



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS



INFORME
ANUAL | **2024**



PARLAMENTO
DE CANARIAS



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

www.diputaciondelcomun.org



Edita: Diputación del Común / Parlamento de Canarias

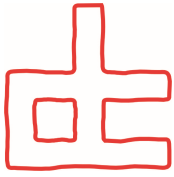
© Diputación del Común 2025

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

Depósito Legal: TF 183-2025

ÍNDICE

Presentación.....	1
CAPÍTULO I	5
<i>De las actuaciones de la Diputación del Común.....</i>	<i>7</i>
CAPÍTULO II	16
<i>De las quejas presentadas en 2024.....</i>	<i>17</i>
CAPÍTULO III	43
<i>De las inadmisiones de las quejas y sus causas. De las quejas en trámite</i>	<i>45</i>
CAPÍTULO IV	51
<i>De la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.....</i>	<i>53</i>
CAPÍTULO V	219
<i>De las actuaciones de oficio.....</i>	<i>221</i>
CAPÍTULO VI	233
<i>Actuaciones de oficio</i>	<i>235</i>
CAPÍTULO VII	255
<i>Del incumplimiento del deber legal de colaborar con la Diputación del Común en sus investigaciones</i>	<i>257</i>
CAPÍTULO VIII	277
<i>Menores.....</i>	<i>279</i>
CAPÍTULO IX	307
<i>Consideraciones de la Diputada del Común.....</i>	<i>309</i>
CAPÍTULO X	313
<i>Nuevos retos de la Diputación del Común.....</i>	<i>315</i>
CAPÍTULO XI	357
<i>Otras actividades</i>	<i>359</i>
ANEXO: Gestión económica.....	381



INFORME AL PARLAMENTO

Entrego a este Parlamento, tal y como estipula la *Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común*, el informe (informe de transición entre dos personas titulares) de las acciones acometidas por la Diputación del Común. Dichas actuaciones vienen derivadas de las quejas que recibe la Institución, tanto de forma escrita como telefónica o presencial, así como aquellas que transmiten diversos colectivos y personas preocupadas por problemas que afectan a grupos sociales, barrios, familias e individuos. También aquellas de oficio, que ante la clara vulneración de derechos humanos abre la Diputada del Común. Valga como ejemplo la investigación abierta sobre la situación actual de las urgencias en los centros hospitalarios de las islas.

Se trata de un informe sintético, destinado, en particular, al Parlamento de Canarias, como máximo órgano de representación de la soberanía popular canaria, y, en general, a la población de nuestra Comunidad Autónoma, población en la que detectamos, con honda preocupación, cansancio, desaliento e incertidumbre, por la falta de respuesta de las administraciones públicas a sus problemas, y por la dificultad que encuentra a la hora de hacer efectivos sus derechos de ciudadanía otorgados por la Constitución Española y las leyes dimanadas de la misma que han conformado nuestro Estado del Bienestar.

La actual desafección detectada está sustentada en la excesiva burocratización de los servicios públicos y en el vertiginoso avance de las nuevas tecnologías de comunicación, que generan, en un significativo sector de la población con dificultades para acceder con un mínimo de destreza a las innovaciones informáticas, una brecha digital que limita su acceso en equidad a los servicios públicos.

El avance de la inteligencia artificial sin control es otro factor a tener en cuenta, puesto que, aunque ofrece un enorme potencial para la mejora de la calidad de los servicios públicos, entraña riesgos asociados a la protección de los derechos y libertades de la ciudadanía. En consecuencia, es necesario garantizar la intervención humana, con el fin de evitar sesgos y discriminaciones.

En las XXXVII Jornadas de coordinación de las Defensorías del Pueblo Españolas celebradas en el País Vasco a finales del año 2024, se llegó al acuerdo de arbitrar y coordinar acciones en torno a esta materia, encaminadas al control y supervisión de los reglamentos recientemente aprobados en Europa y en España para la regulación de esta determinante cuestión.

Es empeño ineludible de la Diputación del Común seguir trabajando para acercar la Institución a las personas, a través de herramientas, como la atención sin cita previa generalizada, o reorganizando los recursos humanos para que el personal administrativo se integre como un elemento más en la atención, más allá del mero trabajo de trámite, porque detrás de cada papel hay personas con problemas.

La falta de respuesta por parte de la Administración, en materias como la discapacidad, la dependencia, las necesidades educativas especiales o a la diversidad, y el silencio negativo en cuestiones fundamentales, como el Ingreso Mínimo Vital y la Renta Canaria, o también en materia urbanística y de vivienda, provocan, por una parte, que nuestra función de exigencia de

responsabilidades y explicaciones al Gobierno se intensifique, y, por otra, que exploremos la creación de nuevos mecanismos, y metodologías e instrumentos que permitan la mediación e intermediación para dar a la ciudadanía la respuesta que le corresponde por derecho.

En este sentido, hemos comenzado los contactos con otras comunidades autónomas, para, a través de un borrador previo, diseñar y adoptar nuevas y diversas metodologías, adaptándolas a nuestro propio modelo.

Pero si hay un elemento que caracteriza, y ha caracterizado, la labor de esta Institución en esta etapa de la que hoy informo, es la preocupación por la situación de los niños migrantes no acompañados. La visita acompañada, a petición nuestra, del equipo del Defensor de Pueblo a los centros en los que se alojan en Canarias, y la alianza con el Defensor andaluz y el Defensor navarro han supuesto un apoyo a la necesidad de ordenar y asumir el fenómeno migratorio como una realidad para Europa y España, en la que nuestros territorios insulares significan el tránsito a una situación mejor para todas aquellas personas que deciden embarcarse, jugándose la vida en busca de lugares que permitan una vida más digna.

La visita a la isla de El Hierro ha sido determinante para comenzar a elaborar el informe que el año que viene presentaremos a la Cámara y, que refleja ya, en el primer análisis subjetivo de la realidad testada, la imposibilidad de garantizar los derechos humanos, en las condiciones y con los recursos exclusivos con que cuenta nuestra Comunidad Autónoma

Esta palpitante cuestión ha fortalecido nuestros lazos con la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), y ha acrecentado nuestra colaboración en materia de Movilidad Humana y Derechos, al participar en la Cumbre celebrada en El Salvador el pasado septiembre, con una detallada exposición del fenómeno migratorio en Canarias, que generó cercanía y lazos con América Latina en la defensa de los derechos de las personas desplazadas a territorios fuera de su país de origen. Porque, además, es fundamental salir del discurso deshumanizante y falto de empatía que responsabiliza de los problemas estructurales de nuestra Comunidad Autónoma a los inmigrantes. Y más a unos que a otros, dependiendo de la procedencia o del color de su piel.

Nuestro proyecto de Escuela de Ciudadanía, que surge como necesidad de promocionar el conocimiento de la Institución, hoy es más necesario que nunca, para reforzar espacios de diálogo, encuentro, creación, pensamiento, estudio y promoción de los Derechos Humanos, con la participación activa de la sociedad.

Hemos comenzado la experiencia piloto en La Palma, incorporando una colaboración de la Universidad Carlos III. El dato del 10% de conocimiento en el alumnado de La Palma nos refuerza en la línea de promoción de la Institución a través esta Escuela, que se marca como máximo objetivo promover el conocimiento de su ley, sembrar la cultura de la paz, de la mediación y de la apuesta por la resolución pacífica de conflictos como método.

Estamos en un año de transición entre titulares de la Institución, y es momento de poner de relieve la importancia en la solidez de los equipos, puesto que el trabajo realizado por D. Rafael Yanes y su grupo de colaboradores ha dado como fruto estudios como el de la vivienda, que nos permite el seguimiento del problema más importante que tiene la población de Canarias hoy.

Quiero, por tanto, agradecer su trabajo, que, como se aprecia en los datos volcados en este informe, vamos siguiendo, así como aquellas resoluciones de interés a las que no se terminó de dar viabilidad.

Y no quiero finalizar, sin destacar el problema estructural que padece la Institución cada vez que cambia el Diputado/a del Común, pues, como cada grupo nombra a sus asesores/as, tal situación dificulta la transición y la continuidad en el trabajo de atención directa a la ciudadanía.

Los asesores/as se encargan de tramitar y resolver las quejas, tal y como se recoge en las normas de gestión de la Diputación del Común, además de prestar atención directa a la ciudadanía, de hacer estudios, proyectos y de elaborar un informe anual, así como abordar cuestiones supeditadas a la línea de actuación que, en cada momento, planteen los diferentes titulares de la Institución.

Quizá el desconocimiento de la estructura de personal dificulte el análisis objetivo cuando hablamos del número de trabajadores/as que se contrata, llamados asesores/as, y sin los cuales la Institución dejaría de prestar el servicio para la que fue creada.

