución de una cantidad que ingresó en concepto de entrada de una vivienda de VPO y que finalmente no compró.

En dicho informe se nos comunicaba que:

"1º.- Con fecha 19 de julio de 1979, la Sra... hace efectivo un ingreso de 372,15 euros (61.920 pesetas) en concepto de aportación inicial para la adjudicación de una vivienda de protección oficial de promoción pública sita en el polígono de San Cristóbal de .Las Palmas de Gran Canaria.

2º.- La adjudicación de la vivienda de referencia no llegó a formalizarse ya que la unidad familiar contaba con un miembro con una grave minusvalía y, al encontrarse la

vivienda en el tercer piso de un bloque sin ascensor, se entendió que la misma no era apta para acogerlos.

3º.- Visto lo anterior, se procede a la adjudicación de una vivienda en Jinámar, ... Telde, procediendo la adjudicataria al ingreso de una nueva aportación inicial por esta última vivienda.

4º.- Mediante escrito de fecha 3 de junio de 1981, y registro de entrada de fecha 4 de junio de 1981, en la Delegación Provincial de Las Palmas, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Dña ..., solicita la devolución de la cantidad ingresada en concepto de aportación inicial de la primera vivienda que le fue adjudicada, adjuntando a la solicitud una copia del correspondiente resguardo.

5º.- Mediante escrito de fecha 4 de mayo Dña…. reiteró su solicitud...

6º.- Con fecha 18 de julio de 1990, se inician los trámites dirigidos a la devolución de la aportación inicial que se reclama, no llegándose a materializar la misma.

7º.- Mediante sendos escritos presentados en los años 1999 y 2000, la afectada reitera su solicitud.

8º.- Dado que el principal problema planteado en el momento de retomar la tramitación de la devolución indicada, es que la aportación inicial se hizo en fecha precedente a la transferencia de competencias en materia de vivienda protegida a la Comunidad Autónoma de Canarias, es necesario proceder a la localización del referido depósito en la correspondiente cuenta de ingresos. Actualmente, por la Consejería de Economía y Hacienda, se están iniciando los trámites oportunos para llevar a cabo la antedicha localización y proceder así a la devolución del importe reclamado."

A la vista del contenido de dicho informe, y habiendo dado traslado a la reclamante del mismo, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, se procedió al archivó del expediente considerando que el mismo se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable, sin perjuicio de que, mas adelante, pueda volver a dirigirse a nosotros si fuera preciso.

3.- Retrasos en la entrega de las viviendas y en la formalización de escrituras.

Otro grupo de expedientes se refiere al retraso por parte de la Administración en el cumplimiento de su obligación de elevar a escritura pública los contratos privados de compraventa, obligaciones asumidas con anterioridad, ejemplo de ello tenemos los expedientes EQ 356/04; EQ 1172/04 y su antecedente EQ 267/04, entre otros.

Citar el **EQ 1182/05** queja motivada por el retraso en la escritura de cancelación de hipoteca solicitada por el reclamante en octubre del año 2000, y cuya liquidación le fue remitida en diciembre de 2001, a fin de que procediese al ingreso de las cantidades pendientes de pago. Dicho trámite fue efectuado en mayo de 2002, ingresando la cantidad solicitada (104.813 pesetas). En varias ocasiones, el promotor de esta queja se dirigió a la Consejería de Vivienda comunicando el ingreso y pidiendo información sobre su expediente, sin que contestarán a su petición, por lo que solicitó al Diputado del Común su intervención.

Admitida su queja a trámite en estas oficinas, se cursó petición de informe, que hubo de ser reiterada ante la falta de respuesta, hasta que, recientemente, se ha recibido el informe evacuado por la referida Consejería, en el cual se explica que: *mediante Orden de 16 de diciembre de 2003 (B.O.C.. nº 252, de 29 de diciembre), se*

encomendó a la empresa pública Viviendas Sociales e Infraestructuras de Canarias, S.A. (VISOCAN, S.A.) la realización de los trámites previos a la firma de escrituras de amortización, amortización anticipada y cancelaciones de hipotecas de viviendas de promoción pública, así como de las escrituras de acceso a la propiedad derivadas de los Decretos 34/1995 y 12/1996, fundamentándose dicha encomienda en el elevado número de escrituras a suscribirse y el no contar en aquel momento la Dirección General de Vivienda, hoy Instituto Canario de la Vivienda con personal suficiente para afrontar con la celeridad deseada la tramitación previa a la formalización de las citadas escrituras.

El pasado 7 de noviembre se ha remitido la documentación a VISOCAN, al objeto de su remisión a la Notaría correspondiente, para la firma de escrituras de cancelación de hipoteca.

De entre el volumen de expedientes remitidos a VISOCAN, se encontrarán aún, aproximadamente, 300 expedientes de viviendas con solicitudes de otorgamiento de escrituras de fecha anterior a la de la reclamante, que será convocada para la firma de su escritura cuando la citada empresa ultime la minuta correspondiente.

Del contenido de este informe se dará traslado a la reclamante para que haga alegaciones.

Citar el EQ 1144/05, en cuanto a este expediente, decir que hemos recibido, el pasado 26 de septiembre, informe del ICV en respuesta a nuestra petición, en el mismo se comunica que: "*Consultadas las actuaciones llevadas acabo al respecto por el ICV se informa que la documentación necesaria para el otorgamiento de escritura pública respecto a la vivienda de Dña... se encuentra ya en la Notaría de San Sebastián de La Gomera a la espera de que dicha escritura sea firmada, lo cual se prevé para finales de este mes."*

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto y fue archivado en estas oficinas, al entender que el problema planteado se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

También en este apartado hay que mencionar aquellos expedientes motivados por el retraso habido en cuanto a la entrega de llaves de las viviendas adjudicadas, como en el EQ 18/05 en el que la reclamante manifiesta que es adjudicataria de una VPO desde el año 2002 en la zona de Jinámar, sin embargo, y pese a haberse dirigido a la Consejería en varias ocasiones, hasta la fecha no le ha sido entregada su vivienda.
Por ese motivo, admitida a trámite su queja se cursó petición de informe a la Consejería desde nuestras oficinas el pasado 16 de marzo, la cual hubo de ser reiterada, hasta que finalmente, el 17 de junio, nos remitió informe del ICV expresando:

- Que Dña. ... es adjudicataria de una vivienda perteneciente al grupo de 19 VPO, de Jinámar, parcela 597, que aún no se han finalizado las obras.

- Que mediante Resolución del Presidente del ICV de 16 de diciembre de 2004, se ha declarado resuelto el contrato administrativo de obra de 19 VPO de Jinámar, parcela 597, por causa imputable a la empresa contratista, al haberse constatado que las referidas obras no se encontraban finalizadas a la fecha de terminación de su plazo de ejecución.

- Asimismo, se le informa que se ha procedido a presentar Recurso Contencioso Administrativo, que está sustanciado actualmente en el Juzgado Contencioso nº2 de Las Palmas de Gran Canaria.

- Por último, se comunica que, se ha solicitado por los Servicios Jurídicos del Gobierno de Canarias, autorización judicial al objeto de entrar en la referida obra y procederse a su preceptiva recepción, de manera que hasta el momento que esto no se produzca no se podrá determinar con exactitud las unidades de obra que necesitan ejecutar para la terminación de las antedichas viviendas.

Habiendo dado traslado de este informe a la reclamante, ésta no ha hecho alegaciones al mismo, y se ha procedido a archivar su expediente por entender que el problema inicialmente planteado se ha solucionado, puesto que la Administración motivó las causas del retraso en la tramitación de dicho expediente.

A la fecha de cierre de ese ejercicio, debido a las cuestiones planteadas por esta queja, así como en otras similares, se está valorando la conveniencia de formular una Sugerencia a la Consejería de Vivienda en cuanto al deber de informar a los ciudadanos del estado de sus expedientes, así como de dar respuesta a las peticiones formuladas con la mayor celeridad y eficacia posible.

EQ 1084/04, respecto a este expediente que ya mencionábamos en el informe del año anterior, decir que actualmente se encuentra archivado en nuestras oficinas por haber solucionado el problema que nos planteaba la reclamante, pues según el informe recibido de MUVISA: desde el Instituto Canario de la Vivienda se autorizó la entrega de llaves y se tiene conocimiento que la referida Sra. habita la vivienda adjudicada desde noviembre de 2004.

Para finalizar este apartado decir que, habiendo tenido conocimiento a través de los diversos medios de comunicación del problema existente con las familias del Mirador del Valle, hemos creído oportuno abrir una Queja de Oficio (EQ 1646/05) para conocer los motivos por los cuales aún no se ha procedido al traslado de las 157 familias del Mirador del Valle en Jinámar, entre ellos 350 menores, a las viviendas de Marzagán. Actualmente este expediente se encuentra en trámite, pues se ha cursado petición de informe, y ante la falta de respuesta, ha sido recientemente reiterada.

Al mismo tiempo, se tramita otra queja EQ **1716/05**, promovida por algunos de los vecinos de Jinámar, los cuales se han dirigido a esta institución para manifestar que, si bien es cierto que esas viviendas sociales se encontraban en un estado deplorable tras años de abandono, no desean mudarse, y que tan solo quieren sus viviendas y el acceso definitivo a la propiedad de las mismas, negándose a aceptar el acuerdo concertado hace tres años por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y un promotor privado, por el cual se ceden esos terrenos para construir un centro comercial a cambio de trasladar a los vecinos a otras viviendas.

4.- Desperfectos detectados en las viviendas de titularidad pública

En este epígrafe hemos de hacer referencia a un gran número de quejas, motivadas por los desperfectos habidos en las viviendas, los cuales afectan gravemente a la habitabilidad de la misma, ocasionando grandes problemas de humedades, malos olores, etc

En cuanto a defectos constructivos se refiere, podríamos señalar los siguientes expedientes EQ 314/04; EQ 209/00; EQ 1328/05; EQ 179/05; EQ 182/05; EQ 1607/05; EQ 1686/05; EQ 1317/05; añadiendo los EQ 1304 y 1308/04 que, al tratarse de

humedades en el mismo edificio, se ha considerado oportuno tramitarlos de forma conjunta y actualmente se encuentran en trámite.

EQ 688/04, tras analizar el contenido de esta queja, la misma fue admitida a trámite por reunir todos los requisitos formales para ello. En este caso, la reclamante se había dirigido en varias ocasiones a la administración solicitando la reparación de ciertos desperfectos aparecidos, hace 22 años, en su vivienda pública, sin que durante todos esto años, se hubiese dado una solución a su problema.

Desde estas oficinas se realizaron gestiones con la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, y finalmente, en diciembre de 2004, se recibió informe, mediante el cual se nos comunica que: *girada visita de inspección al domicilio de la reclamante, a efectos de evaluar los daños reclamados, se ha podido observar la existencia de distintas tipologías, que a juicio del técnico, son debidas a las variaciones de dilación de los distintos elementos constructivos de cerramiento de fachada que la conforman… Así, las fisuras habidas, permiten la entrada de agua hacia el interior de la vivienda, que se refleja en machas y desprendimiento de pintura…con el fin de subsanar los defectos apreciados, se ha solicitado presupuesto de ejecución de las obras de reparación…*

Después de dar traslado de una copia de dicho informe a la promotora del expediente, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, se ha procedido al archivo de esta queja por entender que el problema que nos planteaba inicialmente la reclamante se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

Mencionar el EQ 24/04, archivado actualmente por haber dado respuesta a las cuestiones inicialmente planteadas por el reclamante. Esta queja vino motivada porque el promotor de la queja quería que los técnicos visitaran la obra que, al parecer, realizó hace unos años el Ayuntamiento de El Rosario mediante una subvención del Ministerio de la Vivienda, pues habían aparecido una serie de grietas que le preocupaban.

Para ello, tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos en varias ocasiones al referido Ayuntamiento recibiendo en agosto de este año informe, en el que nos comunicaba, que con fecha 22 de junio de 2004 se giró visita de inspección de obras a la mencionada vivienda observándose lo siguiente:

- la edificación en cuestión, corresponde con una construcción (baño) anexa a la principal, ésta de más antigüedad y de características estructurales diferentes.

- Por las reformas realizadas recientemente se ha producido una grieta de escala descendente, con una anchura de medio centímetro aproximadamente, provocada posiblemente por los asentamientos, lo que ha provocado el agrietamiento y ahuecamiento de azulejos, sin que se hayan desprendido.

- A falta de ensayos mas profundos y pruebas de carga etc., y al ser obras realizadas sin dirección facultativa, y no constar documentación alguna en los archivos municipales, no hay documentación técnica que corrobore lo anterior.

- En cuanto a si existe peligro de derrumbe del baño, las anomalía detectadas no implican, en principio, peligro para la integridad de la edificación, en cuanto aun desplome o colapso de la estructura, adoptando en principio las medidas comentadas antes, habría que esperar la evolución para emitir un segundo análisis.

- Las deficiencias detectadas son consecuencia de la propia antigüedad de la edificación, unido a un posible asentamiento del baño sobre el terreno, al no anclarse las fábricas anteriormente descritas.

Respecto **al EQ 511/03** en el que la promotora de esta queja solicita la reparación de los desperfectos habidos en la vivienda, decir que, tras realizar desde nuestras oficinas múltiples gestiones, se han recibido varios informes del Ayuntamiento de Telde y de la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda. El más reciente de ellos, de la Consejería, nos comunica que: el mantenimiento y conservación, así como los daños producidos a terceros ocasionados por averías en el interior de esas viviendas, son responsabilidad de los propietarios de las mismas, no estando el Instituto Canario de la vivienda facultado para intervenir, mediar o intervenir en fincas no pertenecientes a su patrimonio.

Por lo que, habiendo dado traslado de este último informe a la reclamante, se procedió al archivo de este expediente en el área de Vivienda al no apreciar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la administración, y se remitió el expediente al área de Política Territorial de esta institución por si el asunto fuera de su competencia.

Respecto al **EQ 1176/03** también motivado por los desperfectos existentes en las viviendas, es preciso señalar que si bien en el anterior informe se puso de manifiesto la reiterada falta de colaboración de la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda, para con las funciones del Diputado del Común, lo cierto es que el 22 de abril de 2005, se recibió informe de dicha administración explicando que el retraso había sido fundado, principalmente, en las cargas de trabajo que se soportan en los distintos centros directivos.

Asimismo, en dicho informe se nos comunica que en el año 2004, se redactó un proyecto de rehabilitación por parte de los técnicos adscritos al Servicio de Promoción Pública del Instituto Canario de la Vivienda, que contemplaba, entre otras cosas, la reparación de los desperfectos, habiéndose ejecutado ya la reparación de las mismas, y finalizado el resto de las unidades de obras contratadas al efecto.

A la vista del contenido de dicho informe, del cual se dio traslado a la reclamante, el expediente fue archivado al haber conseguido que el problema inicialmente planteado se solucionara.

Igualmente pudo ser archivado en nuestras oficinas el **EQ 1194/03**, al que también se hizo mención en el informe anterior, señalando la actuación obstruccionista y entorpecedora de la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda con respecto a las labores del Diputado del Común.

En este caso, se recibió informe de la Consejería, con fecha 22 de abril de 2005, y del contenido del mismo se deduce que el asunto se encontraba en vías de poder alcanzar una solución favorable, puesto que fuimos informados de que ya se había pedido presupuesto para iniciar las obras de reparación de los desperfectos que habían en las viviendas de los reclamantes.

Concluir este epígrafe diciendo que no se debería permitir que existan en el mercado viviendas que no cumplan unas condiciones mínimas de habitabilidad que obliguen a determinadas personas a vivir en infraviviendas, que puedan llegar a ser un peligro real para sus habitantes, viviendas que no son adecuadas para su habitabilidad (sin ningún tipo de ventilación, problemas de accesibilidad, humedades, mal estado de las instalaciones eléctricas, etc.).

En ocasiones, transcurrido un tiempo, los reclamantes vuelven a ponerse en contacto con la institución, como por ejemplo ha ocurrido en los expedientes EQ 1304 y 1308/04, para hacernos saber que las obras no se han realizado aun, pese a que la Consejería, ya ordenó a la contrata, responsable de los desperfectos, realizar las oportunas obras de reparación. Añadiendo, que de ejecutarlas voluntariamente, se debería comunicar posteriormente a ese Centro Directivo para su comprobación técnica, y en el caso de no realizar las obras por quien corresponda, se acordaría la incoación del expediente sancionador de acuerdo con los preceptos citados.

Igualmente, ocurre en el expediente **EQ 182/05** en el que el reclamante denunciaba las humedades habidas en su vivienda. Dicha queja se encuentra actualmente archivada en nuestras oficinas, pues, el reclamante no ha hecho alegaciones y, tal y como parece indicar el informe recibido del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, pues se ha notificado a la Comunidad de Propietarios del Edificio denunciada, el Decreto de Incoación y Requerimiento Nº 12.036 de 20 de junio de 2003, por el que se dispone incoar Expediente de Orden de Ejecución de obras, fijando plazos para adoptar Medidas de Seguridad y Salud (48 horas); Medidas Perentorias (una semana); y Medidas de Reparación de Anomalías (un mes); Decreto de Multas Nº 1.271 de 16 de enero de 2004, que dispone imponer hasta 10 multas coercitivas con periodicidad mínima mensual; e Informe Estado de Tramitación de Expediente de 1 de marzo de 2005, firmado por el Responsable de la Sección de Protección del Medio Urbano y Rural, que resume lo actuado en dicho expediente.

5.- Retrasos y Denegación de ayudas oficiales para la adquisición de una vivienda pública.

Se aprecian numerosas quejas formuladas por los reclamantes al retrasarse la subvención solicitada, destinada a la adquisición de una vivienda pública, o al saber que dicha ayuda no le ha sido concedida EQ 102/05; EQ 1353/05, EQ 1751/05, entre otros.

Mencionar el **EQ 707/04**, actualmente archivado tras realizar múltiples gestiones y enviar a la reclamante copia del informe que nos remitió la CIT y V, en el cual, entre otras cuestiones, se aclaraba que:

- Se hace constar, que en la escritura pública de compraventa la parte vendedora confiesa haber recibido el precio con anterioridad a este acto de manos de la compradora, a la que otorga la más completa eficaz carta de pago, sin que exista, por tanto subrogación en el préstamo cualificado, requisito esencial para la obtención de subvenciones y subsidiaciones, tal y como establece el Real Decreto 1186/98, de 12 de junio, que es la norma por la que se rige el expediente que nos ocupa, y que en su artículo 21.2 se dice que: "el Ministerio de Fomento subvencionará a los adquirentes, adjudicatarios y promotores individuales para uso propio de viviendas de protección oficial, siempre que se trate del primer acceso a la vivienda en propiedad y hayan obtenido préstamo cualificado…". Circunstancia esta última que no concurre en el presente caso. -

En este apartado destacar un expediente EQ 1274/04 en el cual el reclamante se quejaba de que, al parecer, debido a la información incorrecta que recibió de un funcionario que la atendió en la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, no pudo acceder a la ayuda económica para la vivienda.

Finalmente, al no haber solicitado formalmente dicha ayuda y no querer, o no poder identificar al funcionario responsable y presentar denuncia, se hubo de archivar este

expediente en nuestras oficinas por no contar con elementos suficientes para acreditar la comisión por parte de la administración actuante de una irregularidad o vulneración del ordenamiento jurídico.

Destacar también en este apartado el **EQ 555/03**, del que ya hicimos referencia en el informe del ejercicio anterior, al señalar que este Comisionado formuló a la referida Consejería una Sugerencia en cuanto a que, habiéndose detectado un error en la lectura que hace de la documentación, y a la vista de las graves consecuencias que se derivaban de ello para el reclamante (denegación de la subvención), le instabamos a que revisara el expediente, subsanara el error y actuara en consecuencia para que la subvención que había solicitado el reclamante le fuera concedida. Solo decir al respecto que, el 29 de julio de 2005, se recibió informe de la Consejería dándonos traslado de la Resolución por la cual se reconoce a favor del reclamante el acceso a subvención con cargo a los fondos del Ministerio de Vivienda por adquisición de V.P.O. Por lo que entendemos que dicha resolución ha sido aceptada, y a habiendo informado de todo ello al reclamante, se ha procedido al archivo de este expediente por haber conseguido solucionar favorablemente su problema.

Por último, mencionar en este apartado el **EQ 304/05** en el que la subvención para adquirir vivienda existente solicitada por la reclamante al Instituto Canario de la Vivienda le fue denegada por no presentar la documentación necesaria.

Uno de los requisitos que deben reunir las viviendas para obtener dicha subvención, según el Decreto Territorial 19/2003 es que se trate de adquisición de viviendas existentes en los siguientes supuestos:

a) - Viviendas libres en segunda o posterior transmisión.

b) - Viviendas libres de nueva construcción, en primer transmisión, cuando haya transcurrido un plazo de dos años, como mínimo, entre la expedición de la licencia de primera ocupación o el certificado final de obra y la fecha de contrato de compraventa o de opción de compra.