A ellos/as y a todo el personal expreso mi agradecimiento en el arranque de esta apasionante tarea.

Finalizo esta presentación, aclarando que la dimensión de esta Diputación no debe medirse solo por el número de quejas presentadas, puesto que también suele servir de faro a aquellos colectivos y personas que nos tienen como último recurso en la defensa histórica de Canarias, en pro de los derechos humanos.

Lola Padrón
Diputada del Común

Capítulo I

De las actuaciones de la Diputación del Común



CAPÍTULO I

De las actuaciones de la Diputación del Común.

1.- Datos Generales

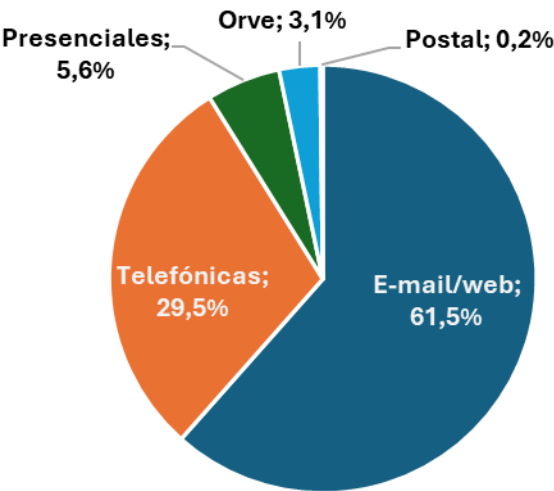
Durante el ejercicio 2024, las actuaciones de la Diputación del Común con la ciudadanía ascendieron a 30.165. La atención personal llegó a 1.688 personas, cifra ampliamente superada por la atención a través de medios telemáticos, que llegó a 18.564 personas. También ha sido importante el número de personas que han sido atendidas telefónicamente (8.906), siendo ya menor el número de personas por medio ORVE (947) y por vía postal (60).

Sin duda, el desarrollo y expansión de las nuevas tecnologías ha traído como consecuencia un mayor acceso a ellas de la ciudadanía, lo que ha propiciado un aumento del número de personas que prefieren relacionarse con la Diputación desde la distancia. De hecho, el 61,5% de las personas que se dirigen a esta Institución lo hacen a través del correo electrónico o de la página web, y sólo el 29,5% lo hace telefónicamente. La atención presencial supone un 5,6% del total de atenciones. La comunicación postal o vía ORVE apenas suponen un 0,1% y un 3,1% respectivamente.

La *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, en su artículo 25, establece la obligación de registrar todas las quejas que a la Institución se le planteen, pero debe aclararse que no todas las consultas que se realizan por parte de la ciudadanía acaban en un expediente de queja.

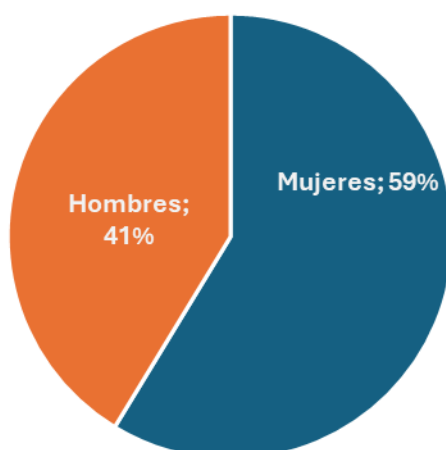
Otro dato importante a destacar desde el punto de vista estadístico, es que, de todas las personas atendidas por la Diputación del Común a lo largo del año 2024, el 59% han sido mujeres y el 41% han sido hombres.

TOTAL DE ACTUACIONES CON LA CIUDADANÍA		30.165
Atendidos personalmente		1.688
Atendidos telefónicamente		8.906
Atención vía e-mail / página web		18.564
Atención vía postal		60
Atención vía ORVE		947



ATENDIDOS PERSONALMENTE	1.688
Género de la ciudadanía atendidos personalmente	
Mujeres	991
Hombres	697
Quejas presentadas fruto de las actuaciones	1.202

GÉNERO DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA PERSONALMENTE

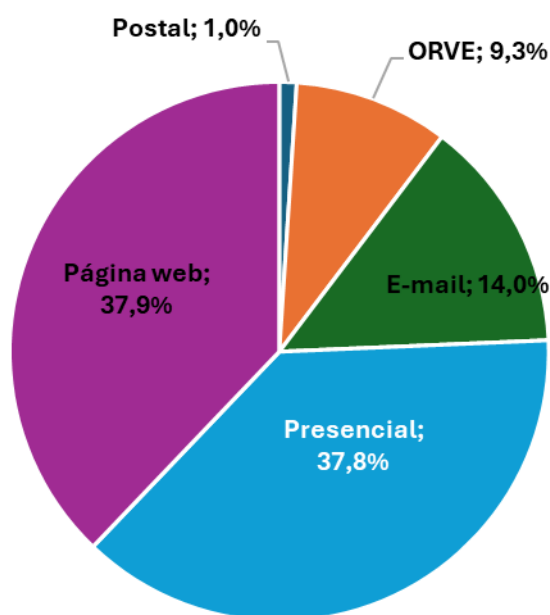


ATENDIDOS TELEFÓNICAMENTE	8.906

ATENCIÓN VÍA E-MAIL / PÁGINA WEB	18.564
Quejas presentadas fruto de las consultas	
Presentadas por e-mail	445
Presentadas por la página web	1.203

ATENCIÓN VÍA POSTAL	60
Quejas presentadas	33

ATENCIÓN VÍA ORVE	947
Quejas presentadas	295

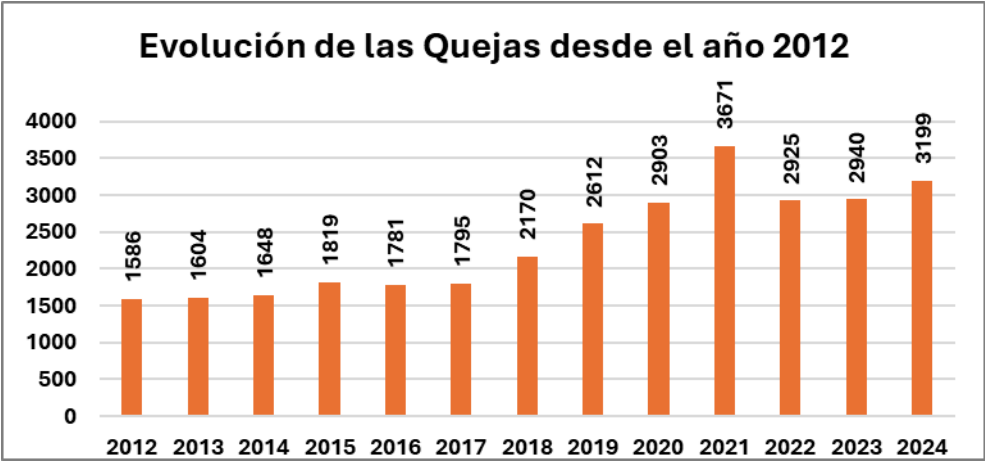
QUEJAS PRESENTADAS FRUTO DE LAS ACTUACIONES

A partir de las actuaciones anteriormente cifradas, y una vez estudiados por el personal de la Diputación del Común los asuntos expuestos, se incoaron 3199 quejas, de las que 1203 (37,9%) se presentaron a través de la página web, 1202 (37,8%) lo fueron de forma presencial, 445 (14%) a través del correo electrónico, 295 (9,3%) a través de ORVE (295) y 33 (1%) por vía postal.

El servicio público prestado por la Defensoría en el año que se informa no sólo se circunscribió a las nuevas personas asistidas durante el ejercicio y a las nuevas quejas registradas a lo largo del año 2024, sino que se extendió también a la gestión de las restantes quejas vivas que se seguían tramitando en la Diputación del Común, como se indica en el capítulo correspondiente de este informe. Por tanto, nuestra labor no sólo es atender a todas y cada una de las personas que acuden a la Institución para solicitar asesoramiento, sino que se las orienta de forma conveniente para presentar una queja o acudir a la vía más oportuna para el ejercicio de su acción.

2.- Quejas abiertas desde 1986

Año	Nº Quejas
1986 (1)	270
1987	706
1988	1.034
1989	1.162
1990	1.340
1991	2.465
1992	2.621
1993	1.239
1994	1.645
1995	1.933
1996	1.175
1997	1.302
1998	1.046
1999	1.020
2000	1.149
2001	1.014
2002	1.160
2003	1.582
2004	1.320
2005	1.755
2006	1.569
2007	1.227
2008	2.248
2009	1.609
2010	1.378
2011	1.217
2012	1.586
2013	1.604
2014	1.648
2015	1.819
2016	1.781
2017	1.795
2018	2.170
2019	2.612
2020	2.903
2021	3.671
2022	2.925
2023	2.940
2024	3.199
TOTAL	66.839

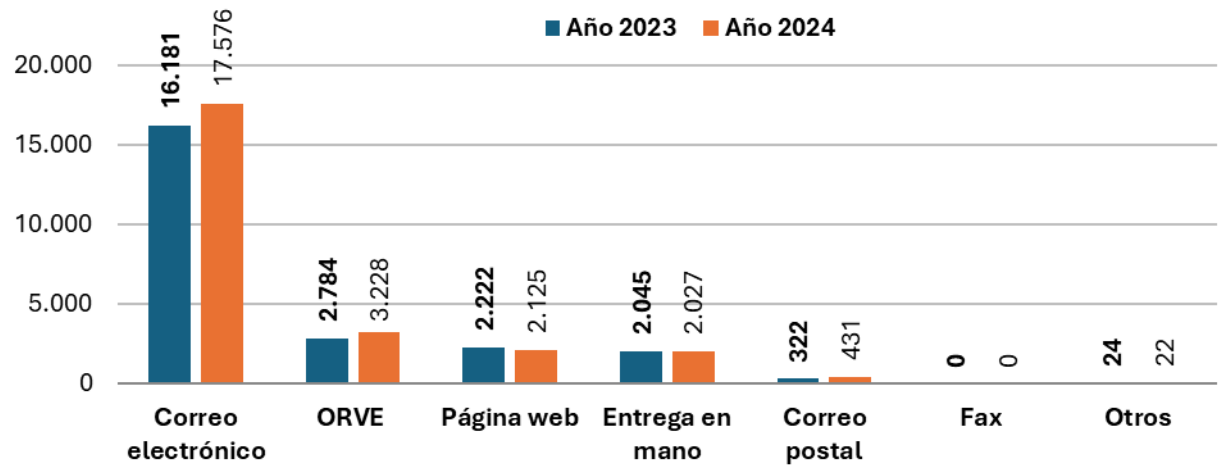


(1) La primera queja entró en la Institución el 13 de marzo de 1986.

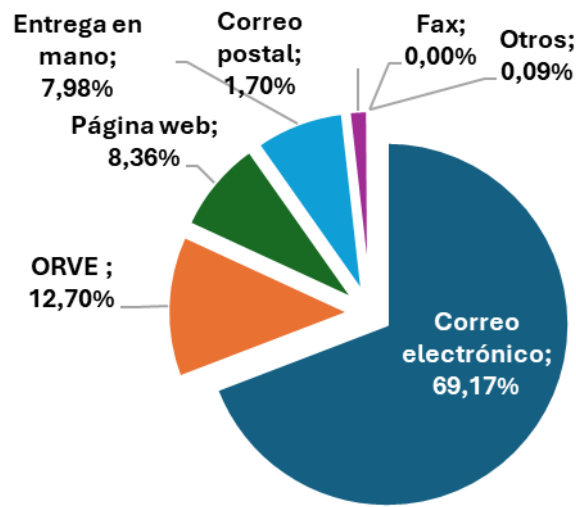
3.- Registro de Entrada de documentos

FORMA DE ENTRADA	Año 2023	Año 2024
Correo electrónico	16.181	17.576
ORVE	2.784	3.228
Página web	2.222	2.125
Entrega en mano	2.045	2.027
Correo postal	322	431
Fax	0	0
Otros	24	22
Totales	23.578	25.409

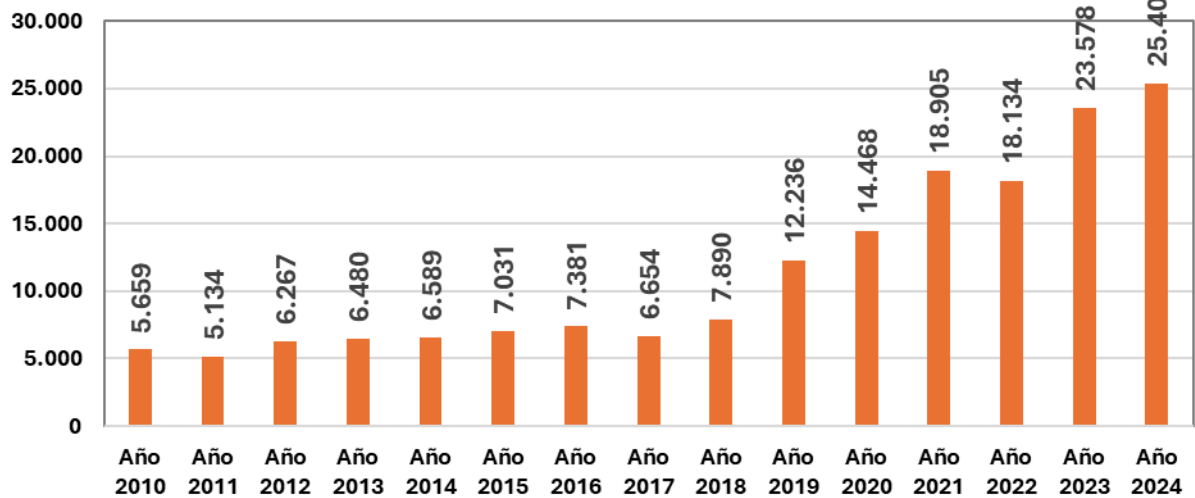
COMPARATIVA CON EL AÑO 2023



Registros de entrada año 2024



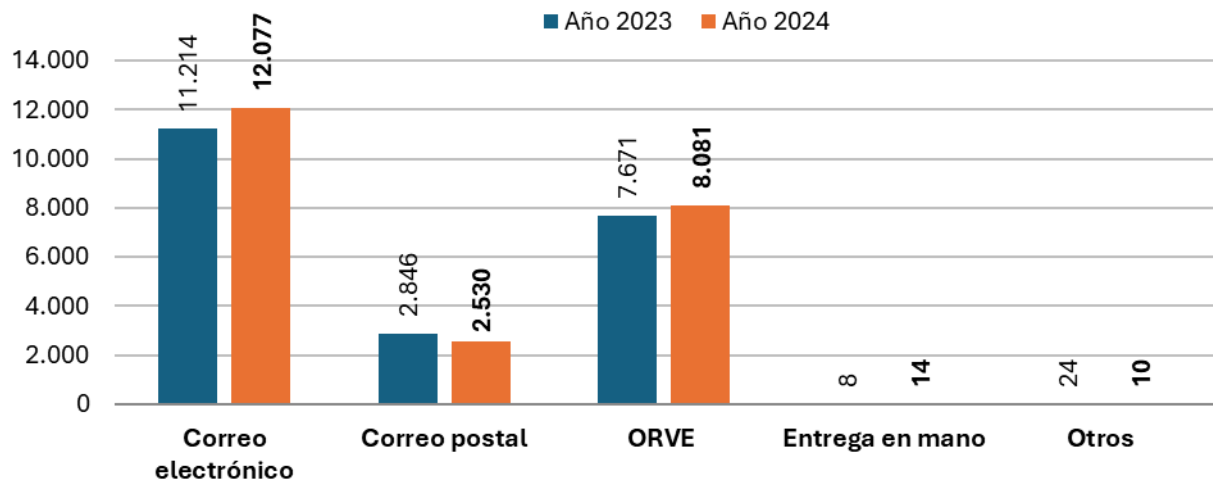
Evolución del Registro de entrada desde el año 2010

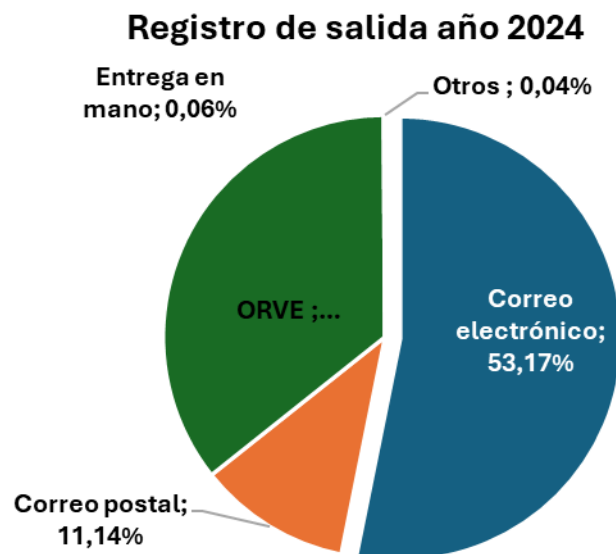


4.- Registro de Salida de documentos

FORMA DE SALIDA	Año 2023	Año 2024
Correo electrónico	11.214	12.077
Correo postal	2.846	2.530
ORVE	7.671	8.081
Entrega en mano	8	14
Otros	24	10
Totales	21.763	22.712