El problema radica en que la Consejería considera que la reclamante ha realizado una primera transmisión de vivienda libre de nueva construcción y por ello exige copia de la licencia de primera ocupación o certificado final de obra.

Ante tal exigencia la reclamante intenta acreditar en diversas ocasiones que no se trata de una vivienda libre de nueva construcción, en primera transmisión, sino que se trata de una vivienda libre de segunda transmisión o posterior, aportando para ello:

- copia del certificado de prescripción urbanístico;

- recibo de impuestos de bienes inmuebles pagados por el anterior propietario;

- certificado de antigüedad emitido por la Policía Local de Los Llanos de Aridane que acredita que la vivienda lleva construida allí más de veinte años, estando habitada ese tiempo por el anterior propietario;

- escritura de declaración de obra nueva con el fin de demostrar que no se trata de una vivienda nueva y que han transcurrido mas de dos años desde entonces a la compraventa.

De este modo, tras estudiar la documentación presentada por la reclamante se procedió desde esta institución a formular una Sugerencia a la Consejería para que

admitiese otros medios de prueba, considerando las especiales circunstancias de cada caso concreto, dada la importancia que tienen estas ayudas, pues facilitan el acceso a la vivienda al principal sector de la población en demanda de vivienda, como son los jóvenes.

Sin embargo, dicha Sugerencia no fue aceptada por la Consejería, argumentando que la reclamante no ha acreditado, suficientemente, que se trata de una segunda transmisión, es decir, que no ha demostrado que el señor que le vendió la casa la había adquirido previamente de un anterior propietario, sino en todo caso, que lo que le vendió fue el trozo de terreno sobre el que posteriormente construyó la referida vivienda.

Según interpreta la Consejería, el Decreto exige para otorgar la ayuda que la vivienda adquirida haya pasado por los trámites urbanísticos y edificatorios oportunos, al margen de que a otros efectos, como puede ser el de restauración del orden jurídico infringido, cuente con una resolución de prescripción urbanística.

En consecuencia, actualmente, la queja se encuentra archivada en nuestras oficinas al haber llegado al límite de nuestras actuaciones.

6.- Ocupantes ilegales de viviendas públicas.

En cuanto a la problemática que supone la existencia de vivienda públicas no ocupadas, decir que, tal y como ya se anunciaba en informes anteriores, siguen habiendo nuevos casos dentro de este apartado EQ 480/04, EQ 1410/05, entre otros, debido en parte, a la generalizada falta de vigilancia y de control por parte de las administraciones encargadas de ello.

En el expediente **EQ 1410/05**, tanto la reclamante como uno de sus tres hijos es discapacitado, y la misma manifiesta que, tras llevar trece años solicitando vivienda pública, le informaron que al fin le iban a adjudicar la única vivienda adaptada que había en esa promoción del municipio de Arucas. Finalmente, no fue así, y al parecer dicha vivienda fue adjudicada a otra persona, lo cual sumió a la promotora de la queja en un estado de depresión y desesperación que hizo que decidiera ocupar la misma, pues se encontraba vacía, siendo advertida por la administración de la gravedad de los hechos y de que sería desahuciada en un breve periodo de tiempo.

Actualmente, la queja ha sido admitida a trámite, se ha solicitado informe a la Consejería al respecto, la cual ha tenido que ser reiterada en varias ocasiones ante la falta de respuesta, y nos encontramos a la espera.

Igualmente, cabe mencionar en este apartado el **EQ 1213/05** en el que la reclamante manifiesta haber resultado adjudicataria de una vivienda, la cual fue ocupada ilegalmente por otras personas aprovechando que ella y su familia se habían ausentado temporalmente.

Tras estar viviendo en diversos lugares durante dos años, incluso en la calle, decidió ocupar una vivienda de protección oficial de Promoción Pública que estaba vacía, y nos comunica que lleva viviendo en ella con su familia más de siete años. Finalmente, el pasado mes de julio, recibió una carta del ICV en la que se le notifica que se ha incoado expediente de desahucio administrativo conforme a la Ley 2/2003 de Vivienda de Canarias, por lo que acudió al Diputado del Común para que se estudiara la posibilidad de buscar una solución alternativa.
Tras ser admitida a trámite se solicitó informe al respecto y el pasado 15 de noviembre se recibió informe de la Consejería en el que se expresaba principalmente que: e*n*

este ICV se ha incoado un expediente administrativo de desahucio por ocupación ilegal, y no es posible alternativa alguna en este supuesto, debiendo procederse por este Organismo a continuar la tramitación del citado expediente.

Asimismo, se informa que *la vivienda que le fue adjudicada no pertenece al Gobierno de Canarias, por lo que el ICV no tiene competencias sobre la misma, debiendo acudir a la Administración competente, en el caso de que sea de protección oficial, o al Juzgado correspondiente, para recuperar la vivienda de la que era adjudicataria, y la cual fue ocupada ilegalmente por* otras personas.

Actualmente, se ha dado traslado de dicho informe a la reclamante, y ésta no ha hecho alegaciones, por lo que se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas por no apreciar que exista vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la Administración.

Resulta evidente pensar que la solución pasa por incentivar la rehabilitación y el alquiler de viviendas vacías para poder dar respuesta a las muchas familias que desde hace años esperan una vivienda protegida.

Citar el **EQ 1439/05** expediente en el que la reclamante y su marido (con dos hijas menores), ante la necesidad de vivienda, compraron a un adjudicatario una vivienda protegida a cambio de unas 700.000 pesetas y que, cuando éste les pidió más dinero, se negaron hasta que les entregara documentación acreditativa del pago anterior.El adjudicatario terminó marchándose, y ellos han seguido ocupando la vivienda durante estos últimos cuatro años, solicitando en el año 2002 al Ministerio de la Vivienda poner el inmueble a su nombre. Asimismo, manifiesta que su familia cuenta con el apoyo de todos sus vecinos que han sido testigos de lo sucedido.En esa vivienda, invirtieron todos sus ahorros y poco a poco la fueron acondicionando, pues al parecer, cuando se la vendieron estaba en un estado deplorable.

Los reclamantes recibieron Resolución del Director del ICV el 29 de julio de 2005, recaída en el expediente de desahucio administrativo seguido por ocupación ilegal de la vivienda protegida de promoción pública. Transcurridos 15 días a partir del siguiente de la notificación de dicha resolución, y salvo que el reclamante haga entrega de las llaves en las dependencias del ICV, se procederá a su lanzamiento, así como del mobiliario, enseres y demás personas que en ella hubiere, para lo cual se recabará autorización judicial y el auxilio de las Fuerzas de Orden Público.

El matrimonio hizo alegaciones y se dirigió a todos los organismos estatales, autonómicos y locales competentes para solucionar su problema sin resultado alguno.
Por lo que, en octubre de 2005, presentó queja en nuestras oficinas, y una vez admitida a trámite, se cursó petición de informe a la Consejería el 21 de octubre, recibiendo respuesta en el mes de diciembre en el siguiente sentido:

Con fecha 16 de junio se ha procedido a la incoación de expediente de desahucio administrativo por ocupar sin título legal la vivienda protegida de Protección Pública sita en la Matanza de Acentejo, al haber incurrido en causa de desahucio administrativo contemplada en el art. 68.1. f) de la Ley 2/2003, de Viviendas de Canarias.

Los reclamantes incurren en infracción del articulado anteriormente expuesto independientemente del modo de acceso a la posesión de la vivienda, calificado por los reclamantes como no clandestino, toda vez que el proceso de adjudicación de viviendas protegidas de Promoción Pública viene regulado en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, adjudicándose éstas a aquellas unidades familiares solicitantes que

hayan obtenido una mayor puntuación después de realizado el proceso de valoración, procedimiento que no ha sido utilizado en este caso por los reclamantes.

El hecho de que haya existido fraude en la transmisión de la vivienda por su anterior adjudicataria no implica que deje de existir la infracción, no siendo además el Instituto Canario de la Vivienda la instancia adecuada para dirimir el posible perjuicio económico derivado de la adquisición de la posesión de la vivienda de forma ilícita, debiendo ser denunciada dicha circunstancia ante la jurisdicción competente, no justificando de ninguna manera el acceso a una vivienda protegida sin título legal para ello.

Actualmente se ha dado traslado de una copia de dicho informe y estamos a la espera de que hagan alegaciones al mismo, en caso contrario se procederá al archivo de su expediente, pues del estudio de la queja se deduce que no existe vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de la administración.

Del análisis de estos expedientes se observa que en su mayoría, se tratan de personas que carecen de ingresos familiares, con hijos menores de edad que quieren encontrar una solución inmediata tras muchos años de esperar por una vivienda pública.

Su situación es desesperada y pese que se les ha informado de las graves consecuencias de su actuación, prefieren seguir adelante con su decisión, pues han perdido toda esperanza de que algún día le sea adjudicada una vivienda pública.

Nuevamente, desde esta institución, insistir en que los reclamantes piden a la administración un control más efectivo, pues al parecer conocen la existencia de muchas viviendas vacías, y denuncian el fraude que existe en este tipo de viviendas.

7.- Permutas de viviendas de promoción pública.

Muchas de las quejas mencionadas en el informe anterior han sido ya archivadas EQ 930/04; EQ 236/04, otros continúan en trámite como el EQ 154/04. Este año, además se han vuelto a registrar numerosas quejas por los reclamantes que solicitan permutar la vivienda que les ha sido adjudicada, bien por problemas de salud, (EQ 262 y EQ 263/05), o bien por problemas de convivencia con el resto de los vecinos (EQ 342/05); entre otros.

El **EQ 1070/04** hace referencia a los deseos de una reclamante de solicitar la permuta de su vivienda protegida, debido al mal estado que se encuentra, el edificio y el entorno, debido a los actos vandálicos que con frecuencia tienen lugar en su barrio.
Pese a haberse dirigido con anterioridad a la administración, no había obtenido respuesta de la administración al respecto, por los que procedimos a admitir su queja a trámite y pedir informe a la Consejería competente.

Con fecha 31 de enero de 2005, se recibió en estas oficinas el informe solicitado, en el cual se nos comunica que "*la vivienda referida se encuentra en régimen de compraventa por lo que la Administración no pude proceder a facilitar ningún cambio respecto a la misma. Realizada visita social a su domicilio, con fecha 18 de enero de 2005, no se pudo acceder al portal, toda vez que el portero automático ha sido arrancado, permaneciendo la puerta de acceso al portal cerrada, por lo que no pudo dejarse recado en los buzones, que por otro lado, en otras visitas realizadas se ha comprobado que se encuentran vandalizados"*

Tras dar traslado de dicho informe a la reclamante, se procedió al archivo de este expediente en nuestra área, ya que se había respondido a la cuestión inicialmente planteada por la reclamante. Al mismo tiempo, se tramita otra queja en el área de Seguridad Pública por la inseguridad ciudadana en la zona y los desórdenes públicos expuestos por la reclamante.

Mencionar el EQ 4/05, expediente motivado por la solicitud de permuta debido a los graves problemas vecinales que padece y que imposibilitan la residencia de la reclamante y su familia en la vivienda de la que es adjudicataria.

Actualmente se encuentra archivado en nuestras oficinas tras recibir, en marzo de 2005, informe de la Consejería en el que se dice que: "*En la actual legislación de viviendas protegidas no aparece contemplada la figura de la permuta por lo que no es posible que por parte del ICV se proceda al cambio de la vivienda adjudicada…*

No obstante, atendiendo al contenido del informe social, en el que se expone los daños tanto emocionales, como físicos, sufridos por la mencionada unidad familiar, se pone de manifiesto que para que la adjudicataria pudiese optar a una nueva vivienda, debería de contactar con otra persona, adjudicataria de vivienda protegida de promoción pública del mismo municipio e idéntico régimen de adjudicación, que quisiese cambiar su vivienda por la de la reclamante. Posteriormente, deberían ambos adjudicatarias renunciar a su vivienda y por último, el Ayuntamiento correspondiente habría de proponerlas para una nueva adjudicación de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 20 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler".

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, sin que esta hiciera alegaciones al respecto, y actualmente se encuentra archivado su expediente en nuestras oficinas.

Destacar el **EQ 1333/03** en el cual la reclamante solicitaba la permuta de la vivienda pública de la que había resultado adjudicataria al haber sido brutalmente agredida ella y sus hijos por los vecinos del edificio. Tras lo sucedido, esta familia se vio obligada a abandonar dicha vivienda y trasladarse a casa de unos familiares, lejos de ese barrio.

Admitida su queja a trámite, se pidió informe a la Consejería, contestado ésta, entre otros extremos, que: si bien la figura de la permuta no aparece regulada dentro de la Legislación de Viviendas de Protección Oficial, existía la posibilidad de disponer en breve de otra vivienda protegida de promoción pública para que la reclamante pudiera trasladarse a ella, pero la casa se encuentra en una parcela cercana a la suya y no existe posibilidad inmediata de otra vivienda.

Habiendo dado traslado a la reclamante de dicho informe, ésta manifiesta que no puede aceptar tal ofrecimiento porque teme que sus agresores puedan localizarla, y nos pide que volvamos a hacer gestiones con la Consejería de Vivienda.

Desde esta oficina se solicitó un nuevo informe, que fue contestado en los siguientes términos: atendiendo a las necesidades expuestas de la reclamante, si la misma encuentra a otro adjudicatario de vivienda protegida de promoción pública con interés en cambiar la vivienda por la que tiene adjudicada en régimen de alquiler, la reclamante podrá ponerse en contacto con el Instituto Canario de la Vivienda a fin de buscar una posible solución.

Se dio traslado de este último informe a la reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo, y su expediente fue archivado en nuestras oficinas.

En cuanto a los expedientes **EQ 262 y 263/05** decir que tienen elementos comunes porque en ambos se solicitan permutas por motivo de salud de las adjudicatarias, pues los duplex en los que viven no parece que sean viviendas propias para personas mayores, con enfermedades respiratorias, de tipo circulatorio y que tienen dificultades para subir escaleras.

En ambos casos, la Consejería de Vivienda contestó nuestra petición de informe remitiéndonos copia de los informes evacuados por la Dirección del Instituto Canario de la Vivienda (Servicio de Promoción Pública del ICV), muy similares en cuanto a su contenido, reseñando que:

I - Esta institución carece de regulación jurídica para las solicitudes de permuta, el Decreto 194/94 de 30 de septiembre, y posterior modificación Decreto 10/96, de 26 de enero, solo contempla el procedimiento para la adjudicación de las viviendas vacantes en el Cap. VI, art. 20 párrafo segundo.

II- Dada la demanda de permuta recibida en los últimos años en este Instituto y a fin de resolver legalmente las permutas ilegales, esta administración resolvió dar trámite solo aquellas demandas que al solicitar la permuta, presentan las familias con quien desean cambiar.

III- La reclamante *fue atendida por primera vez en la Sección de Trabajo Social de este Instituto. Desde el primer momento de plantear su demanda, recibió información detallada del proceso a realizar, insistiéndosele en la necesidad de presentar la familia con quien desea cambiar.*

IV- Esta administración carece en la actualidad de viviendas desocupadas reúnan las condiciones de habitabilidad, según el estado de salud de la reclamante…

De dicho informe se ha dado traslado a las reclamantes, y han manifestado su desacuerdo, alegando que se trata de personas mayores, que solo desean un piso sin escaleras y que no conocen a nadie que quiera permutar.

Habiendo tenido conocimiento, a través de los informes que nos remite la administración, en ésta, como en otras quejas, de que actualmente "no existe de hecho ninguna lista de expedientes que solicitan permuta", desde esta oficina, se ha considerado oportuno formular una Sugerencia a la Consejería en este sentido, pues hemos observado que la situación es bastante frecuente.

En consecuencia queremos recordar en este Informe que la Consejería, en su día, aceptó parcialmente la Sugerencia realizada por el Diputado del Común respecto, a valorar la conveniencia de proponer la regulación normativa de las solicitudes de cambio de adjudicación de viviendas de promoción pública, acordando en su caso, hasta que se regule el procedimiento administrativo al efecto, las medidas que permitan agilizar la tramitación de dichos expedientes. Pese a ello, es evidente que no se ha adoptado medida alguna, y sigue dejando en manos de los adjudicatarios el tener que localizar a otra persona que desee permutar su vivienda, lo cual es una ardua tarea para el ciudadano, pues a su situación de necesidad, se suma la dificultad de localizar a otro adjudicatario en disposición de permutar una vivienda que reúna los mismos requisitos que aquélla para la que se solicita el cambio.

Por este motivo, hemos creído oportuno dirigirnos a la Consejería nuevamente para solicitar que indique a esta institución las actuaciones emprendidas por esa administración desde el momento en el que aceptó la referida Sugerencia, y, al mismo tiempo, apuntar que el simple hecho de elaborar una base de datos, es decir un

registro de solicitantes de permuta, facilitaría mucho la tramitación de estos expedientes.

Dentro de este apartado recordar **el EQ 1318/03** en el cual la reclamante solicitaba la revocación de la permuta efectuada, argumentando que había sido intencionadamente engañada por la permutante respecto a las condiciones de habitabilidad de la vivienda.

Tras realizar muchas gestiones con la Consejería ésta nos informó, entre otros extremos, que: la reclamante había interpuesto un recurso extraordinario de revisión para posteriormente a su estudio, inadmitir la reclamación formulada por la reclamante.

De dicho informe se dio traslado a la promotora de la queja para que hiciera alegaciones en el plazo oportuno, al no dirigirse a nosotros en dicho periodo de tiempo, su expediente fue archivado por desistimiento.

El 29 de abril de 2005, la reclamante volvió a dirigirse a esta institución para solicitar que se investigara si algún técnico visitó la vivienda que se le dio en permuta y copia del informe resultado de dicha visita, así como comprobar sí la administración conocía el mal estado en el que se encontraba la vivienda y le ocultó esa información.

Después de estudiar el contenido de su petición, y dado el tiempo que había transcurrido, se consideró oportuno mantener el archivo de su expediente y abrir uno nuevo con la referencia EQ 1061/05.

El día 14 de junio de 2005, nos dirigimos a la Consejería a tal efecto, petición que hubo que reiterar, hasta que el pasado 16 de noviembre se recibió informe de la Consejería, en el que, se explica, entre otros extremos, que:

- tras ejecutarse la permuta la solicitante se percata que la vivienda se encuentra en malas condiciones de habitabilidad debido a unas obras ilegales realizadas por la anterior titular, por lo que la interesada presentó escritos impugnando la resolución del ICV.

- Los técnicos del ICV le proponen en repetidas ocasiones el arreglo de la vivienda, negándose la interesada, ya que lo que quiere es la titularidad de su anterior vivienda.

- El ICV tramitó el correspondiente recurso extraordinario de revisión para posteriormente a su estudio inadmitir la reclamación formulada. Se acompaña informe técnico de los desperfectos.

De todo ello se dio traslado a la reclamante y ésta hizo alegaciones manifestando sus discrepancias con respecto al informe realizado por el perito, pues, al parecer, algunos desperfectos fueron obviados y no acompaña fotografías que avalen el estado de la vivienda. Actualmente, hemos vuelto a dirigirnos a la Consejería para que se realice un nuevo informe y se proceda a adoptar las medidas oportunas para solventar el problema, petición que ha tenido que ser reiterada ante la falta de respuesta de dicho organismo.

8- Solicitud de ayudas al alquiler de las viviendas.

El perfil mayoritario de los solicitantes de estas ayudas es el de familias que han alquilado una vivienda a partir del 29 de julio de 2004 y sus ingresos familiares no superan los 15.792 euros anuales.

Según datos recientemente publicados, las ayudas del Estado para los canarios que viven en una casa de alquiler son escasos, toda vez que la Consejería de Infraestructuras y Vivienda del Gobierno de Canarias ha recibido, aproximadamente, un total de 3.271 solicitudes para acceder a estas subvenciones. Según el Director del Instituto Canario de la Vivienda esta avalancha de solicitudes ha hecho que el proceso de baremación se haya retrasado.

Quizás ese sea el motivo por el cual, durante este ejercicio, se ha recibido un número considerable de quejas debido al retraso o la falta de respuesta por parte de la Consejería de Infraestructura, Transporte y Vivienda en cuanto a las solicitudes de ayuda al alquiler presentadas por los ciudadanos ya sean de protegidas, ya sean libres EQ 961/05; EQ 1450/05, entre otros.

No existe duda respecto a que es preciso promover el mercado de alquiler como alternativa real a la vivienda en propiedad, por lo que el Gobierno se ha comprometido a apoyar fuertemente esta opción, adoptando nuevas medidas que fomenten el alquiler y dinamizar el mercado inmobiliario.

a).- Viviendas de promoción pública.

España es el país de la Unión Europea que, con excepción de Grecia, cuenta con menos oferta de alquiler de viviendas protegidas. Estas viviendas públicas en alquiler deben atender la demanda de sectores como los jóvenes, los mayores, los inmigrantes y aquellos otros sectores desfavorecidos de la población.