COMPARATIVA CON EL AÑO 2023





Capítulo II

De las quejas presentadas en 2024



CAPÍTULO II

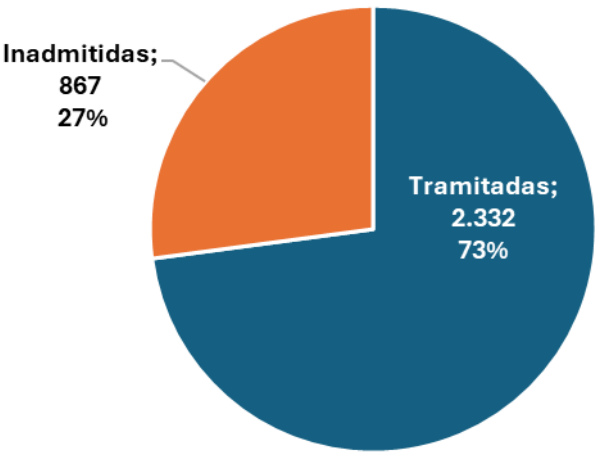
De las quejas presentadas en el año 2024

Total quejas recibidas	Admitidas	Inadmitidas	Trasladadas al Defensor del Pueblo y a otras Instituciones	De oficio	Individuales		Personas Jurídicas
					Mujeres	Hombres	
3.199	2.332	867	332	10	1.819	1.308	62

Durante el año 2024 se registraron en la Diputación del Común 3199 quejas nuevas. En el presente informe anual se eleva al Parlamento de Canarias la supervisión realizada por la Defensoría sobre la actuación de la Administración Pública Canaria realizada, tal y como se detalla en los capítulos IV y V. Asimismo, en el capítulo III se da cuenta de la inadmisión de las quejas y sus causas, y también de las quejas en trámite.

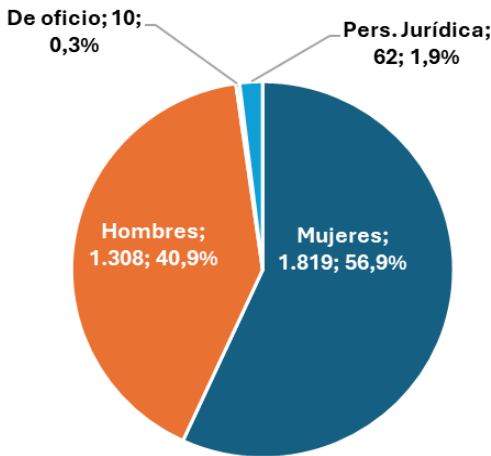
En comparación con el año 2023, se aprecia La tendencia, con respecto al pasado año, se aprecia un aumento del número de personas que acuden a la Diputación del Común, lo que revela un incremento en la función reparadora de la Defensoría, así como en un mayor conocimiento de los derechos y libertades constitucionales que amparan a la ciudadanía. Pero, a veces, la queja no pueda ser admitida o tramitada por la Diputación del Común, por carecer de competencia. Y ello explica que, aunque cada año acuden más personas a nuestra sede y a sus oficinas administrativas para realizar consultas y para ser asesoradas, el número de quejas no aumenta en la misma proporción. Y son las mujeres, con un 56,9%, las que presentan más quejas, frente a un 40,9% de los hombres.

1.- ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2024



Del total de quejas registradas, y tras su estudio, se admitieron a trámite 2332, un 73 % de las presentadas, mientras que las inadmitidas ascendieron a 867, o sea, un 27%

2.- CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2024

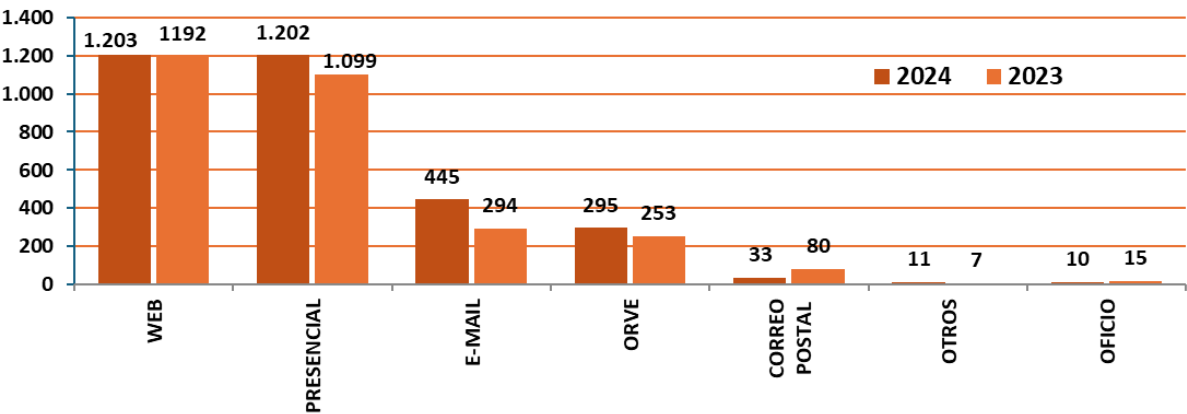


- Gráfico referido a las quejas nuevas presentadas durante el ejercicio 2024

3.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2024

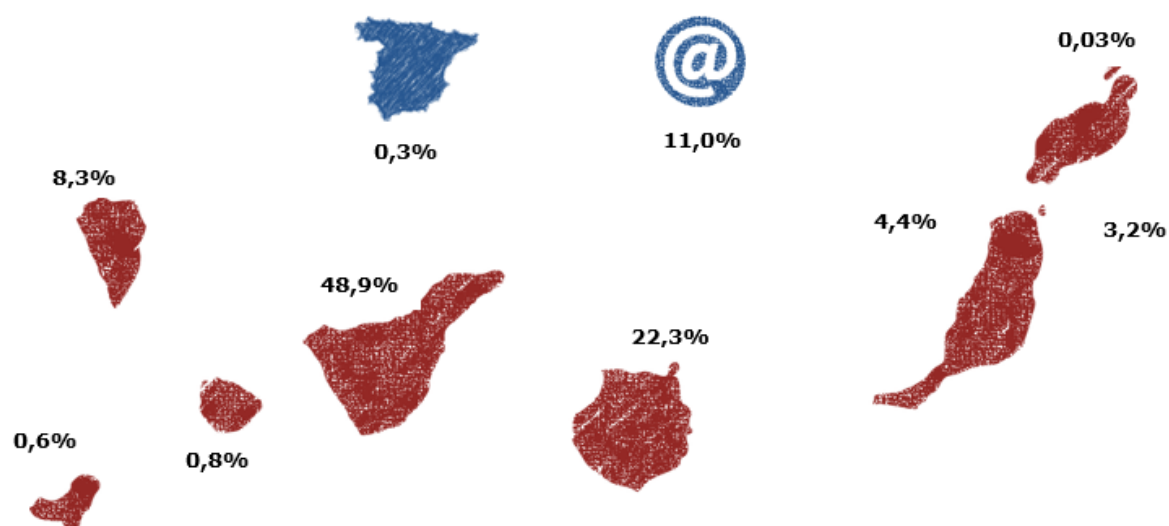
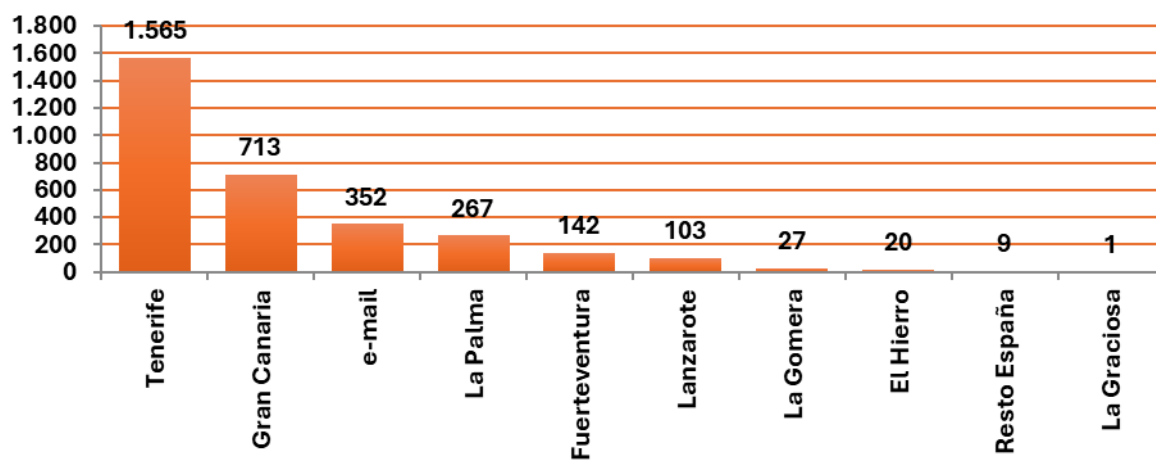
WEB	PRESENCIAL	E-MAIL	ORVE	CORREO POSTAL	OTROS	OFICIO
1.203	1.202	445	295	33	11	10
Comparativa con el año 2023						
1192	1.099	294	253	80	7	15

COMPARATIVA CON EL AÑO 2023



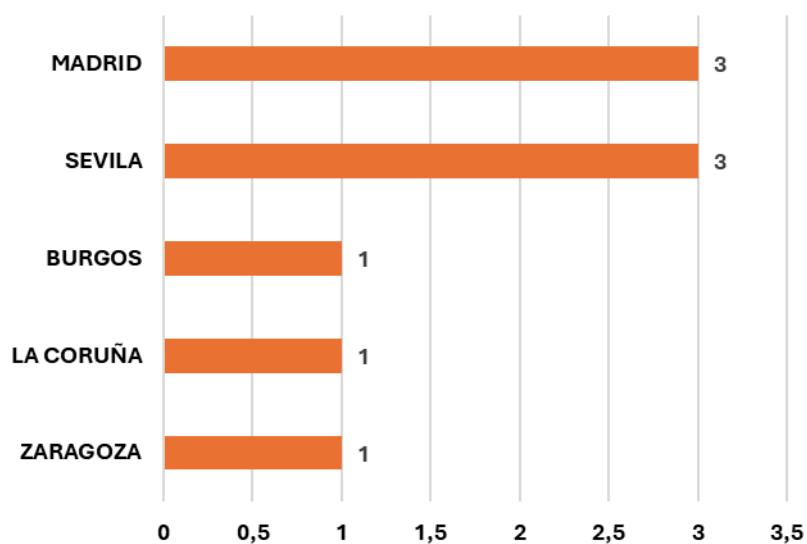
- En el gráfico de barras se observa que han aumentado las quejas presentadas y que se ha producido un ligero incremento con respecto al año anterior de las realizadas por medios telemáticos, tanto las hechas a través de la página web de la Diputación del Común como las presentadas por el correo electrónico y por ORVE. Por contra, baja el uso del correo postal.

4.- PROCEDENCIA GEOGRAFICA DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2024



COMPARATIVA CON EL AÑO 2023

TENERIFE	GRAN CANARIA	E-MAIL	LA PALMA	FUERTEVENTURA	LANZAROTE	LA GOMERA	EL HIERRO	OTRAS AREAS	LA GRACIOSA
1.565	713	352	267	142	103	27	20	9	1
Comparativa con el año 2023									
1.331	735	234	285	132	158	19	16	30	1

OTRAS PROCEDENCIAS GEOGRÁFICAS DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2024

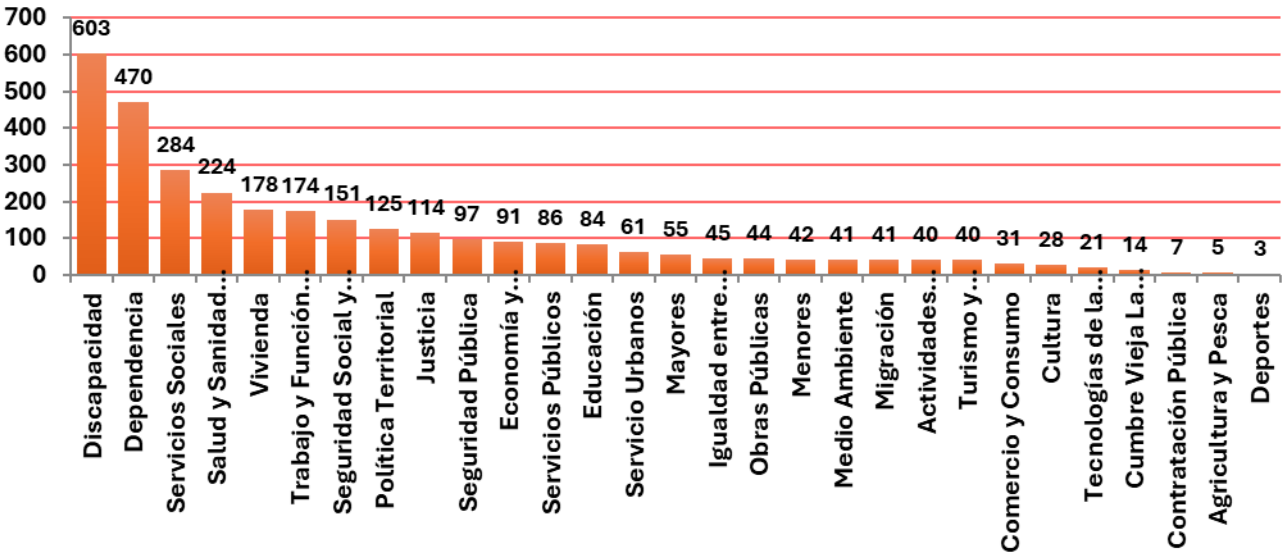
- Desde estos lugares de residencia de la ciudadanía se remitieron quejas a la Diputación del Común, al estar relacionadas con las Administraciones Públicas Canarias.

5.- QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

ÁREA	QUEJAS	%
Discapacidad	603	18,8%
Dependencia	470	14,7%
Servicios Sociales	284	8,9%
Salud y Sanidad Pública	224	7,0%
Vivienda	178	5,6%
Trabajo y Función Pública	174	5,4%
Seguridad Social y Empleo	151	4,7%

Política Territorial	125	3,9%
Justicia	114	3,6%
Seguridad Pública	97	3,0%
Economía y Hacienda	91	2,8%
Servicios Públicos	86	2,7%
Educación	84	2,6%
Servicio Urbanos	61	1,9%
Mayores	55	1,7%
Igualdad entre mujeres y hombres...	45	1,4%
Obras Públicas	44	1,4%
Menores	42	1,3%
Medio Ambiente	41	1,3%
Migración	41	1,3%
Actividades Clasificadas	40	1,3%
Turismo y Transportes	40	1,3%
Comercio y Consumo	31	1,0%
Cultura	28	0,9%
Tecnologías de la Información...	21	0,7%
Cumbre Vieja La Palma 2021	14	0,4%
Contratación Pública	7	0,2%
Agricultura y Pesca	5	0,2%
Deportes	3	0,1%
TOTAL	3.199	100%

- Las áreas de Discapacidad y Dependencia siguen acaparando el mayor porcentaje de quejas tramitadas, con un 18,8% y un 14,7%, respectivamente, seguidas de Servicios Sociales (8,9%) y Salud y Sanidad Pública (7%).

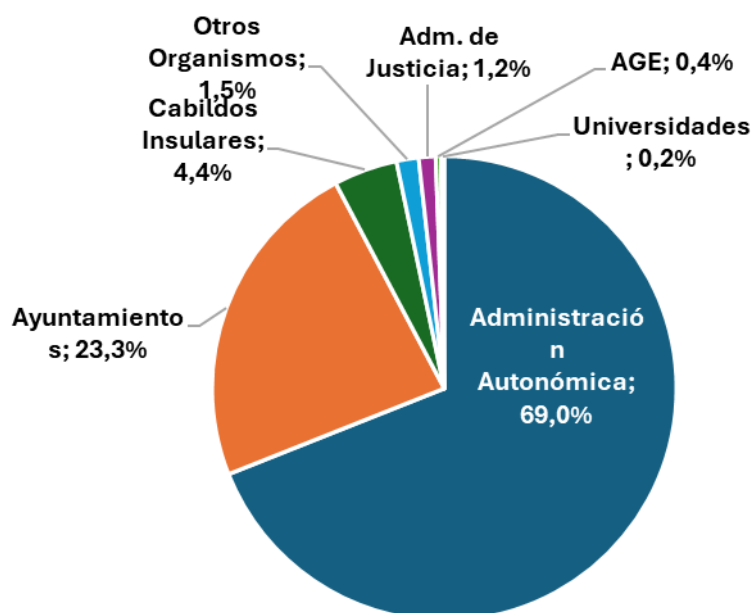


6.- SECTORES ADMINISTRATIVOS RECLAMADOS EN EL AÑO 2024

ADMINISTRACIÓN AUTÓNOMICA	AYUNTAMIENTOS	AGE	CABILDOS INSULARES	ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	OTROS ORGANISMOS	UNIVERSIDADES
1.521	513	8	98	26	34	5

AGE= Administración General del Estado

En el año 2024 la Administración autonómica ha acaparado el mayor número de quejas, con 1521, y le siguen en orden descendente los ayuntamientos, con 513, y los cabildos.