Una de las medidas para fomentar el alquiler es que los propietarios que incluyan su vivienda en la Sociedad Pública de Alquiler tendrán asegurado el cobro de la renta, esté o no alquilada la misma, junto con el seguro de multiasistencia y riesgo, durante un periodo de cinco años.

El sistema de vivienda pública de alquiler se ha convertido en la solución más viable para la población de escasos recursos, ofreciendo viviendas decentes y seguras en alquiler a aquellas familias con bajos ingresos que reúnan determinadas condiciones. En ocasiones, estos adjudicatarios solicitan ayudas económicas para afrontar el pago de las rentas, pues sus recursos son ínfimos, un ejemplo es el **EQ 1537/05**; **EQ 1450/05**, actualmente en trámite, entre otros.

No es necesario insistir en la importancia de fomentar la figura del alquiler con opción a compra que permita a los colectivos con más problemas a la hora de acceder a la vivienda, en especial a los jóvenes, tener piso públicos asequibles sin necesidad de un gran esfuerzo inicial.

Por eso, hacemos un llamamiento a los poderes públicos para que incrementen los escasos recursos financieros que actualmente se destinan a las acciones concretas en materia de vivienda, pero especialmente aquéllas encaminadas a impulsar el mercado de alquiler.

Dentro de este apartado podríamos citar el **EQ 1210/05,** actualmente en trámite, motivado porque la reclamante adjudicataria, en régimen de alquiler, no ha recibido respuesta de la Consejería de Vivienda a su escrito solicitando que le renueven la ayuda económica que ha venido cobrando y le aclaren los motivos por los que sus recibos han sufrido un notable incremento, pues su situación no ha sufrido variación alguna y con sus escasos medios no puede hacer frente por si sola al alquiler.

Este problema ha causado a la reclamante un estado de ansiedad y nerviosismo, por lo que con la urgencia que requería, desde estas oficinas se solicitó informe al respecto para que se aclarasen, entre otras cuestiones, el importe de las rentas debidas por la reclamante, así como los conceptos a los que responden dichas cantidades. Nuestra petición ha tenido que ser reiterada, y seguimos a la espera de respuesta por parte de la administración.

b).- Viviendas libres

Se trata de personas cuyos ingresos no son suficientes para poder afrontar por si mismos el pago del alquiler de una vivienda libre, por lo que han solicitado ayuda económica a la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias. Un ejemplo de ello son el **EQ 569/04** (antecedente en el **EQ 1489/03)** actualmente archivado; **EQ 1227/04**, **EQ 1537/05** actualmente en trámite.

Analizando estos expedientes, se observa como muchos de ellos, siguen un patrón similar, que suele consistir en que la administración les requiere documentación, a veces incluso en varias ocasiones, y luego guarda silencio respecto a la solicitud del reclamante, sin que, durante ese tiempo, los reclamantes reciban una respuesta a sus peticiones.

Lo cierto es que en este apartado hemos apreciado que, en muchas ocasiones, la información y la publicidad acerca de los requisitos necesarios para adquirir estas ayudas al alquiler, resulta deficiente y escasa. Un ejemplo de ello es el expediente citado a continuación.

El **EQ 1461/05,** en el que el principal motivo de la reclamación es que la promotora de la misma desconocía los motivos por los que le había sido denegada la ayuda al alquiler que había solicitado y la Consejería no respondía a sus escritos.

Desde estas oficinas se cursó petición de informe al respecto y se nos remitió un extenso informe en el que se explicaba con detalle los motivos que justificaban tal denegación:

" Instruido el procedimiento iniciado como consecuencia de la solicitud, realizada por Ud., en petición de visado de contrato de arrendamiento, declaración de actuación protegida y reconocimiento del derecho a obtener subvención como inquilino de vivienda, y como quiera que:

- la cuantía de la renta que abona es de 4.920 euros para vivienda y el límite legal máximo de renta establecido, para poder obtener la subvención al inquilino solicitada en su caso concreto, es de 4.564, euros de conformidad con lo establecido en el artículo único apartado diez del Real Decreto 1721/2004, de 11 de enero (B.O.E. 28-07-2004), en relación con el artículo 20.2 último párrafo del RD 1/2002 de 11 de enero (BOE 12-01-2002)..."

De los argumentos jurídicos esgrimidos por la Consejería, respecto a la denegación de la ayuda, se deduce que no existe vulneración del Ordenamiento Jurídico en la actuación de ese organismo, por lo que procederemos al archivo de este expediente en nuestras oficinas.

EQ 1341/05 queja en la cual la reclamante manifiesta que el 12 de agosto de 2005, le fue concedida una subvención por el ICV destinada a satisfacer parte de la renta de la vivienda que ocupa en régimen del alquiler, y cuyo importe ascendía a la cantidad de 2.020,80 euros, cantidad que fue ingresada en su cuenta corriente.

No obstante, según la reclamante, a los tres días de ingresarle la referida cantidad, la misma le fue retirada sin previa comunicación, por lo que acudió a la referida administración para pedir una explicación, informándole verbalmente que tardarían unos tres meses en volver a concederle la ayuda.

A la vista de todo lo expuesto, la queja fue admitida a trámite y se cursó petición de informe a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda que, pese a nuestras reiteraciones, aún no ha sido contestada y continúa en trámite.

El nuevo Plan de Vivienda 2005- 2008, aprobado el pasado 1 de julio, entre las medidas para facilitar el acceso a la vivienda, prevé una serie de subvenciones, destinadas a inquilinos jóvenes, por ser una de las franjas de población con mayores dificultades para acceder a una vivienda digna. Este Plan trata de continuar y potenciar una política de carácter social, que se inició con una serie de medidas con las que se pretendían facilitar al menos de manera temporal (pues tienen una duración limitada) el pago de los alquileres siempre que estas personas reunieran determinadas circunstancias.

9.- Ayudas para la rehabilitación de viviendas.

Los poderes públicos tienen la obligación de dar una vivienda digna y eso no solo se refiere a vivienda nueva, sino que abarca la necesidad de mantener en buen estado el parque inmobiliario, mejorando la vivienda existente, cuidando nuestro entorno.

Es necesario adoptar medidas encaminadas a la rehabilitación y mejora de las fachadas y de los barrios para erradicar el chabolismo y el aspecto miserable de los edificios en determinados barrios.

A través de la rehabilitación de edificios, en la actualidad en desuso, se pueden poner en el mercado muchas viviendas en el centro histórico de la ciudad y cumplir con el compromiso de revitalizar los cascos antiguos de las ciudades. Para ello, es preciso poner en marcha estudios de los inmuebles previamente catalogados que permitan conocer las posibilidades de cada uno de ellos.

Algunas de las quejas tramitadas referentes a este tipo de ayudas es por ejemplo el expediente **EQ 632/04**, archivado ya en nuestras oficinas por haber solucionado el problema inicialmente planteado por la reclamante tras darle traslado del informe que nos remitió el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en el que se expresaba, entre otras cuestiones, que *el artículo 7 del Decreto 38/2000, de 15 de marzo (B.O.C. núm. 35, de 20 de marzote 2000) establece textualmente que: "con carácter general, el abono de la subvención se llevará a cabo una vez que el beneficiario acredite la realización de las obras de rehabilitación expuestas en la solicitud, mediante informe de los servicios técnicos municipales en el que se haga referencia a la finalización de las obras y al coste real de los conceptos subvencionados. El citado informe habrá de solicitarse por el beneficiario de la subvención con una antelación de, al menos, dos meses hasta la finalización del plazo de justificación previsto en el artículo 8 (doce meses desde el día en el que se dicte la resolución de concesión de la subvención)".*
Dichas subvenciones no se han abonado a ninguno de los beneficiarios de las mismas, por el motivo indicado, en el párrafo anterior.

Destacar en este apartado el **EQ 28/05** en el que el reclamante manifiesta que pese a que en el año 2000 le fue concedida una subvención para rehabilitar una casa antigua en un terreno rústico, posteriormente el Ayuntamiento de Ingenio derribó la misma y para compensarle le construyeron una casa prefabricada en otro lugar mas apropiado urbanísticamente. Actualmente la situación se había complicado mucho, y no recibía una respuesta satisfactoria por parte del Ayuntamiento por lo que acude al Diputado del Común.

Una vez admitida a trámite su queja, se solicitó informe al Ayuntamiento acerca de las actuaciones emprendidas en el expediente y situación actual del mismo.

El Ayuntamiento nos remitió informe, del cual se extraen, entre otros, los siguientes datos:

- A efectos de la tramitación directa de subvenciones para rehabilitación de viviendas en el medio rural, el Ayuntamiento adoptó el acuerdo de aceptación de delegación de competencias para la concesión, tramitación y pago de estas subvenciones..

- al comprobarse el deterioro y evidente abandono en que se encontraba la construcción, hubo de intervenirse y fue demolida parte de ella, ocasionando un daño indirecto a la parte que se quería rehabilitar.

- Ante el hecho de que la rehabilitación para conseguir una vivienda habitable se convertiría en un proceso lento y costoso, el Ayuntamiento promueve la idea de acometer la instalación provisional de una casa prefabricada para dar una solución técnica y social al problema, sin perjuicio de la normativa aplicable y los permisos o licencias pertinentes.

- Tras adquirir la casa prefabricada, se instala, sin que conste en la Oficina Técnica solicitud de licencia y de calificación territorial, toda vez que ésta se instala en suelo rústico.

- Tras recibir escrito de la Agencia de Protección del Medio Ambiente Urbano y Natural del Gobierno de Canarias en el que se informa por los técnicos que la casa se ha instalado en suelo clasificado como Rústico de Protección Agrícola, sin la preceptiva licencia de obras y Calificación Territorial, a lo que el Consistorio contesta que está estudiando la posibilidad de ubicarla en terrenos que reúnan las condiciones adecuadas o en su defecto el derribo de la misma si fuera necesario.

- Una vez terminada la instalación y antes de terminar de colocar el techo se observan roturas en el tejado y en los laterales, roturas que se reparan y aparecen otras, hasta que finalmente se decide parar la obra hasta buscar una solución.

- La Asesora Jurídica concluye el informe proponiendo que por el Técnico Municipal se proceda a la valoración de la situación urbanística y estado constructivo de la casa de madera, así como, valoración económica en caso de que pueda finalizarse y ser objeto de legalización.

Finalmente, desde esta institución, tras estudiar toda la documentación obrante en el expediente procedió a formular una Sugerencia al respecto al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, sin que hasta la fecha, y pese a las gestiones realizadas, se haya recibido respuesta respecto a las consideraciones que le merece dicha Resolución.

Respecto al **EQ 835/04**, decir que ha sido archivado en nuestras oficinas al entender que el problema planteado se ha solucionado. El motivo de la queja se centraba en

que a la reclamante le había sido denegada la subvención que había solicitado para rehabilitar su vivienda, sin que ésta, por tanto, pudiera afrontar los gastos de la reparación de las humedades y filtraciones habidas en la misma, por carecer de medios económicos suficientes.

Desde estas oficinas se pidió informe al Ayuntamiento de la Villa de Tegueste al respecto, petición que hubo de ser reiterada, hasta que finalmente, el 30 de noviembre de 2004, se recibió respuesta en el siguiente sentido: "*a fin de subsanar los posibles perjuicios ocasionados por la denegación de dicha subvención, se está gestionando la concesión de una ayuda económica con la misma finalidad, con fondos propios del Ayuntamiento. Por otra parte, como a todos los solicitantes que quedaron excluidos por falta de presupuesto, aun cumpliendo con los requisitos de la convocatoria, se le comunicó la posibilidad de solicitar nuevamente la subvención para el presente año, la cual no aceptó.*

En relación con otras ayudas para la rehabilitación de vivienda en el medio rural, había que indicar, que el ICV cuenta con otras líneas de subvención para la misma finalidad, gestionadas directamente a través de este organismo".

Mas tarde, el 26 de enero de 2005, la reclamante, recibió un segundo informe en el que se le notificaba que el Alcalde *"ha resuelto aprobar la concesión de 239,20 € en concepto de ayuda económica de emergencia social en concepto de adquisición de materiales destinados a la impermeabilización de la cubierta de su vivienda".*

Dentro de esta problemática, recordar el **EQ 1053/04**, del que ya hablamos en el informe anterior, apuntando brevemente que desde esta institución se formuló, el día 10 de marzo de 2005, una Sugerencia a la Consejería de Vivienda, solicitando que se revisara el mencionado expediente y se establecieran de antemano los requisitos que debía reunir el administrado, así como la documentación necesaria para obtener dichas ayudas, y ofrecer así una mayor seguridad jurídica.

Con fecha 9 de mayo de 2005, la Consejería nos remitió informe, en el cual expresa entre otros extremos que:

"Primero.- El Instituto Canario de la Vivienda, como organismo autónomo creado por el Gobierno de Canarias para ejecutar su política de vivienda, es el primer interesado en que la financiación puesta a disposición de los administrados para a rehabilitación de viviendas se utilice adecuadamente, al constituir una de las líneas de actuación destinadas por esta institución a cumplir el mandato constitucional de acceso a una vivienda digna.

Segundo.- En el desarrollo de esta función resulta a veces difícil delimitar el punto exacto donde la flexibilidad en la aplicación pueda entrar en conflicto con la necesaria garantía jurídica en el control del gasto público. No obstante, en el supuesto que nos ocupa resulta evidente, vista la ambigüedad de la documentación aportada, la necesidad de una mayor definición de los elementos intervinientes en el procedimiento, al tratar de obtener fondos públicos para rehabilitar una vivienda adquirida en documento privado sin titulación registral, realizando actuaciones consideradas como -obra mayor-, sin la preceptiva licencia de obras y mediante un proyecto técnico no avalado por el colegio correspondiente.
Tercero.- Agradecemos no obstante la Sugerencia de tratar de flexibilizar los procedimientos para alcanzar el fin propuesto y procuraremos en el futuro mejorar la aplicación de los criterios de actuación en beneficio del administrado."

De dicho informe se deduce que nuestra Sugerencia ha sido parcialmente aceptada y el expediente fue archivado en nuestras oficinas.

10.- Problemas de convivencia

Ha sido un hecho a destacar el gran número de quejas recibidas en éste área debido a los problemas de convivencia y malas relaciones entre algunos adjudicatarios o vecinos, como el expediente **EQ 1292/04**, entre otros, etc.

Citar dentro de este apartado, por ejemplo al **EQ 1090/04,** en el que el Ayuntamiento de Telde, con el que habíamos realizado múltiples gestiones durante la tramitación de este expediente, nos informa con fecha 6 de abril de 2005 que: "*en la actualidad el expediente sancionador incoado a Dña..., motivado por la realización de ruidos, mediante Decreto ordenado con fecha 16/11/04 Nº 7647, se encuentra en fase de emitir Propuesta de Resolución y dar Audiencia a los interesados, de conformidad con lo dispuesto en la LRJ-PAC y el R. D. 1398/93 de 4 de agosto".*

A la vista del contenido de dicho informe, se dio traslado del mismo al reclamante y actualmente, este expediente se encuentra ya archivado por encontrase el mismo en vías de alcanzar una solución favorable.

Igualmente, hay que mencionar en este epígrafe el **EQ 930/04**, en el que la reclamante manifiesta que, pese a que se ha dirigido en varias ocasiones a la Jefatura de la Policía Local para denunciar las molestias provocadas por sus vecinos, no había recibido respuesta alguna al respecto.

De este modo, una vez admitida su queja a trámite, y realizar, desde estas oficinas, las gestiones oportunas, recibimos informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el 15 de abril de 2005, remitiéndonos un informe de la Policía Local acerca del seguimiento realizado por parte de la Unidad de Distrito y Policía de Barrio.
En dicho informe se nos comunicaba que: "*se ha realizado un seguimiento en horarios de mañana, tarde y noche, durante los meses de octubre y noviembre, no observándose molestias que dieran lugar a la intervención policial. A pesar de ello, se requirió la denunciado, el cual manifestó que extremaría las precauciones para no cuasar molestias a la vecindad*."

Por todo ello, después de dar traslado a la reclamante del referido informe se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas por entender que el mismo se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

Insistir, un año más, en la importancia de crear la figura del "mediador de vivienda", que efectúe in situ un seguimiento exhaustivo del uso de la vivienda, tratando con su intervención, de evitar conflictos y posibilitar la convivencia entre los vecinos.

Recordar que, ante estos problemas de convivencia, se podrían contemplar en las bases del contrato de adjudicación de la vivienda protegida normas genéricas de buen comportamiento y así una vez constatado el incumplimiento de las normas de convivencia, mediante sentencia firme, podría iniciarse un expediente administrativo de desahucio.

Resoluciones del Diputado del Común

Ref. - EQ 304/05

Excelentísimo Sr, Consejero:

Nos dirigimos a V.E. con motivo del escrito de queja presentado en esta Institución por Dña. ....., con domicilio en la calle ....., Los Llanos de Aridane, La Palma, que se tramita en nuestras oficinas bajo el número de referencia arriba señalado.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 31 de marzo de 2005 la reclamante presentó queja en estas oficinas solicitando la intervención del Diputado del Común para solucionar su problema respecto a una subvención que no le ha sido concedida por no presentar la documentación requerida al efecto.

La reclamante afirma en su escrito que solicitó al Instituto Canario de la Vivienda (I.C.V.) una subvención para la adquisición de vivienda existente para jóvenes el día 2 de marzo de 2004, (expediente 38VI 74/04 – 024).

SEGUNDO.- El día 18 de mayo se le notificó escrito de subsanación y mejora de solicitud, requiriéndole, en el plazo de 15 días, la siguiente documentación:

- copia de la licencia de primera ocupación o del certificado final de obra de la misma al tratarse de una primera transmisión de vivienda libre de nueva construcción, acreditando que han transcurrido dos años como mínimo, entre la expedición de cualquiera de los documentos expedidos y la fecha de compraventa.

TERCERO.- En respuesta a dicho requerimiento, el día 7 de junio de 2004 Dña.... adjuntó:
- certificado de prescripción urbanística
- recibo de impuestos de bienes inmuebles pagado por el Sr..., del año 1997, al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane.

CUARTO.- Con fecha 25 de junio de ese mismo año, la reclamante recibió una segunda notificación de subsanación y mejora de solicitud requiriéndole que presentara la copia de la licencia de primera ocupación o del certificado de final de obra de la vivienda.

QUINTO.- Ante tal exigencia la reclamante, con la intención de acreditar que no es una vivienda libre de nueva construcción, en primera transmisión, sino que se trata de una vivienda libre de segunda transmisión o posterior transmisión, aportó la siguiente documentación:
- un certificado de la Policía Local de ese municipio que acredita que la vivienda en cuestión lleva construida más de veinte años estando habitada anteriormente por el Sr. ..., antiguo propietario.
- escritura de declaración de obra nueva con la cual queda demostrado que no es una vivienda de nueva construcción y también que han transcurrido más de dos años desde entonces a la compraventa**.**

SEXTO.- El día 30 de septiembre de 2004, el ICV vuelve a notificar a la reclamante que presente la copia de la licencia de primera ocupación, o del certificado final de obra de la vivienda, respecto a lo cual la reclamante insistió nuevamente en que no se trata de una vivienda de nueva construcción y por lo tanto es imposible aportar dichos documentos.

Dicho requerimiento fue reiterado, una vez mas, el 2 de febrero de 2005, a lo que Dña ... respondió que ya había aportado toda la documentación necesaria para probar que no es una vivienda de nueva construcción.

CONSIDERACIONES:

I.- El principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

II.- La reclamante ha solicitado la revisión de su solicitud, así como de la documentación aportada, debiendo la administración, al amparo y de acuerdo a la posibilidad contemplada en el artículo 42 de la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa y tramitar su expediente sin mas dilaciones con el fin de garantizar mayor eficacia en la actuación administrativa.

III.- La falta de concreción en cuanto a los requisitos exigidos en el supuesto de viviendas que no son de primera transmisión, recogidos en el Decreto 19/2003, de 10 de febrero, que regula la referida subvención, impide a la administración tomar en consideración, al tramitar dichos expedientes, las especiales circunstancias habidas en cada caso concreto, y supone un incumplimiento de los principios que según la Ley 38/2003 General de Subvenciones (artículo 8) deben inspirar el procedimiento de concesión de subvenciones, principios tales como: transparencia; publicidad; concurrencia; objetividad; igualdad; no discriminación; eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

IV.- Respecto a los derechos de los ciudadanos recogidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero), y el artículo 23.3 de la Ley 38/2003 General de Subvenciones, se menciona, entre otros, el derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

Por todo lo anteriormente expuesto, y pese a no haber apreciado vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación desarrollada por esa corporación en el presente caso, nos permitimos hacerle la siguiente:

SUGERENCIA

- Que dada la importancia de estas ayudas, pues facilitan el acceso a la vivienda a los jóvenes, siendo éstos uno de los grupos con más dificultades para poder adquirir una vivienda, se estudie la oportunidad de introducir criterios de interpretación de la norma más flexibles que permitan ajustar la norma al caso concreto que se trate.

- De actuar eficazmente, en el desenvolvimiento de la actuación administrativa, con estricta observancia del criterio de eficiencia y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho y de acuerdo con el principio de seguridad jurídica, impulsando conforme a lo dicho, la actuación que resulte procedente para garantizar el efectivo cumplimiento de aquél, otorgando para ello los instrumentos jurídicos necesarios.

- Entendiendo que dichas ayudas, están sujetas a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio, se deberían agilizar los trámites burocráticos, remover los

obstáculos que dificulten o impidan percibir este tipo de ayudas o subvenciones, haciendo que sea más fácil la tramitación de las mismas.

- Ante los graves perjuicios que se pueden estar produciendo para la reclamante debido a la demora y posterior denegación de dicha subvención ese centro directivo deberá proceder a la revisión del expediente en cuestión, y no requerir a la promotora de esta queja documentación que no es precisa para la resolución del expediente.

- Para una mayor claridad, transparencia y conocimiento de los requisitos necesarios para poder beneficiarse de este tipo de subvenciones, sería conveniente regular de forma más detallada los documentos que deben aportarse en el supuesto de que se adquiera una vivienda libres en segunda o posterior transmisión.

Ref: E.Q. 587/04

Excmo. Sr. Consejero de la Consejería de Infraestructuras Transportes y Vivienda

Nos dirigimos a V.E. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de D. ...

Según nos manifestaba el reclamante, es solicitante desde hace algún tiempo de una vivienda de promoción pública en el municipio de Tazacorte, pero a pesar de su situación de extrema necesidad no resultó adjudicatario en la última promoción efectuada en dicho municipio "25 viviendas El Puerto" expte Tf-050/PP/98, toda vez que fue excluido en la lista definitiva de adjudicatarios aprobada en la Comisión de Vivienda de fecha 2 de diciembre de 2004.

Por tal motivo, y teniendo en cuenta el estado de precariedad en que se encontraba el reclamante, así como los motivos alegados por el mismo, esta Institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa Consejería informe respecto al asunto planteado por el reclamante, y en concreto acerca de los motivos de exclusión de la lista de adjudicatarios de la promoción de referencia.

Dicha petición de informe hubo de ser reiterada, al no ser cumplimentada en tiempo, por medio de escrito de fecha 30 de junio de 2004.

Con fecha 12 de julio de 2004 tuvo entrada en esta Institución el requerido informe, cuya atenta remisión agradecemos, a la vista del cual, y tras su estudio, se decidió, considerando asimismo las alegaciones formuladas por el reclamante, solicitar al Instituto Canario de la Vivienda la adopción de la medida cautelar consistente en la suspensión de la entrega de una de las viviendas adjudicadas, teniendo en cuenta el perjuicio que podría causar la entrega de todas las viviendas adjudicadas. Tal medida fue acordada, según se nos comunicó a medio de escrito remitido por la Secretaría General Técnica de esa Consejería el día 14 de julio de 2004, "a la espera de que el Servicio Jurídico de la Consejería resuelva el recurso de reposición interpuesto por el reclamante contra la aprobación de la lista definitiva de adjudicatarios, todo ello teniendo en cuenta el perjuicio que podría causar dicha entrega"
Del estudio de los referidos informes, así como del resto de la documentación obrante en el presente expediente se desprende que, teniéndose constancia por esa Administración de la petición del reclamante, se procedió a su tramitación, siendo de destacar las siguiente circunstancias:

-. Con fecha 19 de marzo de 2004, la Comisión de Vivienda acordó aprobar la relación general de solicitantes admitidos y excluidos para la promoción TF-050/PP/98, de 25 viviendas El Puerto, en el término municipal de Tazacorte, encontrándose D. ... dentro de la referida relación como admitido con una puntuación de 317 puntos.

-. Con posterioridad, al parecer, se recibieron en el Instituto Canario de la Viviendas diversas denuncias verbales relativas a que la citada unidad familiar había sido beneficiada con una indemnización como consecuencia de un accidente sufrido por unos de los miembros de aquélla. Por tal motivo se inicia un procedimiento de oficio en el que se requiere al interesado para que en el plazo de 10 días aporte justificante de las cantidades al parecer recibidas.

-. La documentación requerida tuvo entrada en el Instituto Canario de la Vivienda el 5 y el 7 de mayo de 2004, acreditándose la percepción de una cantidad que ascendía a 18.000 € en concepto de entrega a cuenta como consecuencia de un procedimiento judicial seguido por imprudencia con resultado de lesiones, y la cual, según el reclamante, no debía considerarse como un ingreso de carácter lucrativo.

-. La Comisión de Vivienda, en reunión celebrada el 17 de mayo de 2004, aprobó la Lista Definitiva de Adjudicatarios y relación para posibles vacantes de la promoción de referencia, figurando la solicitud del reclamante excluida al no haber aportado la documentación requerida en el plazo establecido.

-. Dicho acuerdo fue recurrido en reposición por D. ...., alegando que la repetida documentación fue presentada por él, en la ventanilla única de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en la isla de La Palma, el 29 de abril de 2004, por lo que el expresado trámite se efectuó dentro del plazo conferido.

-. Habiendo renunciado uno de los adjudicatarios de la promoción a la vivienda que le había sido asignada, el Instituto Canario de la Vivienda resolvió, a petición de esta Institución, la suspensión de entrega de dicha vivienda al siguiente adjudicatario, a la espera del resultado del recurso de reposición formulado por el reclamante.

-. Con fecha 2 de diciembre de 2004 la Comisión de Vivienda acuerda estimar el recurso de reposición interpuesto por D. ...., al entender que la documentación había sido aportada en plazo, y que la misma justificaba que la indemnización recibida no debía considerarse como ingreso a efectos de baremación.

-. Por tal motivo se procedió a una nueva valoración de la solicitud de vivienda del Sr. Camino Castro, comprobándose entonces que la esposa del solicitante percibió, en el mes de julio de 2003, del Cabildo Insular de La Palma, la cantidad de 540,91 € para atender una deuda por impago de alquiler de un vivienda de la que eran inquilinos, no habiéndose justificado que la citada cantidad fuese destinada para lo que fue concedida. Tal circunstancia fue explicada por el reclamante alegando que: La referida cantidad no era suficiente para cubrir el total de deuda por lo que, no queriendo ser recogida por el acreedor, intentó su devolución en los servicios sociales del ayuntamiento de Tazacorte en donde la concejal del área le indica que, dada la precaria situación que atraviesa su familia, emplee la ayuda en alimentar a sus hijos (...). Afirmando por otro lado, que la repetida cantidad, caso de ser considerada como ingreso, no modificaría la puntuación obtenida, y que no ha existido en ningún caso ocultación o mala fe.

-. A pesar de ello, la Comisión de Vivienda decide, el 2 de diciembre de 2004, desestimar la solicitud de vivienda de D. ... por “ocultación de datos”

-. Dicho acuerdo fue recurrido en tiempo y forma por el reclamante estándose a la espera de resolución firme.

En atención a lo expuesto, esta Institución ha estimado conveniente someter a V.E. las siguientes consideraciones:

I.- El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

II.- En el presente supuesto, el reclamante, una vez fue requerido en primera instancia para la aportación de documentación y justificación del ingreso recibido, evacuó en el plazo conferido (inferior al establecido en el artículo 10.1 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre) el trámite requerido, a pesar de lo cual, en un primer momento, se desestimó su petición, obligándole con ello a interponer el correspondiente recurso. Resuelto éste de manera favorable para aquél, la Comisión de Vivienda aprecia entonces, en un momento procesalmente inoportuno, un nuevo defecto que implicaría, según fija el artículo 10.2 del referido Decreto, la exclusión de la solicitud: La ocultación de datos por el reclamante.

De la documentación obrante se desprende que el dato supuestamente ocultado, la percepción de una ayuda al alquiler por parte de la unidad familiar, no sólo era conocida por la administración encargada de elaborar la relación nominal de solicitudes con la puntuación obtenida (el ayuntamiento de referencia), sino que la referida ayuda (caso de ser considerada como ingreso a efectos de baremación) no supone, dada la cuantía de la subvención, variación en la puntuación asignada, motivo por el cual, en una interpretación lógica de la norma, no ha de entenderse como un motivo de exclusión.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, y revisando al efecto el procedimiento de referencia al objeto proceder, previos los trámites oportunos, a la efectiva adjudicación de la vivienda de promoción pública solicitada, dictando, si fuere preciso, los instrumentos jurídicos necesarios.

- Valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la regulación normativa, mediante la oportuna revisión y modificación de los textos legales aplicables, de situaciones como la que afecta al reclamante, de manera que se concreten y maticen los conceptos de “ingresos familiares” y “ocultación de datos” recogidos en el artículo 14.2 y 10.2 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre al objeto minimizar situaciones susceptibles de interpretación.

Ref: E.Q. 421/05

Ilustrísima Señora Alcaldesa de Las Palmas de Gran Canaria

Nos dirigimos a VE con motivo del escrito de queja presentado en esta Institución por Dña. ..., con domicilio en ..., Las Palmas de Gran Canaria, que se tramita en nuestras oficinas bajo el número de referencia arriba señalado.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- La reclamante presentó solicitud de vivienda nº 12.268 de promoción pública en régimen especial de alquiler dentro del cupo general, sin que haya resultado hasta ahora adjudicataria debido a la escasa puntuación obtenida al tratarse de una unidad familiar compuesta por un único miembro.

SEGUNDO.- La reclamante se dirigió a nosotros en reiteradas ocasiones (EQ 1489/03, EQ 569/04), solicitando información acerca de su solicitud. Una vez que le facilitamos copia de los informes recabados de la Administración actuante, ambos expedientes fueron archivados en nuestras oficinas por no apreciar vulneración del Ordenamiento Jurídico en la tramitación de su expediente.

TERCERO.- Dña ... durante años se alojó en un habitáculo acondicionado como dormitorio, que genera hacinamiento e insalubridad (humedades en el techo, carecía de iluminación natural, ventilación escasa) constatándose por los técnicos toda una serie de carencias, al ser un lugar inhabitable e inadecuado para el desarrollo personal.

La ocupación de dicho cuarto fue causa de litigio con los herederos de la persona que le cedió el uso de tal espacio a cambio de la prestación de sus servicios realizando tareas de limpieza y mantenimiento en dicho edificio.

CUARTO.- No obstante, el día 28 de marzo de 2005 la reclamante volvió a dirigirse a esta Institución para comunicar que había sido obligada a desalojar el cuarto que venía ocupando en el edificio nº ... de la C/..., dando así cumplimiento a la Sentencia de fecha de 31 de enero de 2005, dictada por la Sección Quinta de la Audiencia Provincial en el Rollo de Apelación nº 926/05 dimanante del Juicio Verbal nº 926/03 del Juzgado de Primera Instancia nº Cuatro de Las Palmas.

QUINTO.- Tras estudiar el contenido de su queja, se procedió a la apertura de un nuevo expediente y se remitió petición de informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y a la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda.

Ambas solicitudes hubieron de ser reiteradas y finalmente, el 23 de junio se recibió informe de la Corporación, formulando el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común a la referida Consejería.

SEXTO.- La reclamante padece un 76% de minusvalía y, según el informe elaborado por el Departamento Municipal de Servicios Sociales, su estado de salud se ha resentido bastante en los últimos años debido a la ansiedad que le han provocado todos estos hechos, presentando un grave deterioro físico y psíquico (aislamiento, abandono, actitud negativa y pesimista) que redunda gravemente en su bienestar psico-social.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

I.- La Constitución Española proclama en su artículo 47, el mandato a todos los poderes públicos de promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho de todos los españoles de disfrutar de una vivienda digna y adecuada, regulando para ello la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

II.- De igual modo la Constitución, en su artículo 148.1.3º establece que "las Comunidades Autónomas podrán asumir competencia en materia de vivienda". De acuerdo con esta previsión constitucional, el Estatuto de Autonomía de Canarias en su artículo 29.11 otorga a la Comunidad Autónoma competencias exclusivas en materia de vivienda, y con ello, la hace responsable de definir y desarrollar la política de vivienda, sobre un suelo cuyo planeamiento y gestión, por otra parte, es competencia de los Ayuntamientos, con unas ayudas que provienen de la Administración Central, y según un marco normativo definido también a nivel estatal.

III.- Toda intervención en materia de vivienda debe tener como finalidad el promover y fomentar el acceso de los ciudadanos canarios a una vivienda digna y adecuada, especialmente de aquellos que disponen de menos recursos.

IV.- Así mismo los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este título otorga a todos los ciudadanos.

SUGERENCIA

- Que atendiendo a las especiales circunstancias en las que se encuentra Dña ... y dado su pésimo estado de salud, como ha quedado constancia en su informe remitido a nuestras oficinas con fecha 23 de junio de 2005, se estudie la posibilidad de revisar el expediente de solicitud de vivienda de la reclamante.

- Dado que su solicitud se encontraba, según informe de 25 de noviembre de 2004, en fase de estudio dentro de la promoción de 402 viviendas correspondientes a la Fase del III Plan Canario de Vivienda 1998-2001, cuya fecha de cierre se formalizó el 31 de diciembre de 2001, se valore su caso prestando especial atención a la vulnerabilidad social que presenta.

- Que desde esa Corporación se siga prestando a Dña ... toda la ayuda posible desde los servicios de orientación e información sobre las posibles ayudas que pueda solicitar a efectos de buscar una solución , al menos de manera provisional, hasta que su situación se solucione.

Ref. EQ 1101/04

Excmo. Sr. Consejero de la Consejería de Infraestructuras Transportes y Vivienda

Nos dirigimos a VE con motivo del escrito de queja presentado en esta Institución por D. ..., con domicilio en la C/ ..., Puerto del Rosario, Fuerteventura solicitando la intervención del Diputado del Común respecto a la denegación de autorización para la descalificación de su vivienda de protección oficial.

ANTECEDENTES

I.- El reclamante presentó escrito de queja en nuestras oficinas el 19 de octubre de 2004, por haber sido denegada por la Dirección General de Vivienda del Gobierno de Canarias su solicitud de descalificación de su VPO, promoción privada, pese a, según manifiesta el reclamante, haber aportado para ello toda la documentación requerida a tal efecto. (Resolución de fecha 8 de julio de 2004, notificada al interesado el 27 de julio de ese mismo año).

II.- Admitida la queja a trámite, desde esta Institución se remitió escrito a la Consejería de Infraestructura, Transporte y Vivienda solicitando informe acerca de los motivos en los que se fundamenta ese acto denegatorio.

II.- El pasado día 30 de junio se recibió el informe evacuado por la Dirección del Instituto Canario de la Vivienda en el que se nos comunicaba que la Resolución recaída en el expediente 35-1-058/82-17, es conforme a Derecho, por lo que, no cabe actuación rectificatoria alguna, al no concurrir los supuestos del Art. 118, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999 de 13 de enero.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Según el artículo 147 del Decreto 2114/1968, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas de Protección Oficial, los propietarios, antes de terminar el plazo de régimen legal, podrán solicitar la descalificación voluntaria y la Administración concederá con carácter discrecional estimar justificadas las razones alegadas para el traspaso de las viviendas al mercado libre y que existe la posibilidad de acudir al procedimiento de autorización de venta

SEGUNDA.- La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común establece en su artículo 89.3 que las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos en los que se refiere el artículo 54.

TERCERA.- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su capítulo II, expresa los requisitos que debe reunir un acto administrativo. Señalando en su artículo 54, que los actos administrativos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, así como los que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales y los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa, deberán ser motivados, con suscinta referencia de hechos y fundamentos de derechos.

CUARTA.- La Constitución proclama en su articulado el derecho de todas las personas a poder ejercer sus derechos e interese legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

QUINTA.- Según lo dispuesto en el artículo 63.2 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el defecto de forma sólo determinará la anulabilidad cuando el acto carezca de los requisitos indispensables para alcanzar su fin o de lugar a la indefensión de los interesados.

Por todo lo anteriormente expuesto, nos permitimos hacerle la siguiente

SUGERENCIA

- Que la descalificación voluntaria de la vivienda de protección oficial, antes de finalizar el régimen legal de protección, es sin duda un acto potestativo de la administración, pudiendo ésta apreciar libremente o no el interés público o social de acceder a ello, por lo que sugerimos que se proceda, atendiendo a los argumentos anteriormente expuestos, a comunicar al interesado la motivación fundada en derecho para la validez y denegación del acto denegatorio.

- A la vista de lo anterior y de acuerdo con lo establecido en el artículo 37.3 de la Ley del Diputado del Común, se ha considerado oportuno dirigirle la presente Sugerencia, agradeciéndole que nos remita informe motivado respecto a la valoración que le merece la misma, y sobre las medidas a adoptar en consecuencia, en un plazo no superior al mes desde su recibo, lo que se le comunica a sus efectos.

Ref.: EQ 853/05

Ilustrísima Señora Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda

Nuevamente nos dirigimos a usted, para agradecerle su amable informe remitido a esta Institución en fecha 21 de julio de 2005 (r.s. 3103), relacionado con el expediente de queja ***EQ. 853/05*** que se tramita a instancias de Don ...

Habiendo dado traslado al reclamante de dicho informe, y tras estudiar el contenido del mismo, toda vez que en dicho informe se reconoce implícitamente que el expediente ha sufrido una dilación injustificada, hemos considerado oportuno formular una **Sugerencia** desde nuestras oficinas, en el sentido de que se disponga por esa consejería, de los medios materiales y humanos necesarios para que situaciones como esta no vuelvan a producirse, dado el principio de eficacia y celeridad que debe inspirar la actuación de toda administración.

Ref.: E.Q. 28/05

Ilustrísimo Sr. Alcalde del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio
Señoría:

Nos dirigimos a VI con motivo del escrito de queja presentado en esta Institución por D..., con domicilio en C/ ..., Ingenio, Las Palmas de Gran Canaria, solicitando la intervención del Diputado del Común respecto a una subvención que le fue concedida por el Gobierno de Canarias y que ahora le piden que sea devuelta.

ANTECEDENTES

PRIMERO.- El 17 de enero del presente año se dirige a nosotros D .... comunicándonos que en el año 2000 se le concedió una subvención, cuyo importe ascendía a la cantidad de 1.182.072 pesetas destinada a la reforma de una casa antigua en un terreno rústico que había adquirido por herencia de su abuelo.

SEGUNDO.- El reclamante nos comunica en su escrito que el Ayuntamiento de Ingenio procedió al derribo de la misma, explicándole posteriormente el Alcalde que había sido derribada porque en el terreno en el que se encontraba la vivienda no podía haber construcciones de cemento, ni de bloques.
Según hemos sido informados, para compensarle y buscar una solución alternativa, dadas las necesidades sociales de la unidad familiar del Sr. ..., el Ayuntamiento se comprometió a comprar una casita, de madera prefabricada, y trasladar la referida

edificación a un terreno con mejores condiciones urbanísticas y de calificación del suelo. Realizándose todo esto sin la preceptiva licencia municipal de obras y Calificación Territorial exigibles, toda vez que se instala en suelo clasificado como suelo rústico de protección agraria.

TERCERO.- Tras muchísimas dificultades y contratiempos, en el mes de noviembre del año 2001, el Ayuntamiento logró instalar dicha casa, faltándole algunos detalles.
Pero inexplicablemente, el 24 de diciembre de 2001, y antes estar completamente terminada, aparecieron unas roturas en el techo y en los laterales de la casa, por lo que Sr. ... procedió a informar de todo ello al Concejal de Obras, sin que recibiera respuesta alguna.

CUARTO.- Ante tal situación el reclamante nos manifiesta que pidió cita con el Alcalde para explicarle las precarias condiciones en las que vivía, y solicitar ayuda para el pago al alquiler, la cual, según manifestaciones del Sr. .... le fue denegada por recibir ingresos económicos generados por su actividad laboral.

QUINTO.- Por último, se le informa desde esa Corporación que dada la inviabilidad de instalar una vivienda de madera en el Carrizo, se ha acordado en Junta de Gobierno Local que la subvención concedida para tal fin sea devuelta. Tras estudiar el informe del Interventor se deja sin efecto el mencionado acuerdo por ser imposible el reintegro de dicha subvención por cuanto la misma fue debidamente justificada.

SEXTO.- A la vista de lo anteriormente expuesto desde esta Institución se solicitó informe acerca del expediente y de las actuaciones emprendidas hasta el momento, al mismo tiempo que se solicitó al reclamante que aclarara algunos extremos de sus escritos.

SÉPTIMO.- El pasado día 7 de abril recibimos un extenso informe de la Asesoría Jurídica del referido Ayuntamiento en el que, entre otras cuestiones, se nos informa de lo siguiente:

- "D. .... posee documento privado de propiedad sobre unos terrenos ...donde se encuentran unos cobertizos que quiere rehabilitar..."
- Que "a efectos de la tramitación directa de subvenciones para rehabilitación de viviendas en el Medio Rural, el Pleno Corporativo de este Ayuntamiento, ... adoptó el acuerdo de aceptación de delegación de competencias para la concesión, tramitación y pago de subvenciones para la Rehabilitación de Viviendas en el Medio Rural ..."
- Que "se encontraba en un estado evidente de abandono y menoscabo de las condiciones de habitabilidad ... destacar la existencia de varios cuartos anexos al alpendre, de similar construcción, sobre los cuales hubo de intervenirse a causa del deterioro que presentaban, y cuya actuación se limitó a la demolición y posterior recogida de escombros. Ello, sin embargo, afectó también a la construcción que se pretendía rehabilitar, sumándose al deterioro inicial, el daño indirecto ocasionado."