A continuación, se reflejan las actuaciones realizadas ante las distintas Administraciones públicas canarias por la gestión de las quejas.

QUEJAS POR ADMINISTRACIONES

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA



**Gobierno
de Canarias**

GOBIERNO DE CANARIAS

Quejas	1.521	Porcentaje del total	69,0%

POR ÁREAS DEL GOBIERNO

Presidencia del Gobierno			
Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos			
Quejas	25	Porcentaje del total	1,1%
Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad			
Quejas	100	Porcentaje del total	4,5%
Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea			
Quejas	12	Porcentaje del total	0,5%
Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad			
Quejas	26	Porcentaje del total	1,2%
Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes			
Quejas	56	Porcentaje del total	2, %
Consejería de Política Territorial, Cohesión Territorial y Aguas			
Quejas	3	Porcentaje del total	0,1%
Consejería de Turismo y Empleo			
Quejas	8	Porcentaje del total	0,4%
Consejería de Universidades, Ciencia e Innovación y Cultura			
Quejas	3	Porcentaje del total	0,1%
Consejería de Transición Ecológica y Energía			
Quejas	15	Porcentaje del total	0,7%

Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias			
Quejas	1.090	Porcentaje del total	49,4%

Consejería de Sanidad			
Quejas	179	Porcentaje del total	8,1%

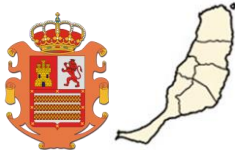
Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Soberanía Alimentaria			
Quejas	4	Porcentaje del total	0,2%

ADMINISTRACIÓN INSULAR

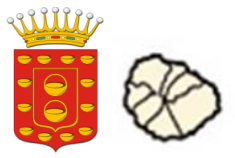
Quejas	98	Porcentaje del total	4,4%

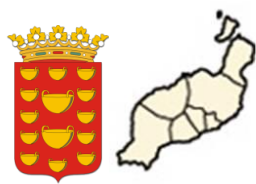
POR CABILDOS INSULARES

 CABILDO DE EL HIERRO			
Quejas	5	Porcentaje del total	0,2%

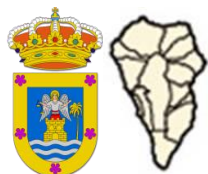
 CABILDO DE FUERTEVENTURA			
Quejas	8	Porcentaje del total	0,4%

 CABILDO DE GRAN CANARIA			
Quejas	26	Porcentaje del total	1,2%

 CABILDO DE LA GOMERA			
Quejas	5	Porcentaje del total	0,2%

**CABILDO DE LANZAROTE**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,3%

**CABILDO DE LA PALMA**

Quejas	16	Porcentaje del total	0,7%

**CABILDO DE TENERIFE**

Quejas	31	Porcentaje del total	1,4%

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**JUSTICIA**

Quejas	26	Porcentaje del total	1,2%

ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA

Quejas	6	Porcentaje del total	0,2%

POR UNIVERSIDADES

	UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA		
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

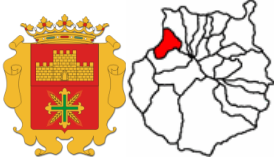
	UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA		
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Quejas	513	Porcentaje del total	23,3%

POR MUNICIPIOS DE CANARIAS

	AYUNTAMIENTO DE ADEJE		
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%

	AYUNTAMIENTO DE AGAETE		
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

**AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%

**AYUNTAMIENTO DE AGULO**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%

**AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ**

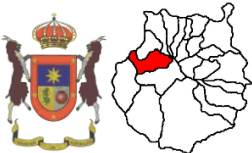
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

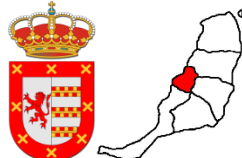
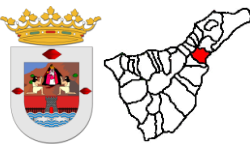
**AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%

**AYUNTAMIENTO DE ARAFO**

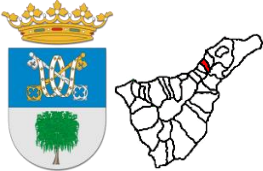
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%

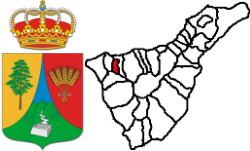
				AYUNTAMIENTO DE ARICO			
Quejas	8	Porcentaje del total	0,36%				
				AYUNTAMIENTO DE ARONA			
Quejas	11	Porcentaje del total	0,50%				
				AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE			
Quejas	12	Porcentaje del total	0,54%				
				AYUNTAMIENTO DE ARTENARA			
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%				
				AYUNTAMIENTO DE ARUCAS			
Quejas	20	Porcentaje del total	0,91%				
				AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO			
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%				

	AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA		
Quejas	0	Porcentaje del total	0%
	AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA		
Quejas	10	Porcentaje del total	0,45%
	AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA		
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%
	AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DEL NORTE		
Quejas	3	Porcentaje del total	0,13%
	AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA		
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%
	AYUNTAMIENTO DE EL PASO		
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%

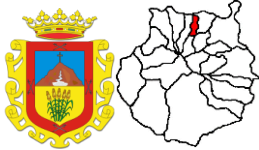
 AYUNTAMIENTO DE EL PINAR			
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

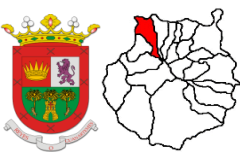
 AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO			
Quejas	5	Porcentaje del total	0,23%

 AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL			
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%

 AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE			
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%

 AYUNTAMIENTO DE FASNIA			
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

 AYUNTAMIENTO DE FIRGAS			
Quejas	7	Porcentaje del total	0,32%

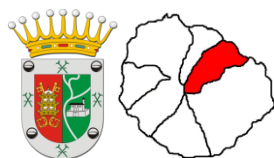
	AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA			
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%	
	AYUNTAMIENTO DE GALDAR			
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%	
	AYUNTAMIENTO DE GARACHICO			
Quejas	5	Porcentaje del total	0,23%	
	AYUNTAMIENTO DE GARAFÍA			
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%	
	AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA			
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%	
	AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA			
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%	

**AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR**

Quejas	9	Porcentaje del total	0,41%

**AYUNTAMIENTO DE HARÍA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%

**AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%

**AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS**

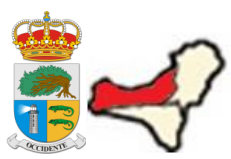
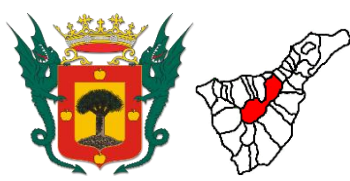
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

**AYUNTAMIENTO DE INGENIO**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,23%

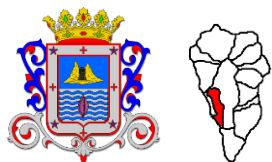
**AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%

			
AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA			
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%
			
AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA			
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%
			
AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO			
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%
			
AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA			
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%
			
AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA			
Quejas	9	Porcentaje del total	0,41%
			
AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO			
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%

**AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Quejas	52	Porcentaje del total	2,36%

**AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%

**AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

**AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS**

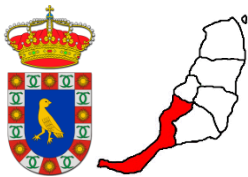
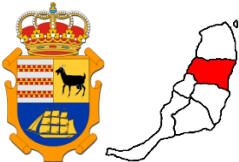
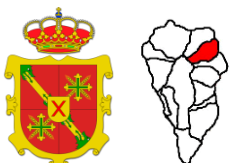
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

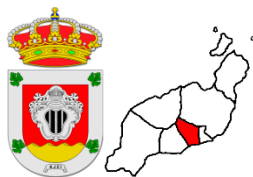
**AYUNTAMIENTO DE MOGÁN**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

**AYUNTAMIENTO DE MOYA**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%

				AYUNTAMIENTO DE PÁJARA	
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%		
				AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ	
Quejas	19	Porcentaje del total	0,86%		
				AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO	
Quejas	10	Porcentaje del total	0,45%		
				AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA	
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%		
				AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA	
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%		
				AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES	
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%		

**AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%

**AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%

**AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA**

Quejas	41	Porcentaje del total	1,86%

**AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA**

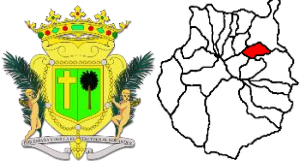
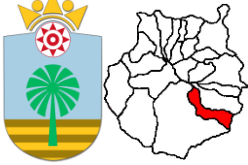
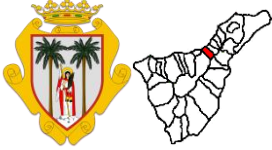
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