- "....la rehabilitación de la construcción para conseguir una vivienda habitable se convertiría en un proceso lento y costoso. Por esta razón, e intentando resolver el problema de necesidad de vivienda que tiene el peticionario, el ayuntamiento promueve la idea de acometer una instalación provisional de una casa prefabricada, después de ejecutar la demolición de la antigua construcción y la colocación de una solera de hormigón."

De dicho informe dio traslado al reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

I. - Respecto a la instalación de la casa prefabricada, no consta en la Oficina Técnica solicitud de licencia y de calificación territorial, toda vez que se instaló en suelo rústico: El principio de legalidad consagrado en el artículo 9 y en el 103 de nuestra Constitución establecen que los ciudadanos y los poderes públicos están sometidos a la Constitución y al resto del Ordenamiento Jurídico.

En cuanto a la necesidad de que constara en su expediente la calificación territorial previa, mencionar el articulo 27 del Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo de Ordenación del Territorio y Espacios Naturales Protegidos. Y en cuanto a los "actos sujetos a licencia urbanística", mencionar los artículos, 166 y 170 del mencionado Decreto.

II. – En cuanto al silencio administrativo habido ante las reiteradas peticiones formuladas por el reclamante, la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en su Capítulo Primero, establece los derechos de los ciudadanos entre los que se cita el derecho a obtener información, a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la consideración de interesados, y el de todos los ciudadanos a recibir respuesta expresa acerca de las peticiones formuladas

III – Respecto a las dilaciones habidas en el expediente: el principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, debiendo la Administración actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa y estando en la obligación de tramitar los expedientes con la mayor diligencia posible (Ley 30/1992 de R JAPC y PAC).

IV.- El Ayuntamiento en cuanto a la concesión de la subvención otorgada al Sr. ..., únicamente acordó aceptar la delegación de competencias para la concesión, tramitación y pago de subvenciones para la rehabilitación de Viviendas en el Medio Rural, a tenor de la regulación prevista en el Decreto Territorial 38/2000, modificado por el Decreto 161/2000, de 24 de julio, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas del Gobierno de Canarias. Por lo que su posterior actuación, consistente en la disposición de fondos públicos para adquirir la casa, fue un acto, al parecer, carente de respaldo legal suficiente.

Al mismo tiempo, atendiendo a los principios inspiradores del procedimiento de concesión de subvenciones, establecidos en el articulo 8 de la Ley 38/2003 General de Subvenciones, debe velarse por la eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante, y la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

V.- De la Exposición de Motivos de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones se desprende que antes de tramitar dicha subvención, debió hacerse preevaluación de la solicitud donde un técnico competente en la materia informara sobre el estado de las construcciones existentes en el lugar, al objeto de verificar la viabilidad de la rehabilitación de las mismas, así como otros requisitos de carácter administrativo.

VI.- Igualmente, en ese mismo texto legal, se hace alusión al control financiero al que debe estar sometida la tramitación de este tipo de expedientes, control eficaz y garante de los derechos del beneficiario.

SUGERENCIA

- Que a efectos de dar una solución efectiva, se proceda a la valoración de la situación urbanística de la construcción de la casa de madera por estar ubicada en suelo rústico y las actuaciones a seguir; así como el estado constructivo de la misma y valoración económica en caso de que pueda finalizarse por ser objeto de legalización, a fin de que pueda valorarse por esa administración futuras actuaciones.

- En el supuesto que existan impedimentos para finalizar la mentada construcción, tras la elaboración de dicho informe técnico, se estudien las posibles alternativas, llegando a los acuerdos necesarios con el Sr. ...
- Se elabore un informe técnico al objeto de dar cumplida respuesta al Sr. ... sobre los siguientes extremos de su interés: motivos por los cuales no se finalizó la instalación de la casa de madera por parte de ese Ayuntamiento; motivos por los cuales el Ayuntamiento no entregó el dinero de la subvención a D. ...; y si la adquisición de la vivienda a ….. SL fue abonada con el importe de la subvención otorgada al reclamante.

Ref: E.Qs. 262/05 y 263/05

Excmo. Sr. Consejero de la Consejería de Infraestructuras Transportes y Vivienda

Excelentísimo Señor:

Nos dirigimos a V.E. en relación con los expedientes que se han venido tramitando en esta institución con las referencias del encabezamiento, a instancia de doña ..... y doña.....

Según nos manifestaban las reclamantes, adjudicatarias de sendas viviendas en el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria, desde hace algún tiempo (en el primero de los casos hacía más de 9 meses) habían solicitado la permuta de sus viviendas, sin recibir, hasta el momento de formulación del escrito de queja, respuesta alguna al respecto por parte de la Administración competente.

En ambos casos, los motivos que fundamentaban las peticiones de permuta eran problemas de salud, sobrevenidos, de las solicitantes.

Por lo expuesto, y teniendo además en cuenta el estado de salud en el que afirmaban encontrarse las reclamantes, esta institución consideró que las referidas reclamaciones reunían los requisitos formales establecidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común y resolvió admitir las quejas a trámite y recabar de esa Consejería sendos informes respecto al asunto planteado por las reclamantes, y en concreto acerca de los motivos por los que no se había dado respuesta formal a aquéllas, estado de los expedientes, así como medidas adoptadas o que se pensaban adoptar al respecto.

Dichas peticiones de informe hubieron de ser reiteradas, al no ser cumplimentadas en tiempo, por medio de escritos de fecha 1 de junio de 2005.

Con fecha 29 de julio de 2005, tuvieron entrada en esta institución los requeridos informes, cuya atenta remisión agradecemos, y de cuyo contenido se desprende que:

-. El Instituto Canario de la Vivienda "...carece de regulación jurídica para las solicitudes de permuta...", contemplando el Decreto 194/94, de 30 de septiembre (art.20), tan sólo el procedimiento para la adjudicación de la viviendas vacantes.

-. Al parecer, en los últimos años, dada la demanda de solicitudes de permuta de viviendas recibidas, y "...a fin de resolver legalmente la permutas ilegales..." por esa administración se resolvió dar trámite sólo a aquellas demandas que, al solicitar la permuta, presentaran la familia con quien desean efectuar aquélla.

-. En los dos casos de referencia se les informó a las reclamantes del proceso a realizar, "...insistiéndosele en la necesidad de presentar la familia con quien deseaban cambiar."

-. La administración competente carecía, a la fecha de emisión de los referidos informes, de viviendas desocupadas que reunieran las condiciones de habitabilidad requeridas por el estado de salud de las solicitantes.

En atención a lo expuesto, esta Institución ha estimado conveniente someter a V.E. las siguientes consideraciones:

En el año 2001, como consecuencia de la tramitación del EQ 33/00, el Diputado del Común resolvió remitir al Excmo. Sr. Consejero de Obras Públicas, Vivienda y Aguas, una Sugerencia en la que, en resumen, se le instaba a que se valorara la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la regulación normativa de las solicitudes de cambio de adjudicación de viviendas de titularidad pública, acordando, en su caso, y hasta tanto no se regulara el procedimiento administrativo al efecto, la medidas que permitieran agilizar la tramitación de dichas solicitudes.

En respuesta dicha resolución la referida Consejería nos trasladó escrito mediante el cual nos comunicaba los nuevos criterios adoptados para la tramitación de las repetidas solicitudes, atendiendo a sus peculiaridades, hasta tanto se procediera a su regulación.

Según dichos criterios, y previa la acreditación de ciertos requisitos, tales como la existencia de causa que justificara la petición de permuta (problemas de salud, movilidad laboral, malos tratos o conflictos vecinales graves), no sería condición indispensable contar con otro adjudicatario con quien permutar. De esta manera podrían formularse solicitudes a los solos efectos de comunicar a la administración competente la existencia de una necesidad que justificara el cambio, para, una vez valoradas las solicitudes (y a la vista de los preceptivos informes sociales y técnicos sobre el estado de las viviendas) se procedería a acceder a lo solicitado respecto a aquellos solicitantes que cuenten con otra persona con quien permutar (al que no se le exigiría causa), estudiándose la posibilidad de poner en contacto a los solicitantes que no cuenten con quien permutar con otros adjudicatarios en su misma situación.

Por último, se afirmó que en los supuestos más urgentes, y en caso de no encontrarse vivienda para el cambio solicitado, los solicitantes pasarían a figurar en la lista de espera para segundas adjudicaciones.

El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando

asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

En el presente supuesto, tal y como ha quedado expuesto, se fijaron en su día unos criterios a seguir que facilitaban la satisfacción de las peticiones de permuta de viviendas de titularidad pública formuladas por los ciudadanos, criterios que en la actualidad no se están aplicando. Por otro lado, no se ha dado cumplimiento, a pesar del tiempo transcurrido, a la regulación normativa que fije, agilizando y dotando de la necesaria seguridad jurídica, el procedimiento de permuta del parque de viviendas de titularidad pública.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución estima oportuno hacerle la siguiente

SUGERENCIA

- Aplique los criterios en su día fijados a raíz de la sugerencia por esta institución remitida de manera que, hasta tanto no sea aprobada la correspondiente norma, se establezcan los mecanismos precisos para dar cumplimiento a las justas, y en ocasiones urgentes, solicitudes de permuta de viviendas públicas, en el menor tiempo posible.

- Se estudie la posibilidad de promover, en el ámbito de sus competencias, la oportuna regulación normativa que ampare las solicitudes de permuta efectuadas por adjudicatarios de viviendas de titularidad pública, de manera que aquéllas estén protegidas por las garantías del procedimiento administrativo que al efecto se establezca.

Anexo I. Estudio estadístico del ejercicio anual de supervisión.

1.- Estructura de la información.

Un año más los datos se presentan, con el objeto de facilitar tanto su compresión global como la rapidez en el acercamiento al conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta institución durante el año 2005, mediante imágenes gráficas de barras o secciones, a las que se adjuntan, en algunos casos, tablas con los datos del epígrafe en cuestión.

En el presente informe de 2005, junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados en el 2005, figuran los mismos parámetros, aunque referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza cada día en las dependencias que integran la institución, ya que, si bien las quejas presentadas durante el año 2005 han sido 1755, si añadiésemos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultaría un total de 2750 expedientes de quejas, con las gestiones correspondientes en cada uno de ellos.

2.- Análisis de la gestión institucional.

A) Expedientes de queja.

La tabla A.1 presenta el total de quejas recibidas (1755); la tabla A.2 repite los mismos datos, aunque en referencia a los expedientes que se han tramitado durante el ejercicio 2005, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores: 2 750 quejas.

En referencia a los expedientes tramitados (tablas A.1 y A.2: 1 755 y 2 750, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (A.1: 775, A.2: 1520), los expedientes, por tanto, que al cierre del ejercicio continúan en trámite son 980 del año 2005 ó 1 230, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

B) Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2004 y años anteriores.

La tabla B.1., como continuación de las tablas A.1 y A.2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2005, 6089, así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 10958.

En las tablas B.2 (B.2.1. y B.2.2.) se desglosan las gestiones y se clasifican en siete categorías: inadmisión previa, traslados, fin de actuaciones-archivado, trámites de estudio, trámites externos con reclamantes, trámites externos con la administración y gestiones personales. De entre todos ellos destacan, por su número, los trámites externos con los reclamantes (2863 – 47%) y los trámites externos con las administración (1544 – 25,35%).

Como ya señalamos en las tablas A, el porcentaje de expedientes archivados es mayor cuando tomamos en consideración los expedientes acumulados, 55,27%, que cuando consideramos, únicamente, las quejas de 2005, 44,15%, ya que la tramitación de algunas quejas, ante la falta de colaboración de determinadas administraciones, se dilata en el tiempo más allá de las previsiones de nuestra ley reguladora.

El gráfico, así como la tabla adjunta, B.2.3 relaciona los trámites, así como los archivos, efectuados en el ejercicio 2005, clasificando las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se relaciona el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2005.

C) Quejas clasificadas por área.

Las gráficas C.1 y C.2 clasifican las quejas en función de la naturaleza del problema planteado por el reclamante ante esta institución. Atendiendo a ella, se dividen en 23 áreas de trabajo, tanto a efectos expositivos como estadísticos, si bien debe destacarse que, en cada área, pueden confluir títulos competenciales de dos o más administraciones públicas.

Considerando las quejas del año 2005, como dato más significativo, se debe destacar el importante número de quejas relacionadas con el área de Menores (373, el 21,3%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Trabajo y Función Pública (323, 18,40%), Justicia (187, 10,65%), Seguridad Pública (118, 6,7%). Destacan también, cuantitativamente, las quejas sobre Salud y Sanidad Pública (111, el 6,3%) y Vivienda (47 quejas, 6,03%).

Las áreas de trabajo y los contenidos de las mismas son los siguientes:

- Menores.
- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).
- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).
- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).
- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).
- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).
- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).
- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).
- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).
- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).
- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).
- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).
- Obras Públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).
- Comercio y Consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).
- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).
- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).

- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).
- Mayores.
- Discapacidad.
- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).
- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).
- Agricultura y Pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).
- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).

D) Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.

En las gráficas D) se clasifican las quejas atendiendo a la procedencia de las mismas en quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del estado, extranjero, quejas de oficio y sin datos.

Así, la gráfica D.1 contiene el número total de quejas en el año 2005, en relación con su procedencia y con el número de las mismas que han sido archivadas durante el ejercicio referido, y la gráfica D.2 recoge los mismos datos, aunque referidos al año 2005 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2005 es la siguiente:

- Sin datos: 491 reclamaciones, 28%.
- Tenerife: 478 reclamaciones, 27,2%
- Gran Canaria: 460 reclamaciones, 26,2%.
- La Palma: 103 reclamaciones, 5,9%.
- Fuerteventura: 68 reclamaciones, 3,9%
- Lanzarote: 56 reclamaciones, 3,2%.
- El Hierro: 31 reclamaciones, 1,8%.
- Resto Estado: 24 reclamaciones, 1,4%.
- La Gomera: 20 reclamaciones, 1,1%.
- Quejas Oficio: 20, 1,1%.
- Extranjero: 4 reclamaciones, 0,2%.

E) Queja clasificadas por procedencia y área.

En los gráficos-tablas E puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar de procedencia de las mismas.

Los gráficos-tablas E.1 a E.7 representan a cada una de las 7 islas. Se destaca, en la gráfica, las cinco áreas que reciben más quejas en cada una de ellas. La gráfica se acompaña de una tabla en la que se recoge el número de quejas en cada área funcional según la isla que se estudia en cada caso.

Los gráficos-tablas E.8, E.9, E.10 y E.11 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del estado, del extranjero, quejas de oficio, así como sin datos.

F) Quejas clasificadas por Administración.

Atendiendo a la Administración contra la cual se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2005, son de reseñar, por su porcentaje, las reclamaciones referidas a la administración municipal (34%) y a la autonómica (30%), a las que siguen las presentadas contra la administración autonómica (24%), y en menor porcentaje, las referidas a otros insular (7%) y a otros organismos (5%).

G) Quejas clasificadas por procedencia (año 2005).

Los gráficos G.1 a G.10, así como las tablas adjuntas, recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, quejas de cada isla clasificadas por municipios; quejas procedentes del resto del estado, clasificadas por provincias; quejas del extranjero, por países; y por último, quejas sin datos que son aquellas que han tenido entrada en la Institución a través de fax o e-mail, y en la que no constan datos acerca de su procedencia.

A. EXPEDIENTES DE QUEJA

A.1. AÑO 2005

EXPEDIENTES DE QUEJA	
Año 2005	
Número de Expedientes de quejas	1 755
Archivados	775
En trámite	980
Gestiones realizadas	6 089

A.2. AÑO 2005 Y ANTERIORES

EXPEDIENTES DE QUEJA	
Año 2005 y anteriores	
Número de Expedientes de quejas	2 750
Archivados	1 520
En trámite	1 230
Gestiones realizadas	10 958

B. GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS A LOS EXPEDIENTES DEL AÑO 2005 Y AÑOS ANTERIORES

B.1. PANORAMA GENERAL

AÑO 2005 Y ANTERIORES					
Expedientes tramitados	**Expedientes**	**Archivados**	**%**	**Gestiones realizadas**	**Gestión media**
Del año 2005	1 755	775	44%	6 089	3,4
Del año 2005 y anteriores	2 750	1 520	55%	10 958	4,0

B.2. CLASIFICACIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS
B.2.1. CLASIFICACIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS (AÑO 2005)

Quejas recibidas	**1 755**
Expedientes archivados	**775**
Gestiones	**6 089**

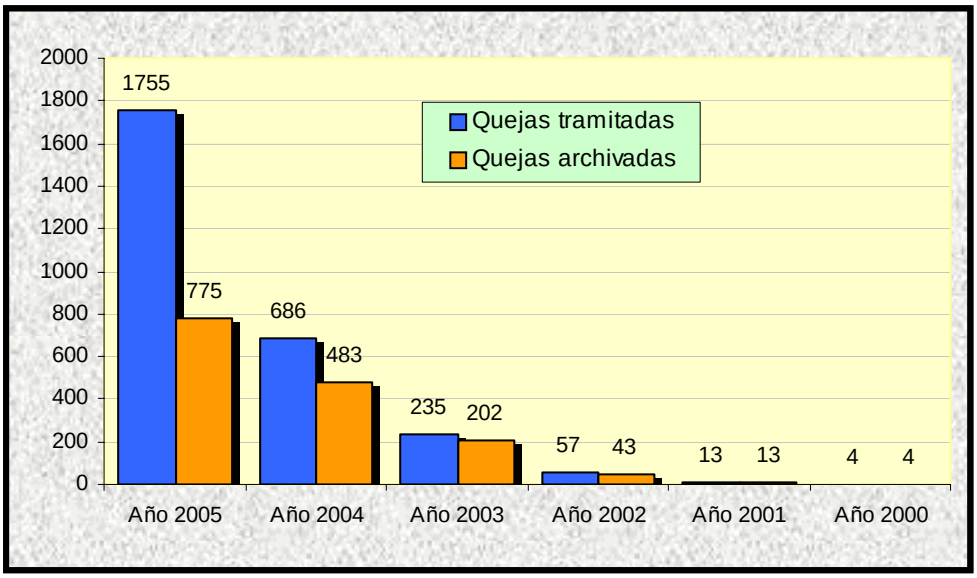
GESTIONES (AÑO 2005)	
Inadmisión previa	**132**
Traslados	**226**
Fin de actuaciones. Archivado	**643**
Trámites de estudio	**502**
Trámites externos con reclamantes	**2 863**
Trámites externos con la Administración	**1 544**
Gestiones personales	**179**

B.2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS (AÑO 2005 Y ANTERIORES)

Quejas tramitadas	**2 750**
Expedientes archivados	**1 520**
Gestiones	**10 958**

GESTIONES (AÑO 2005 Y ANTERIORES)	
Inadmisión previa	**145**
Traslados	**230**
Fin de actuaciones. Archivado	**1 375**
Trámites de estudio	**987**
Trámites externos con reclamantes	**5 023**
Trámites externos con la Administración	**2 863**
Gestiones personales	**335**

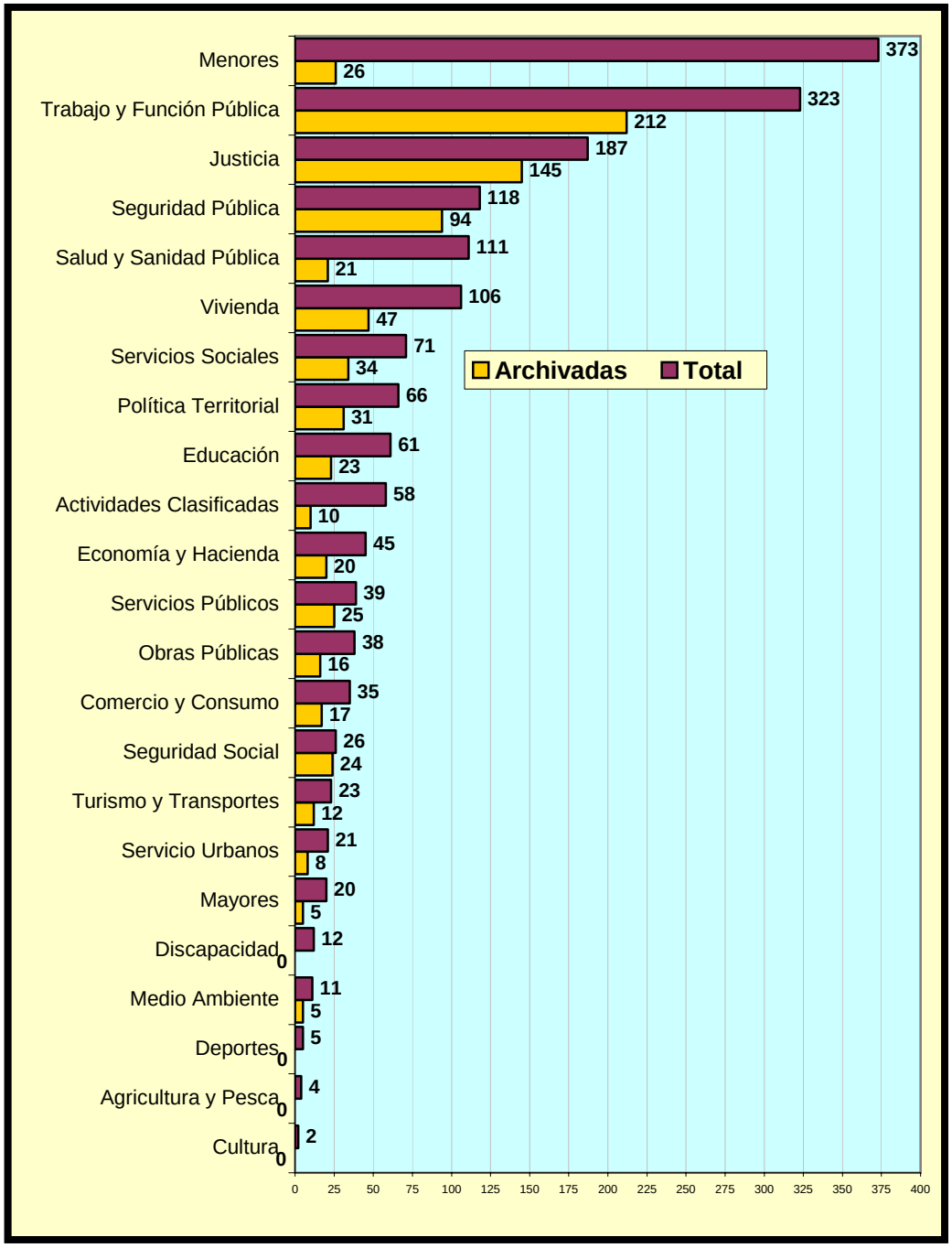
B.2.3. QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2005



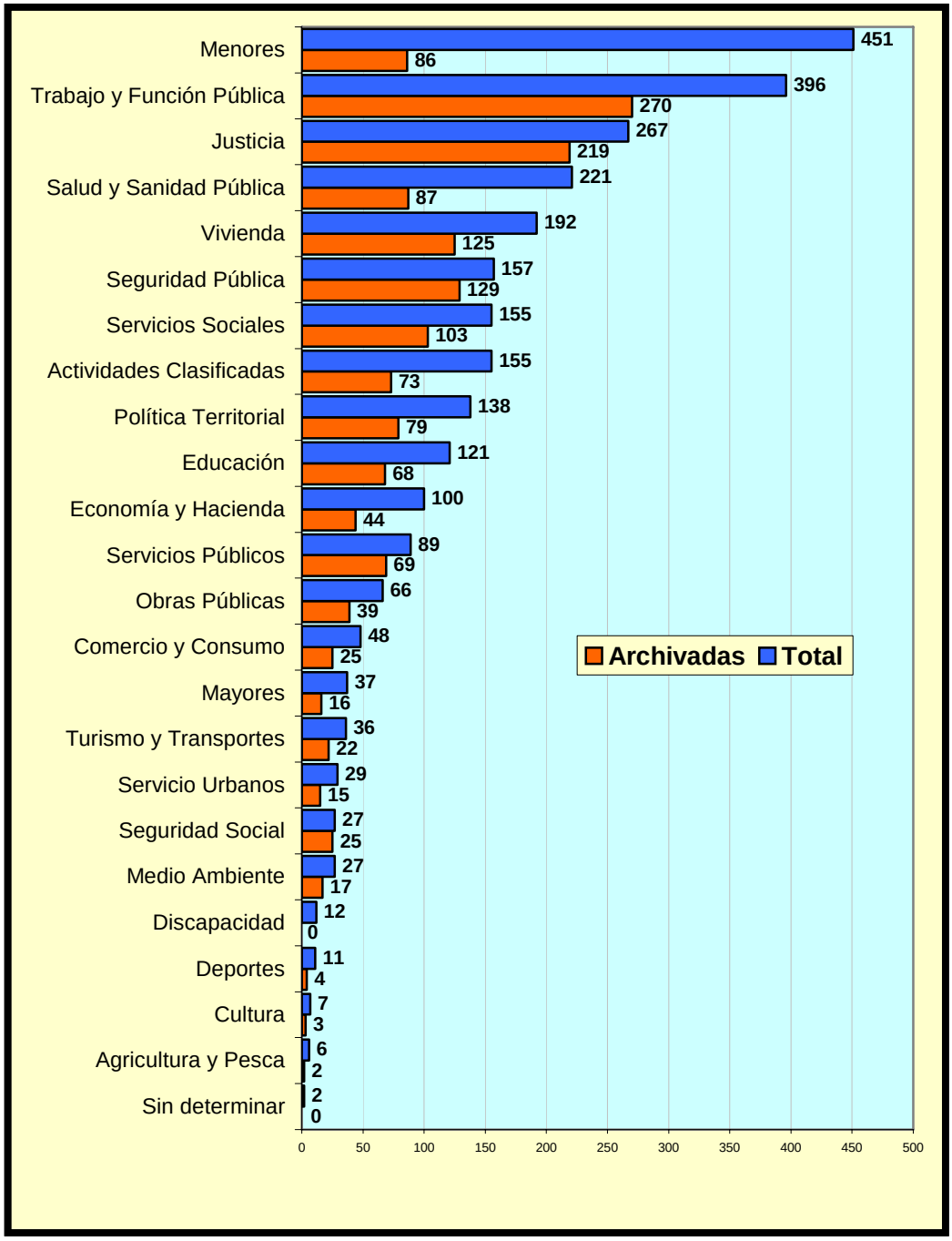
Año presentación de la Queja	Quejas tramitadas	Total Archivadas	%
Año 2005	1 755	775	44%
Año 2004	686	483	70%
Año 2003	235	202	86%
Año 2002	57	43	75%
Año 2001	13	13	100%
Año 2000	4	4	100%
Totales	**2 750**	**1 520**	**55%**

C. QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREA

C.1. QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREA (AÑO 2005)

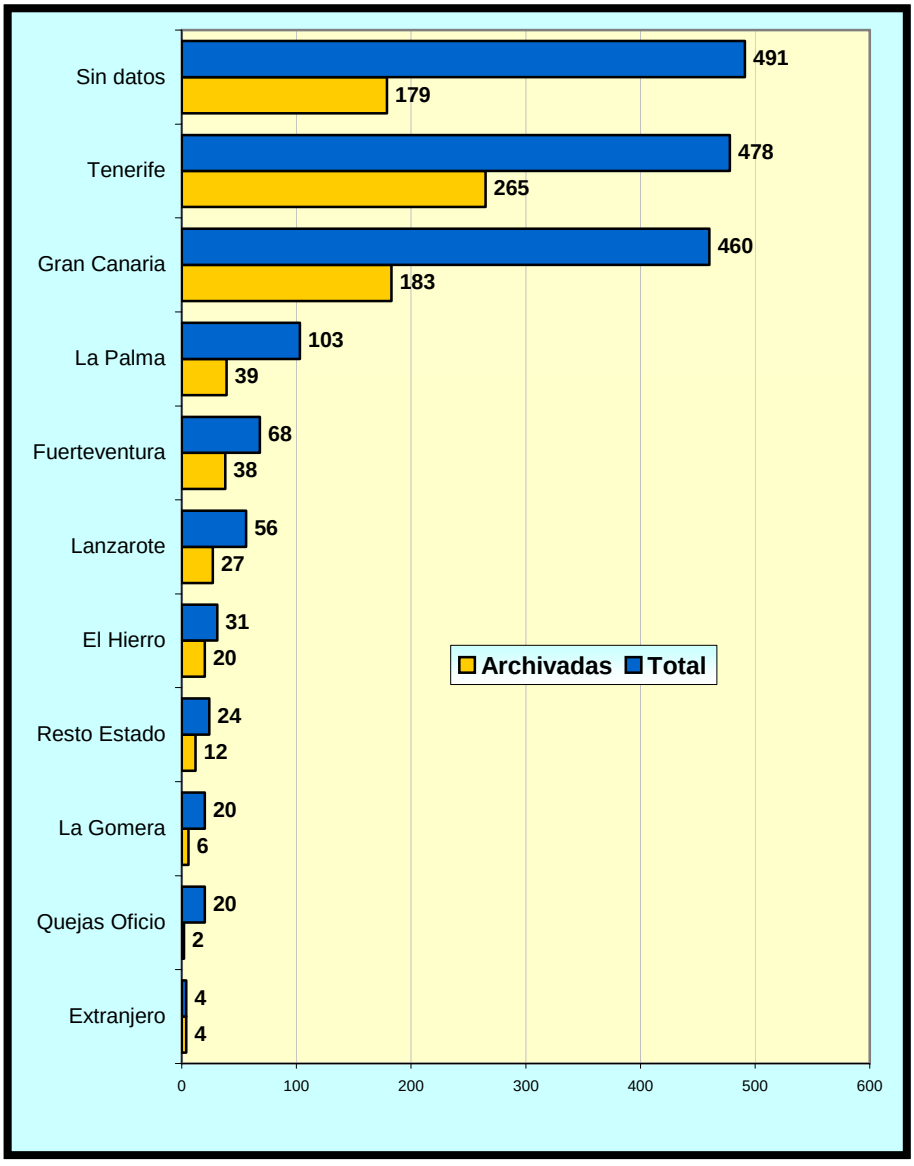


C.2. QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREA (AÑO 2005 Y ANTERIORES)



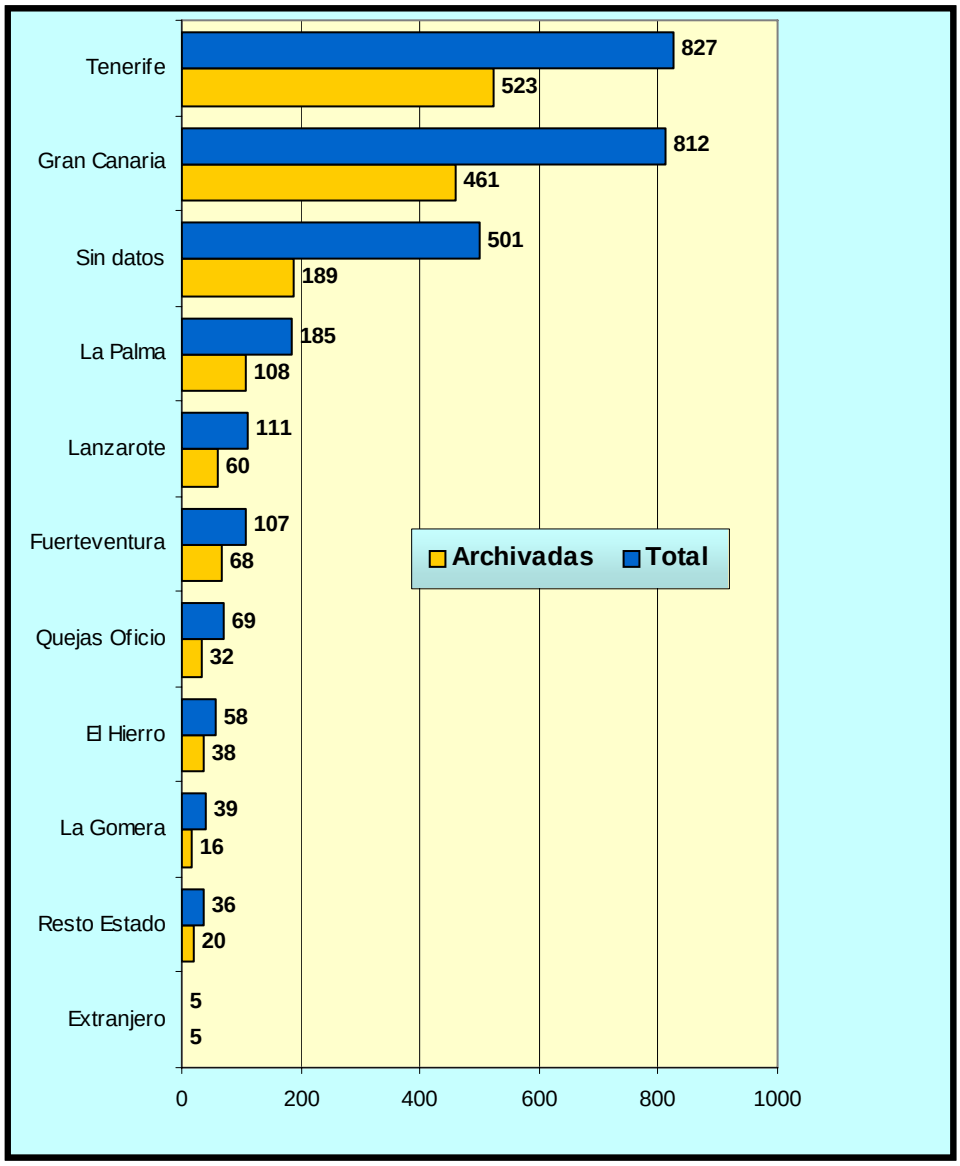
D. CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA POR LUGAR DE PROCEDENCIA

D.1. PROCEDENCIA (AÑO 2005)

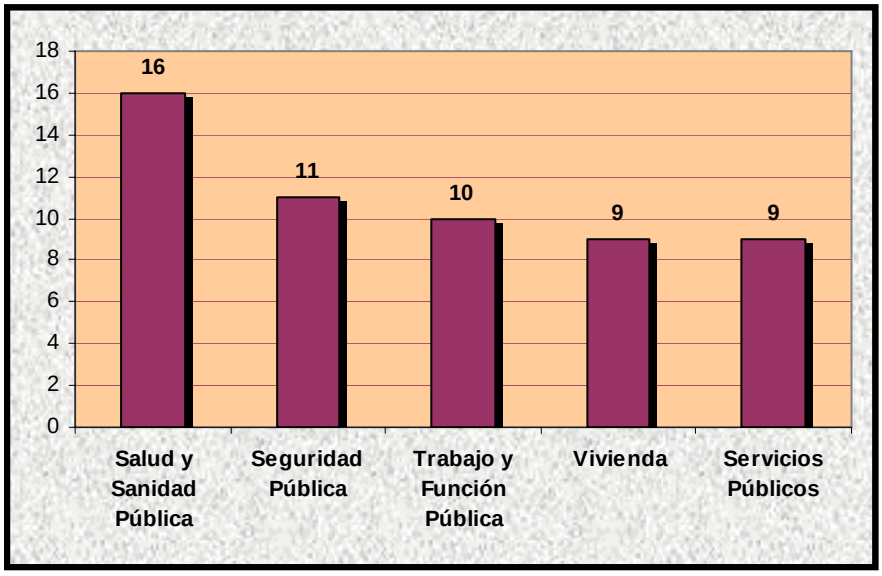


D.2. PROCEDENCIA (AÑO 2005 Y ANTERIORES)

.

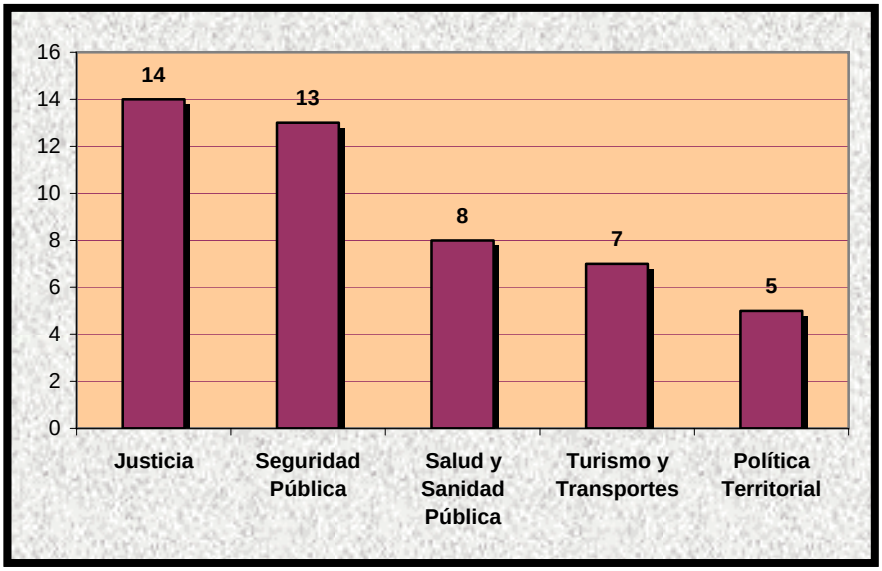


E. QUEJAS CLASIFICADAS POR PROCEDENCIA Y ÁREA (AÑO 2005)
E.1. LA PALMA



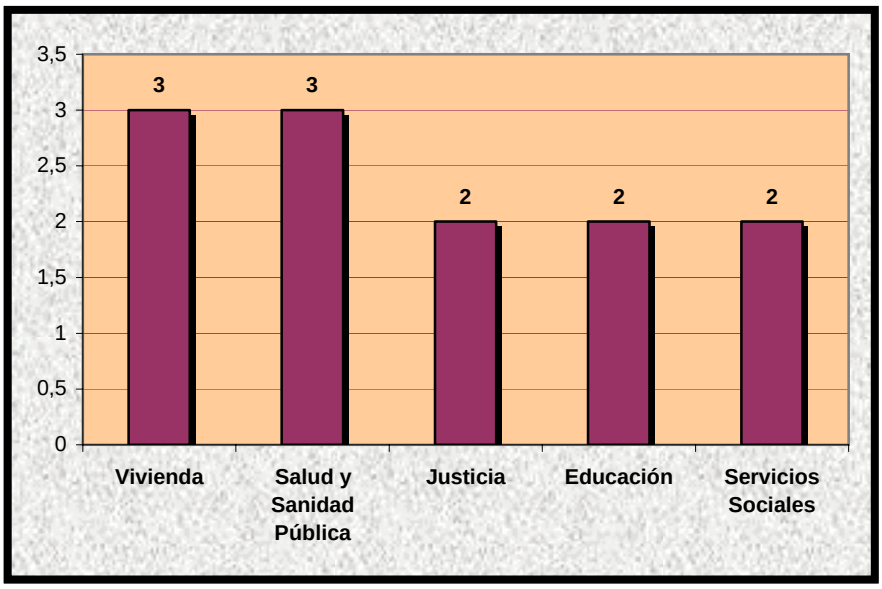
Area	Total	Archivo
Salud y Sanidad Pública	16	1
Seguridad Pública	11	10
Trabajo y Función Pública	10	4
Vivienda	9	6
Servicios Públicos	9	4
Justicia	7	5
Servicios Sociales	6	0
Turismo y Transportes	5	2
Mayores	5	1
Educación	5	0
Economía y Hacienda	4	0
Seguridad Social	3	3
Servicio Urbanos	**3**	**1**
Menores	3	0
Actividades Clasificadas	2	1
Política Territorial	1	1
Obras Públicas	1	0
Deportes	1	0
Comercio y Consumo	1	0
Agricultura y Pesca	1	0
Total	**103**	**39**

E.2. FUERTEVENTURA



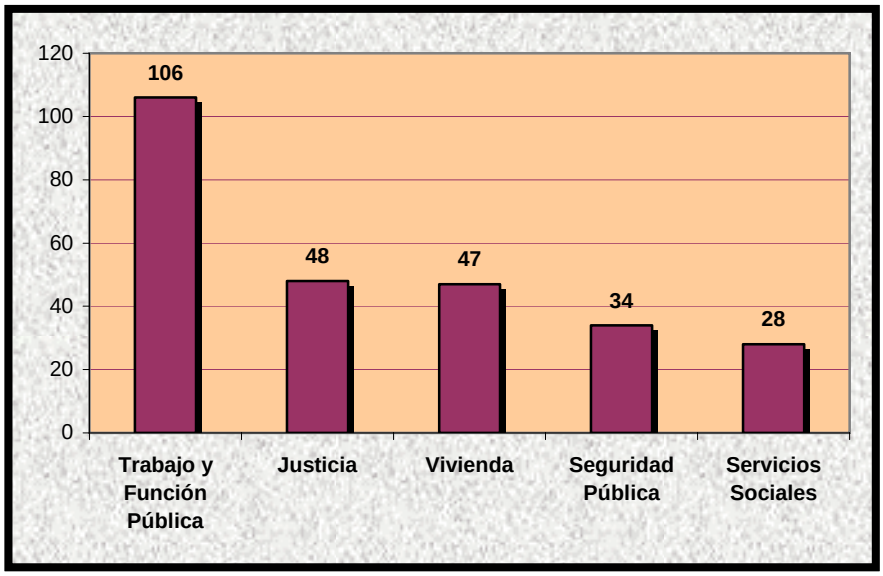
Area	Total	Archivo
Justicia	14	10
Seguridad Pública	13	10
Salud y Sanidad Pública	8	3
Turismo y Transportes	7	4
Política Territorial	5	1
Economía y Hacienda	4	3
Vivienda	3	1
Actividades Clasificadas	3	0
Servicios Públicos	2	2
Servicios Sociales	2	1
Servicio Urbanos	2	1
Obras Públicas	2	1
Trabajo y Función Pública	1	1
Menores	1	0
Agricultura y Pesca	1	0
Total	**68**	**38**