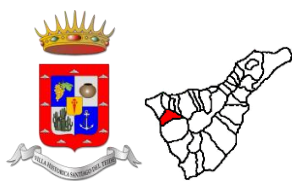
**AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%

**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%

	AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA		
Quejas	9	Porcentaje del total	0,41%
	AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA		
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%
	AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE		
Quejas	49	Porcentaje del total	2,22%
	AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA		
Quejas	19	Porcentaje del total	0,86%
	AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE GUÍA DE GRAN CANARIA		
Quejas	5	Porcentaje del total	0,23%
	AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA		
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

**AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%

**AYUNTAMIENTO DE TACORONTE**

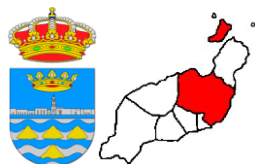
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%

**AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE**

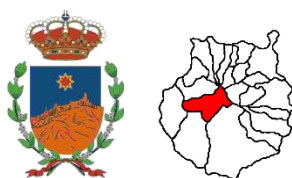
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%

**AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE**

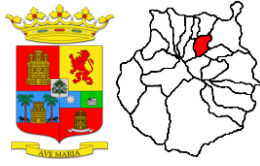
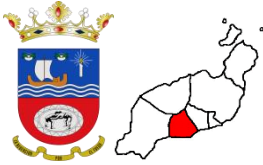
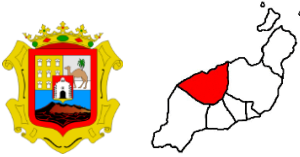
Quejas	5	Porcentaje del total	0,23%

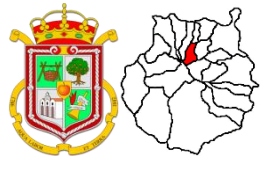
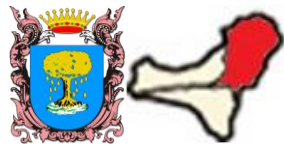
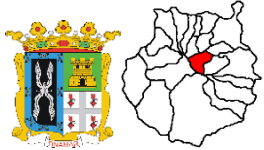
**AYUNTAMIENTO DE TEGUISE**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,23%

**AYUNTAMIENTO DE TEJEDA**

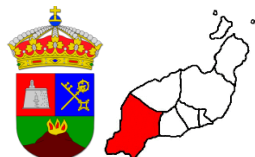
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

 AYUNTAMIENTO DE TELDE			
Quejas	22	Porcentaje del total	1,00%
 AYUNTAMIENTO DE TEROR			
Quejas	9	Porcentaje del total	0,41%
 AYUNTAMIENTO DE TÍAS			
Quejas	6	Porcentaje del total	0,27%
 AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE			
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%
 AYUNTAMIENTO DE TINAJO			
Quejas	0	Porcentaje del total	0%
 AYUNTAMIENTO DE TUINEJE			
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%

				AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY	
Quejas	0	Porcentaje del total	0%		
				AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO	
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%		
				AYUNTAMIENTO DE VALLESECO	
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%		
				AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA	
Quejas	1	Porcentaje del total	0,05%		
				AYUNTAMIENTO DE VALVERDE	
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%		
				AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO	
Quejas	2	Porcentaje del total	0,09%		

 AYUNTAMIENTO DE VILAFLORES			
Quejas	0	Porcentaje del total	0%

 AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO			
Quejas	3	Porcentaje del total	0,14%

 AYUNTAMIENTO DE YAIZA			
Quejas	4	Porcentaje del total	0,18%

Capítulo III

De la inadmisión de quejas y sus causas.

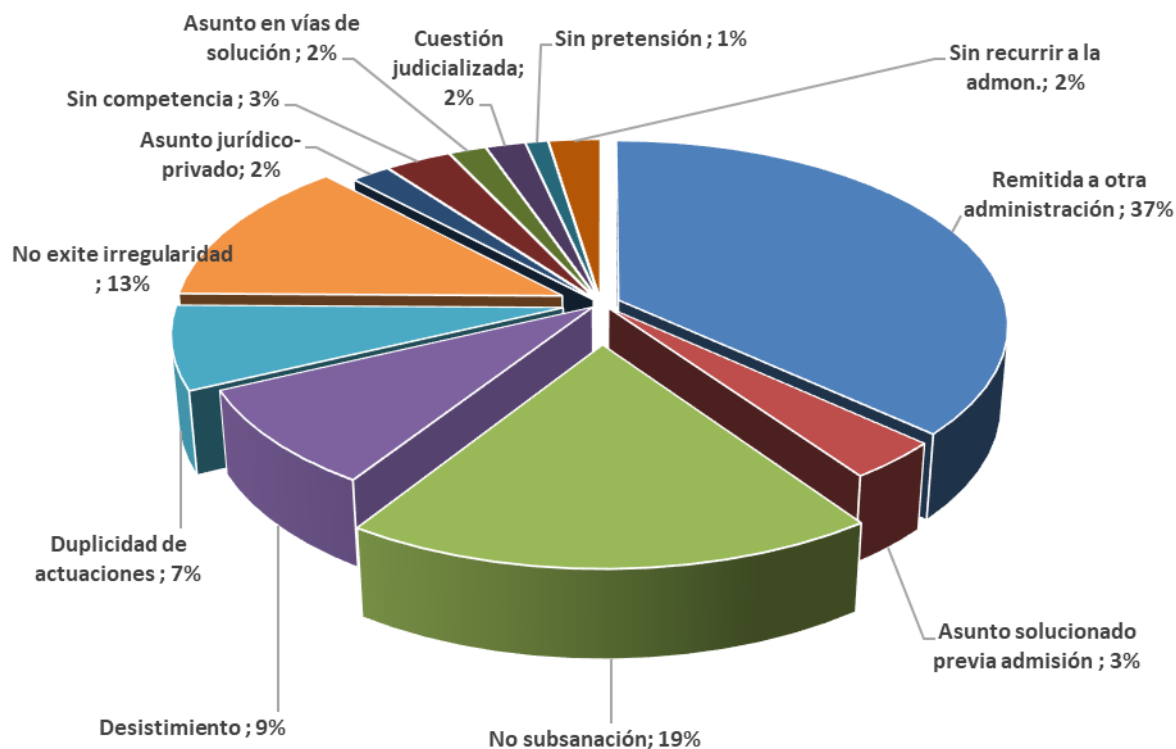
Quejas en trámite



CAPÍTULO III

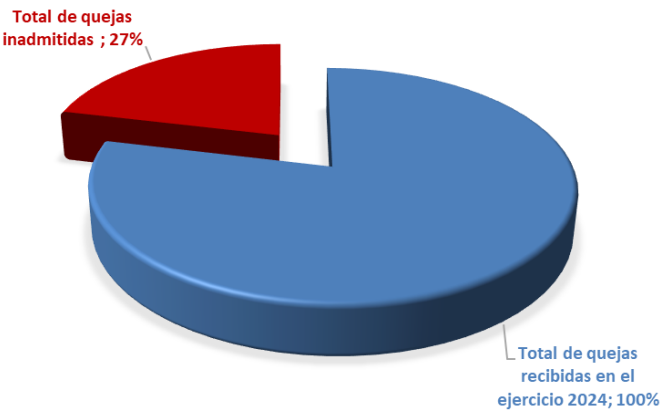
De la inadmisión de quejas y sus causas. De las quejas en trámite.

CAUSAS DE INADMISIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2024



CAUSAS DE INADMISIÓN	
Remitida a otra Administración previa a la admisión	319
Asunto solucionado previa admisión	30
No subsanación de los requisitos de admisión de la queja	164
Desistimiento antes de la admisión	76
Duplicidad de actuaciones	63
No existe irregularidad en la actuación de la Administración	111
Asunto jurídico-privado	16
Sin competencia de la Diputación del Común	27
Asunto en vías de solución	15
Cuestión judicializada	16
Sin pretensión	9
Sin recurrir previamente a la Administración.	21

DEL PORCENTAJE DE QUEJAS INAMIDITADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS EN LA



INSTITUCIÓN DURANTE EL AÑO 2024.

PORCENTAJE DE QUEJAS INADMITIDAS CON RESPECTO AL TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	
Total de quejas recibidas en el ejercicio 2024	3.199
Total de quejas inadmitidas	867

Una vez tramitadas las quejas por el personal técnico-asesor de la Diputación del Común en la fase de tramitación inicial de las quejas, se destacan los siguientes datos:

El total de quejas inadmitidas en el ejercicio 2024 es de 867, que supone un 27 % del total de las recibidas en la Institución durante el ejercicio 2024.