E.3. LA GOMERA



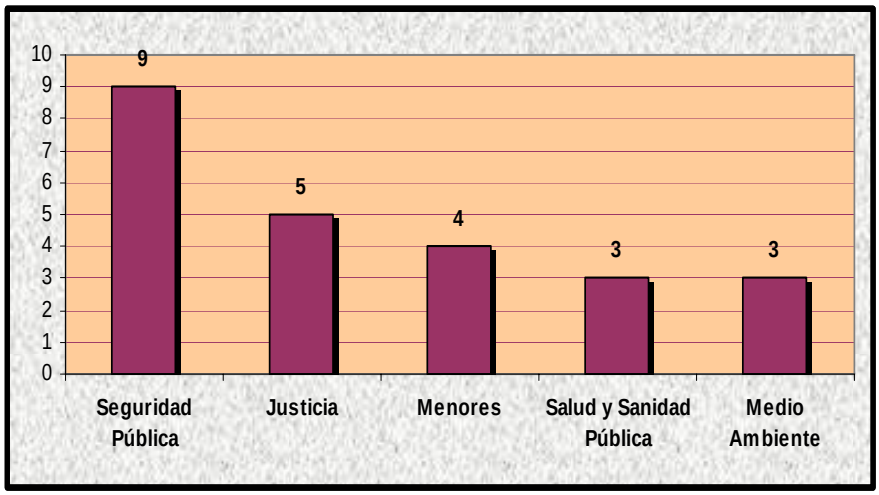
Area	Total	Archivo
Vivienda	3	3
Salud y Sanidad Pública	3	0
Justicia	2	1
Educación	2	1
Servicios Sociales	2	0
Servicio Urbanos	2	0
Seguridad Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Obras Públicas	1	0
Economía y Hacienda	1	0
Comercio y Consumo	**1**	**0**
Actividades Clasificadas	1	0
Total	**20**	**6**

E.4. GRAN CANARIA



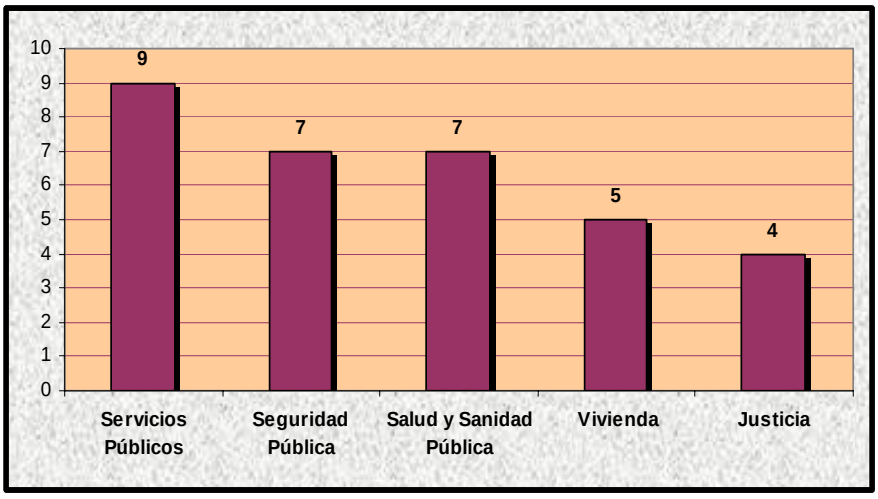
Area	Total	Archivo
Justicia	75	63
Trabajo y Función Pública	45	19
Seguridad Pública	41	28
Salud y Sanidad Públicas	32	13
Vivienda	23	3
Política Territorial	21	8
Establecimientos Públicos	19	2
Educación	19	4
Servicios Públicos	18	6
Economía y Hacienda	18	10
Menores	16	10
Obras Públicas	15	8
Servicios Sociales	14	3
Seguridad Social	10	10
Turismo y Transportes	9	4
Medio Ambiente	7	4
Mayores	7	5
Comercio y Consumo	6	3
Servicio Urbanos	5	2
Deportes	1	0
Agricultura y Pesca	1	1
Total	**402**	**206**

E.5. EL HIERRO



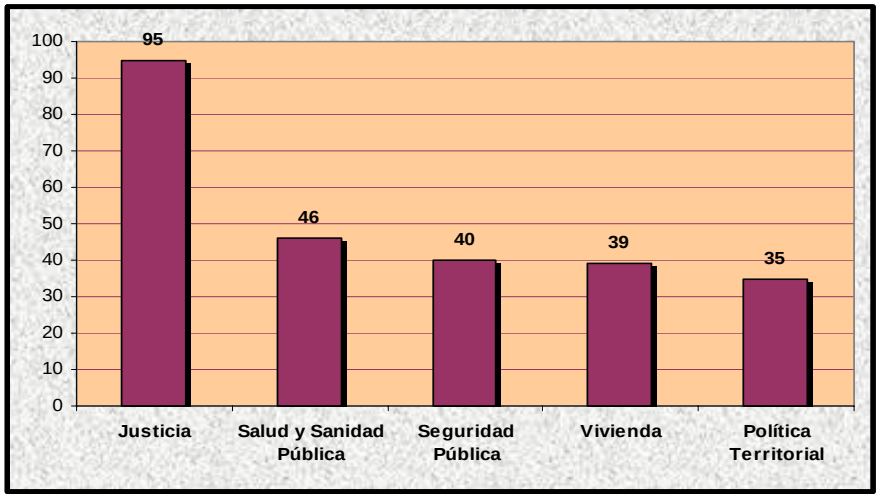
Area	Total	Archivo
Seguridad Pública	9	9
Justicia	5	3
Menores	4	3
Salud y Sanidad Pública	3	1
Medio Ambiente	3	0
Servicios Públicos	2	1
Comercio y Consumo	**2**	**1**
Obras Públicas	1	1
Economía y Hacienda	1	1
Actividades Clasificadas	1	0
Total	**31**	**20**

E.6. LANZAROTE



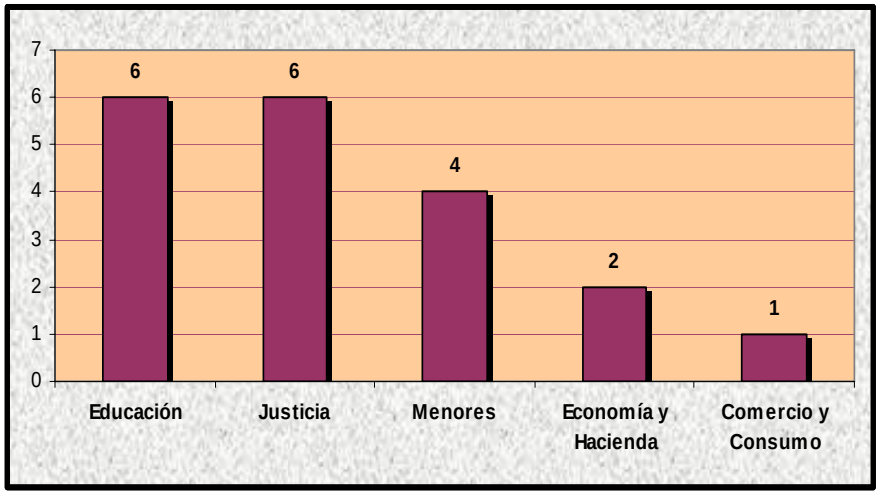
Area	Total	Archivo
Servicios Públicos	9	5
Seguridad Pública	7	6
Salud y Sanidad Pública	7	4
Vivienda	5	2
Justicia	4	3
Actividades Clasificadas	4	0
Trabajo y Función Pública	3	1
Educación	3	0
Menores	2	2
Seguridad Social	2	1
Política Territorial	2	1
Servicios Sociales	1	1
Mayores	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Obras Públicas	1	0
Economía y Hacienda	1	0
Cultura	1	0
Comercio y Consumo	**1**	**0**
Agricultura y Pesca	1	0
Total	**56**	**27**

E.7. TENERIFE



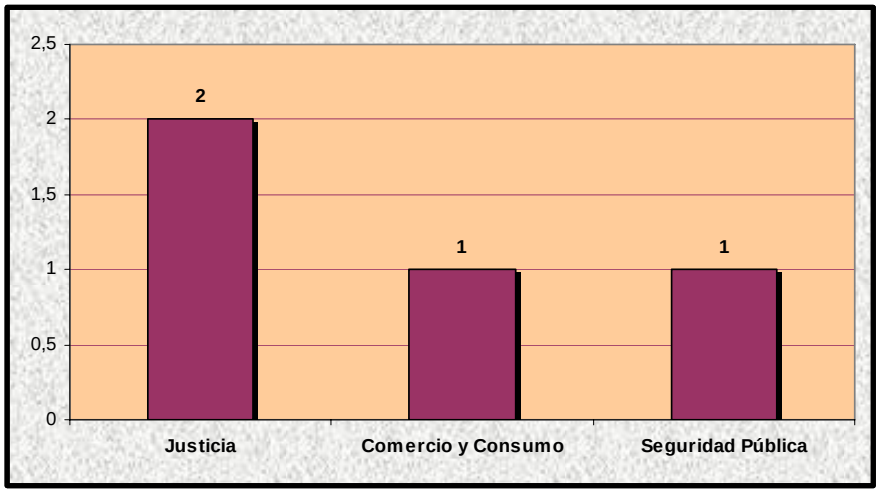
Area	Total	Archivo
Justicia	95	84
Salud y Sanidad Pública	46	5
Seguridad Pública	40	26
Vivienda	39	19
Política Territorial	35	18
Servicios Sociales	31	18
Trabajo y Función Pública	31	17
Economía y Hacienda	23	16
Actividades Clasificadas	22	4
Menores	21	9
Educación	19	8
Obras Públicas	15	8
Seguridad Social	13	13
Servicios Públicos	9	6
Comercio y Consumo	9	4
Servicio Urbanos	8	3
Turismo y Transportes	6	4
Discapacidad	6	0
Mayores	5	2
Medio Ambiente	2	1
Deportes	2	0
Agricultura y Pesca	1	0
Total	**478**	**265**

E.8. RESTO DEL ESTADO



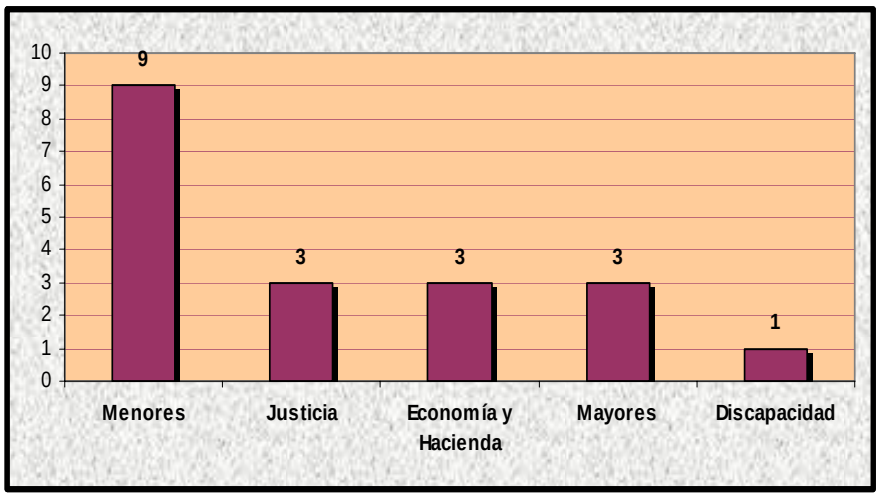
Area	Total	Archivo
Educación	6	4
Justicia	6	3
Menores	4	1
Economía y Hacienda	2	0
Comercio y Consumo	**1**	**1**
Seguridad Pública	1	1
Trabajo y Función Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	1
Política Territorial	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Total	**24**	**12**

E.9. EXTRANJERO



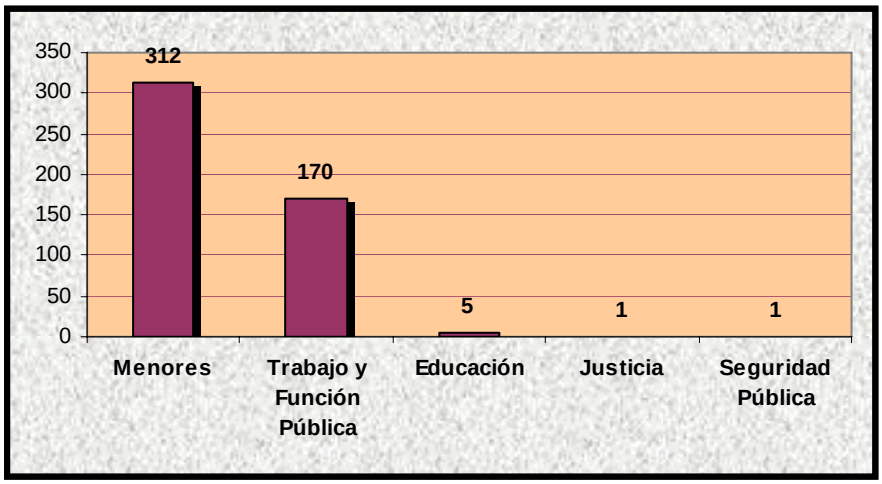
Area	Total	Archivo
Justicia	2	2
Comercio y Consumo	1	1
Seguridad Pública	1	1
Total	**4**	**4**

E.10. QUEJAS OFICIO



Area	Total	Archivo
Menores	9	1
Justicia	3	1
Economía y Hacienda	3	0
Mayores	3	0
Discapacidad	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Total	**20**	**2**

E.11. QUEJAS SIN DATOS

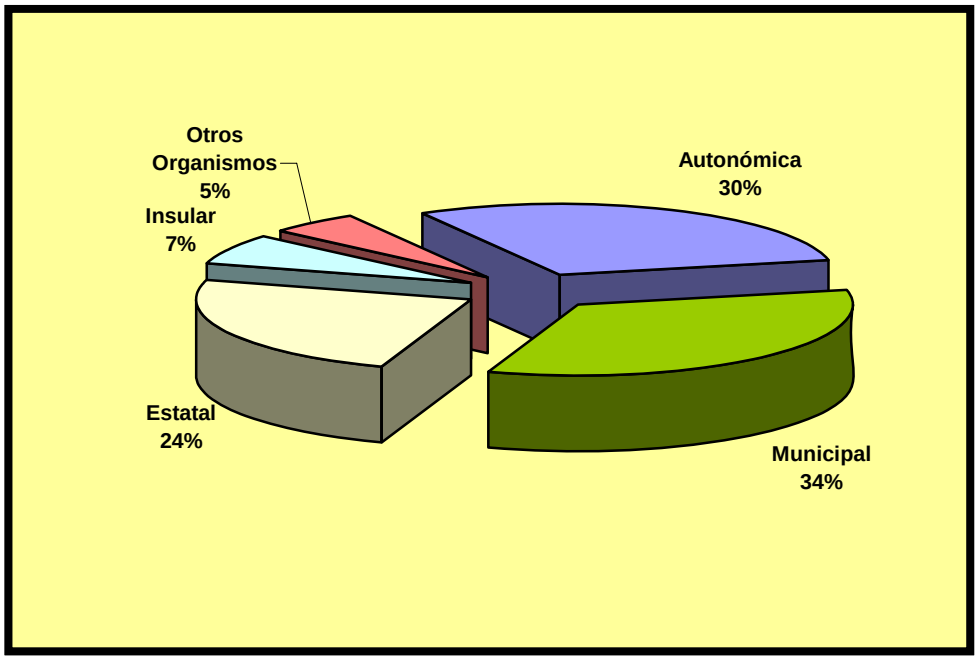


Area	Total	Archivo
Menores	312	0
Trabajo y Función Pública	170	170
Educación	5	5
Justicia	1	1
Seguridad Pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios Sociales	1	1
Total	**491**	**179**

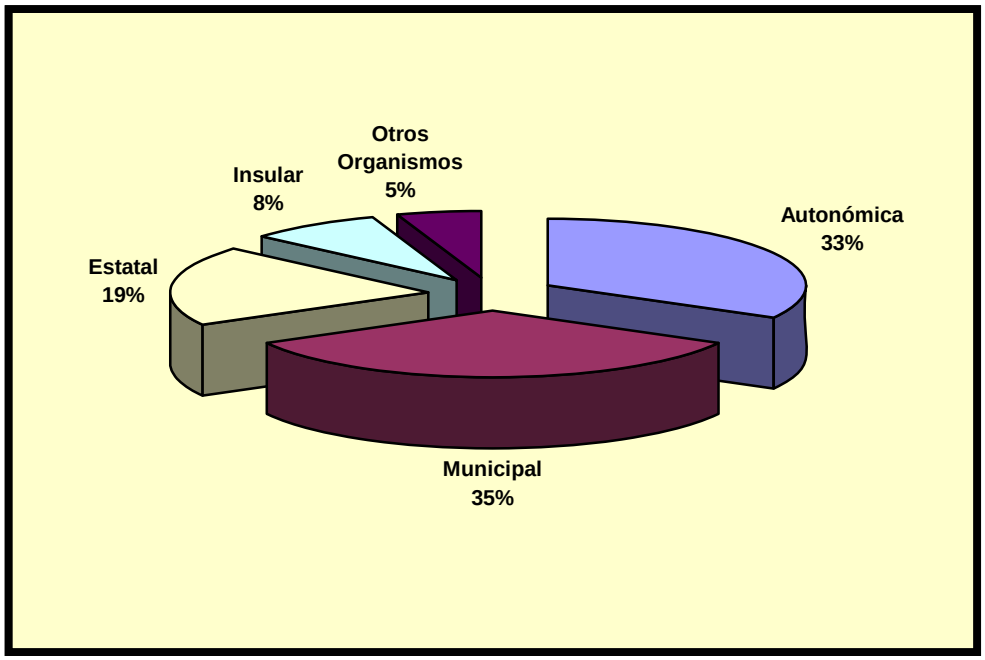
F. QUEJAS CLASIFICADAS POR ADMINISTRACIÓN

F.1. QUEJAS DEL AÑO 2005

.

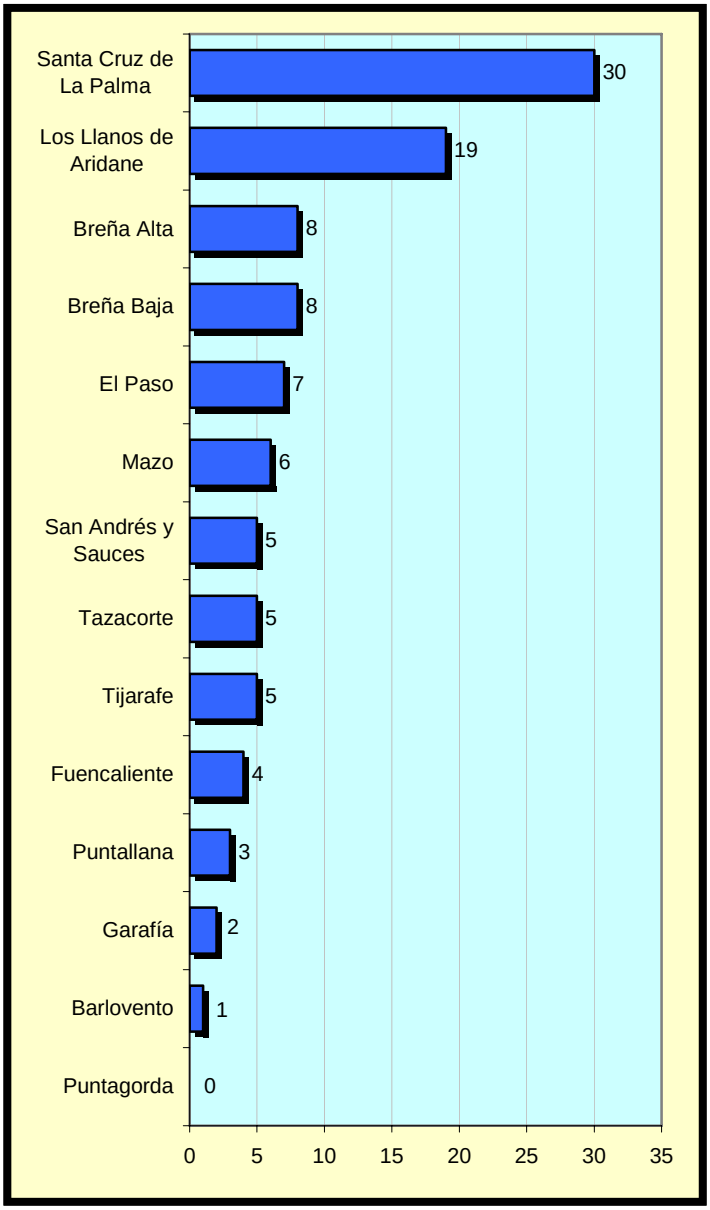


F.2. QUEJAS DEL AÑO 2005 Y ANTERIORES



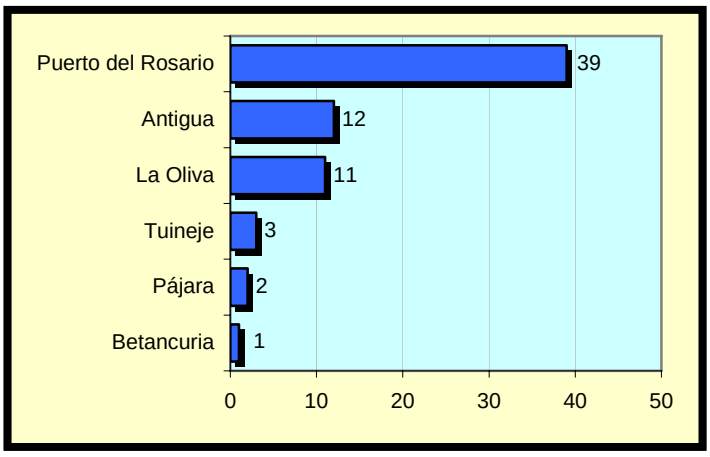
G. QUEJAS EN CADA ISLA POR MUNICIPIOS (AÑO 2005)

G.1. LA PALMA



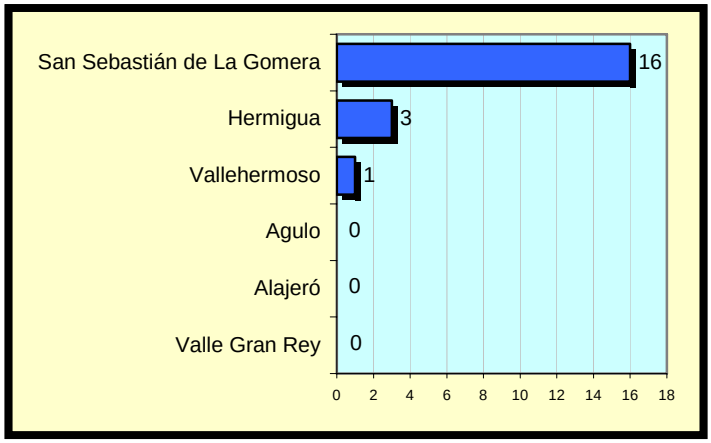
La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	30	11
Los Llanos de Aridane	19	8
Breña Alta	8	3
Breña Baja	8	3
El Paso	7	3
Mazo	6	5
San Andrés y Sauces	5	2
Tazacorte	5	1
Tijarafe	5	0
Fuencaliente	4	1
Puntallana	3	0
Garafía	2	2
Barlovento	1	0
Puntagorda	0	0
Total	**103**	**39**

G.2. FUERTEVENTURA



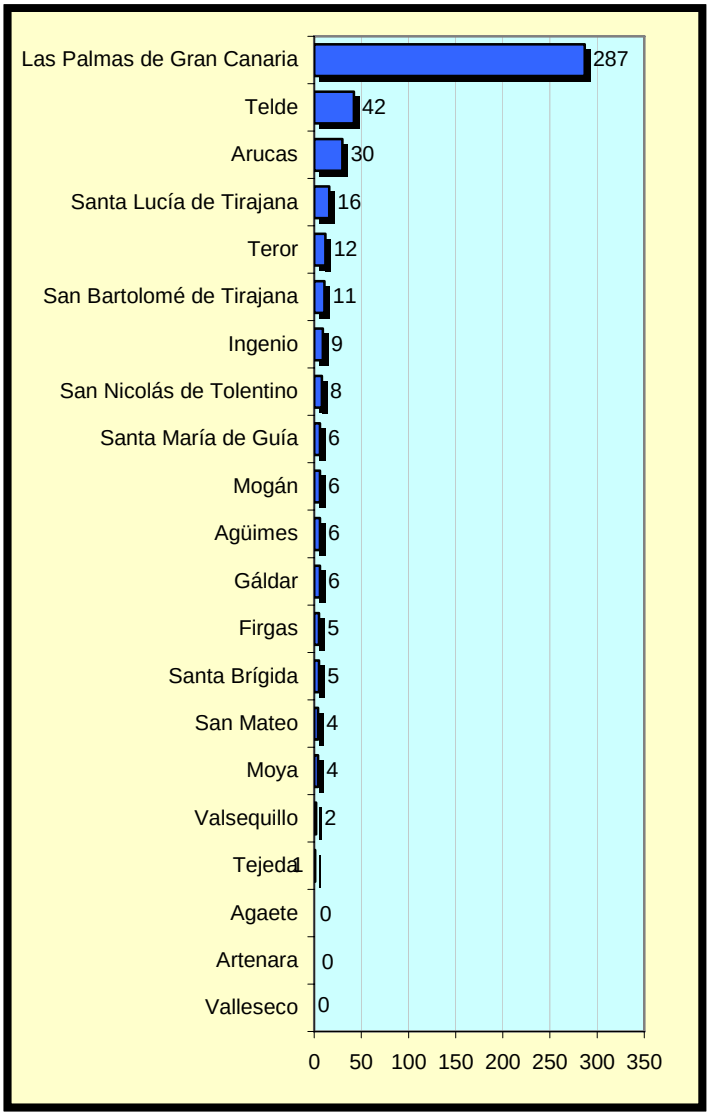
Fuerteventura	Total	Archivo
Puerto del Rosario	39	22
Antigua	12	6
La Oliva	11	7
Tuineje	3	2
Pájara	2	1
Betancuria	1	0
Total	**68**	**38**

G.3. LA GOMERA



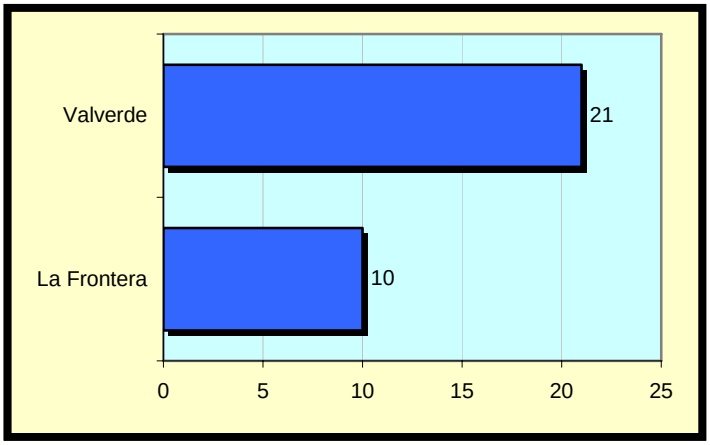
La Gomera	Total	Archivo
San Sebastián de La Gomera	16	4
Hermigua	3	1
Vallehermoso	1	1
Agulo	0	0
Alajeró	0	0
Valle Gran Rey	0	0
Total	**20**	**6**

G.4. GRAN CANARIA



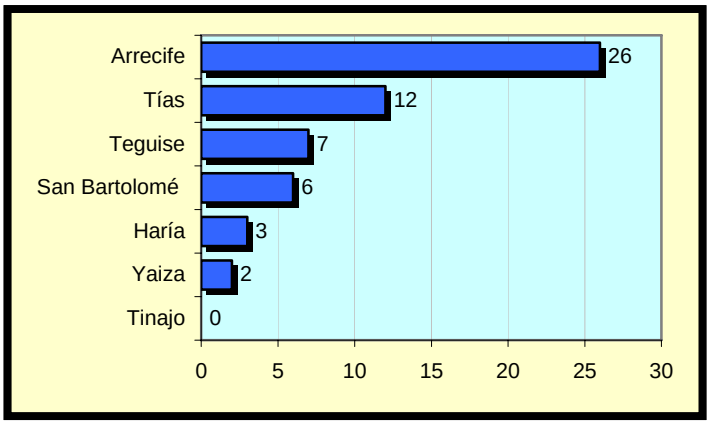
Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	287	115
Telde	42	16
Arucas	30	9
Santa Lucía de Tirajana	16	8
Teror	12	3
San Bartolomé de Tirajana	11	7
Ingenio	9	5
San Nicolás de Tolentino	8	5
Santa María de Guía	6	4
Mogán	6	2
Agüimes	6	1
Gáldar	6	0
Firgas	5	2
Santa Brígida	5	0
San Mateo	4	4
Moya	4	1
Valsequillo	2	1
Tejeda	1	0
Agaete	0	0
Artenara	0	0
Valleseco	0	0
Total	**460**	**183**

G.5. EL HIERRO



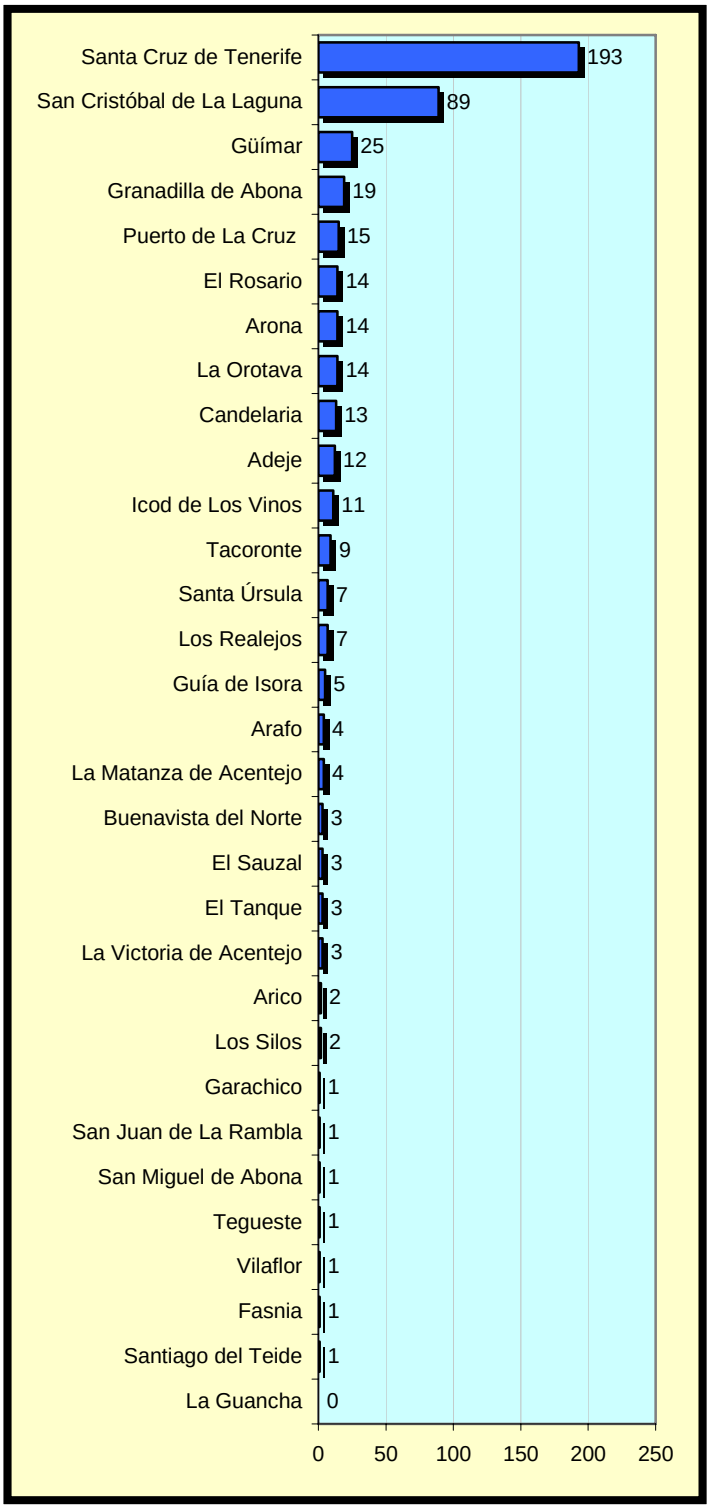
El Hierro	Total	Archivo
Valverde	21	12
La Frontera	10	8
Total	**31**	**20**

G.6. LANZAROTE



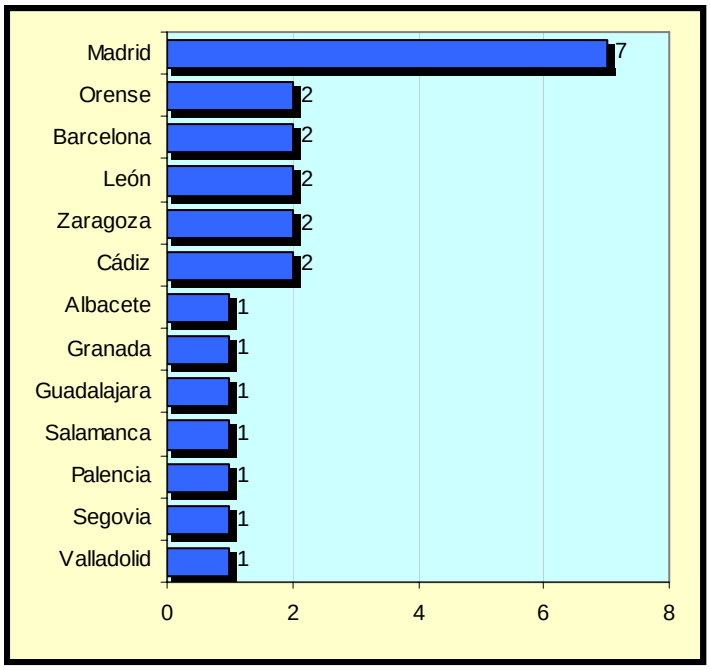
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	26	11
Tías	12	8
Teguise	7	3
San Bartolomé	6	2
Haría	3	2
Yaiza	2	1
Tinajo	0	0
Total	**56**	**27**

G.7. TENERIFE



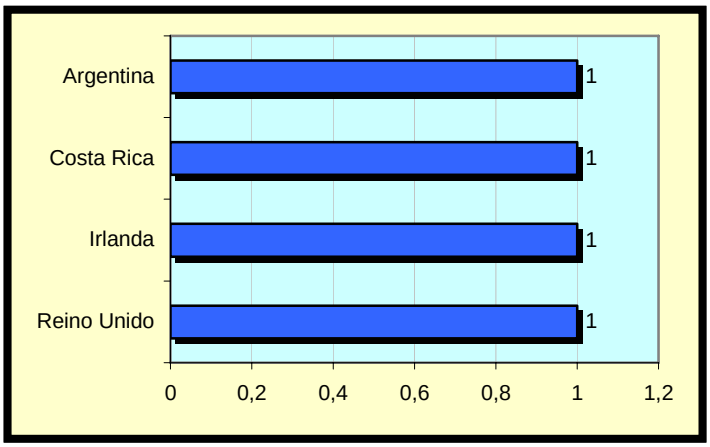
Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	193	108
San Cristóbal de La Laguna	89	46
Güímar	25	14
Granadilla de Abona	19	11
Puerto de La Cruz	15	8
El Rosario	14	11
Arona	14	10
La Orotava	14	7
Candelaria	13	4
Adeje	12	8
Icod de Los Vinos	11	5
Tacoronte	9	7
Santa Úrsula	7	5
Los Realejos	7	3
Guía de Isora	5	4
Arafo	4	3
La Matanza de Acentejo	4	0
Buenavista del Norte	3	2
El Sauzal	3	1
El Tanque	3	1
La Victoria de Acentejo	3	0
Arico	2	1
Los Silos	2	1
Garachico	1	1
San Juan de La Rambla	1	1
San Miguel de Abona	1	1
Tegueste	1	1
Vilaflor	1	1
Fasnia	1	0
Santiago del Teide	1	0
La Guancha	0	0
Total	**478**	**265**

G.8. QUEJAS DEL RESTO DEL ESTADO (POR PROVINCIAS)



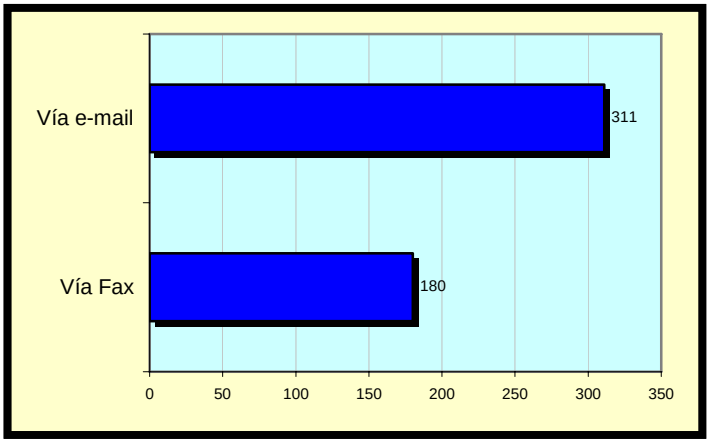
Resto del Estado	Total	Archivo
Madrid	7	3
Orense	2	2
Barcelona	2	1
León	2	1
Zaragoza	2	1
Cádiz	2	0
Albacete	1	1
Granada	1	1
Guadalajara	1	1
Salamanca	1	1
Palencia	1	0
Segovia	1	0
Valladolid	1	0
Total	**24**	**12**

G.9. QUEJAS DEL EXTRANJERO (POR PAISES)



Extranjero	Total	Archivo
Argentina	1	1
Costa Rica	1	1
Irlanda	1	1
Reino Unido	1	1
Total	**4**	**4**

G.10. QUEJAS SIN DATOS



Sin Datos	Total	Archivo
Via e-mail	311	9
Vía Fax	180	170
Total	**491**	**179**

ANEXO II. LIQUIDACION DEL PRESUPUESTO

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituirá 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 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 5/2004, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2005, consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES TRESCIENTOS VEINTITRES MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS EUROS (2.323.976,00 e) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	1.669.431,00
Capítulo II	Gastos Corrientes	554.285,00
Capítulo VI	Inversiones Reales	100.191,00
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00
CREDITO INICIAL PROGRAMA 111B:		**2.323.976,00**

Constituye esta dotación inicial un incremento del 12,24% respecto de la consignada para el ejercicio 2004, que ascendía a DOS MILLONES SETENTA MIL QUINIENTOS UN EUROS (2.070.501,00 E).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 20 de abril de 2005, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2005 de los remanentes de crédito del presupuesto de gastos de 2004, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias. Esta incorporación de remanente supuso un incremento de DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SESENTA Y OCHO EUROS (284.068,00 E) que sumados al crédito inicial consignado vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2005 de DOS MILLONES SEISCIENTOS OCHO MIL CUARENTA Y CUATRO EUROS (2.608.044,00 E), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	1.787.431,00
Capítulo II	Gastos Corrientes	675.285,00
Capítulo VI	Inversiones Reales	145.259,00
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00
CREDITO TOTAL PROGRAMA 111B:		**2.608.044,00**

Al cierre del ejercicio económico de 2005, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 78,13% con un remanente de QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL QUINIENTOS DIECINUEVE EUROS CON SESENTA Y TRES CENTIMOS (573.519,63 E). Siendo el Balance de Gastos y Pagos por Capítulos, a fecha 31 de diciembre de 2005, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificac. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	1.669.431,00	118.000,00	00,00	1.787.431,00	27.151,09	1.397.865,09	362.414,82
Capítulo II	554.285,00	131.500,00	10.500,00	675.285,00	15.514,13	496.583,23	163.187,64
Capítulo VI	100.191,00	47.968,00	2.900,00	141.259,00	44.461,60	52.880,23	47.917,17
Capítulo VIII	69,00			69,00			
TOTAL 111B	**2.323.976,00**	**297.468,00**	**13.400,00**	**2.604.044,00**	**87.126,82**	**1.947.328,55**	**573.519,63**

Y el porcentaje de ejecución por Capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Total	Disposiciones	Disponible	% de Ejecución
Capítulo I	1.787.431,00	1.425.016,18	362.414,82	79,72%
Capítulo II	675.285,00	512.097,36	163.187,64	75,83 %
Capítulo VI	141.259,00	97.341,83	47.917,17	66,80 %
Capítulo VIII	69,00			
TOTAL 111B	**2.604.044,00**	**2.034.455,37**	**573.519,63**	**78,13 %**

Parlamento de Canarias
Diputado del Común

La Palma
Sede
C/. O´Daly, 28
38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA
Tlf.: 922 416 040 – Fax: 922 415 228
www.diputadodelcomun.com
diputadodelcomun@diputadodelcomun.com