Teniendo en cuenta aquellos expedientes iniciados en ejercicios anteriores, cuyo cierre se ha producido en el año 2024, los motivos y el número de quejas inadmitidas son:

Por la remisión de quejas a otras administraciones, tras observar su competencia, se inadmitieron un total de 319.

Por comunicar el interesado la solución del asunto planteado en la queja, con anterioridad al inicio de la valoración técnica para su tramitación, fueron inadmitidas 30.

La falta de datos o documentos necesarios para tramitar la queja originó la inadmisión de 164.

La comunicación del reclamante del desistimiento antes de su tramitación supuso el cierre por inadmisión de 76 quejas.

La duplicidad de actuaciones se aprecia cuando la misma queja es interpuesta dos veces por el reclamante o la cuestión planteada ya se investiga bajo otra referencia. En el 2024 no se admitieron por este motivo un total de 63 quejas.

En un estudio inicial de la queja se observó que no existía irregularidad de la Administración, por lo que se inadmitieron 111.

Dado que el asunto planteado afectaba a la esfera jurídico-privada, se inadmitieron 16 quejas.

Debido a que la Ley 7 /2001, de 31 de julio, establece las competencias de la Diputación del Común, por estar fuera de su esfera, se inadmitieron 27 quejas.

Cuando, antes de que se inicien los trámites de admisión, el asunto que origina la queja se encuentra en vías de solución, se procede a su inadmisión. Por este motivo, en el ejercicio 2024 se inadmitieron 15 expedientes.

Si de la información suministrada en la queja se constata la judicialización del motivo de la misma, se procede a su inadmisión. Por encontrarse *sub iudice*, en 2024 se inadmitieron 16 quejas.

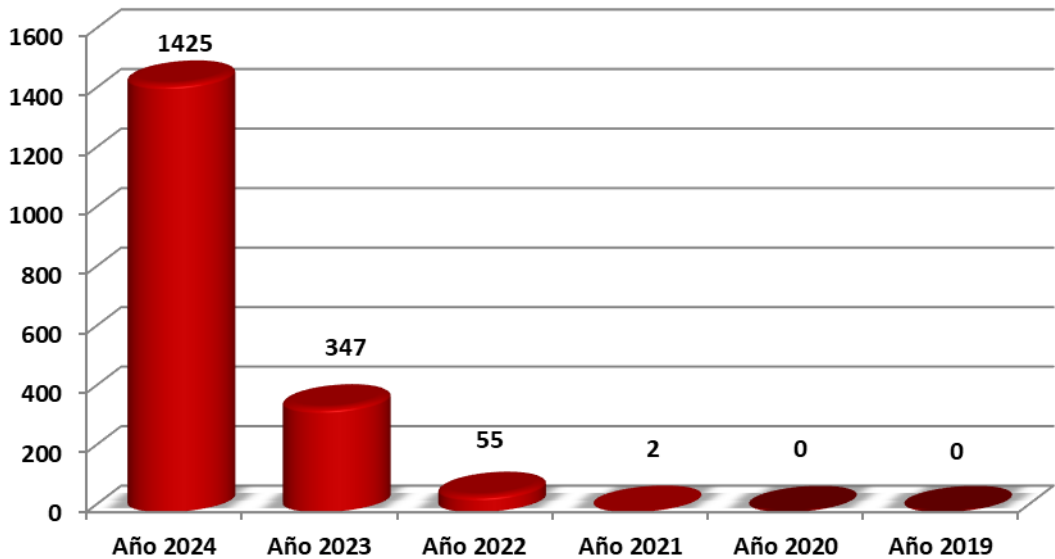
La falta de pretensión o concreción en la queja de la ciudadanía motivó la inadmisión de 9 de ellas.

En ocasiones, en algunas quejas que dirige a esta Institución la ciudadanía, se aprecia que el problema planteado no se ha puesto en conocimiento previo de la Administración y no existe constancia de su pronunciamiento. La falta de este requisito supuso la inadmisión de 21 quejas.

DE LAS QUEJAS EN TRÁMITE.

EXPEDIENTES EN TRÁMITES POR AÑO DE PRESENTACIÓN.

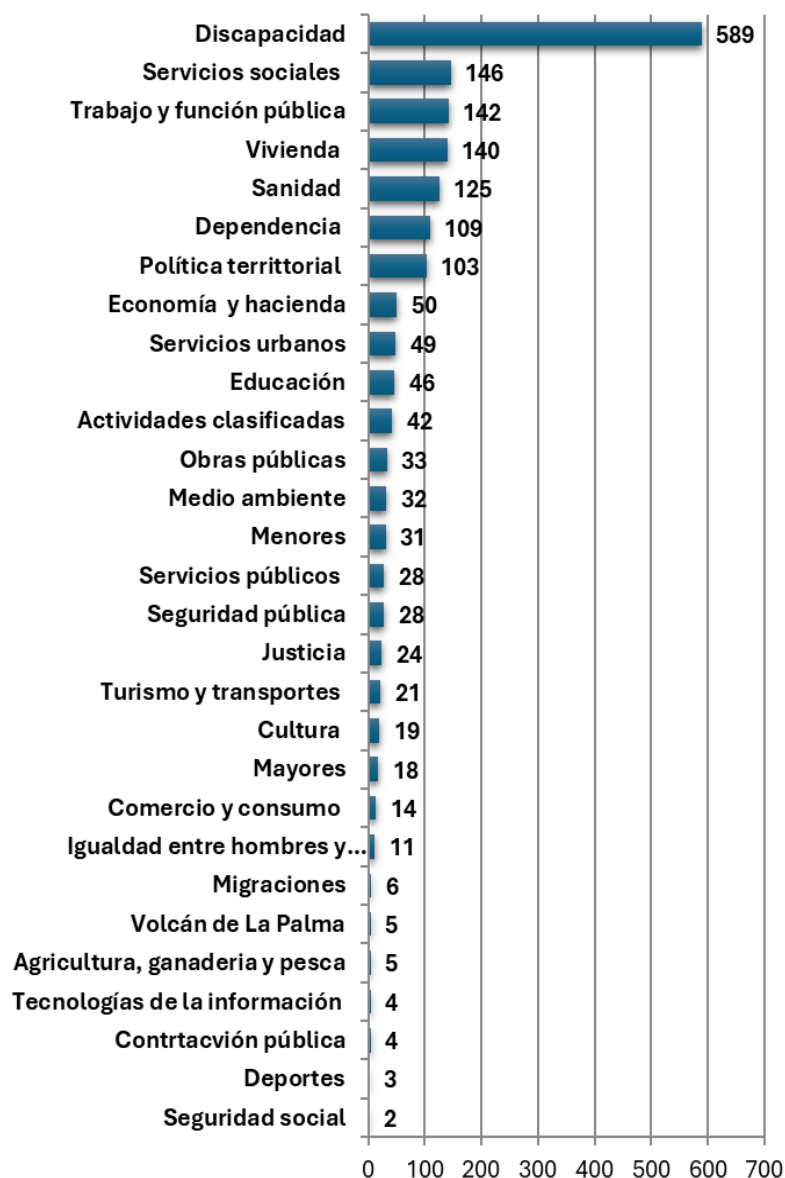
Quejas		Año 2024	Año 2023	Año 2022	Año 2021	Año 2020	Año 2019
Total de quejas a 31/12/2024	1.829	1.425	347	55	2	0	0



De las gráficas expuestas se desprende un descenso evidente de las quejas que se encuentran en trámite procedentes de ejercicios anteriores, concentrándose el mayor número de ellas en el año 2024. Si tenemos en cuenta el volumen de quejas que tramita la Diputación del Común, este dato evidencia un gran esfuerzo para conseguir el cierre de casi la totalidad de expedientes.

Cabe destacar que, en las dos quejas que continúan en trámite desde el año 2021, no hemos conseguido una respuesta a la petición de informe del Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Q21/2539), ni tampoco a la resolución remitida al Ayuntamiento de Valsequillo sobre el fondo del asunto relativo a la Q21/2610.

EXPEDIENTES EN TRÁMITES POR ÁREA DE TRABAJO.



Del gráfico expuesto se desprende que el área de discapacidad acapara el mayor número de quejas en trámite, lo cual resulta lógico si relacionamos este apartado con el concierne a la falta de colaboración de la Administración con la Diputación del Común. A la discapacidad le siguen áreas tan sensibles como servicios sociales, trabajo y función pública, vivienda, sanidad, dependencia o política territorial, que suelen ser áreas donde se tramita un elevado de quejas, que genera además una gran cantidad de recordatorios sobre el deber de colaborar con esta Institución.

Capítulo IV

De la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias



Capítulo IV

De la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

ÁREA DE DISCAPACIDAD

La estrategia europea sobre los derechos de las personas con discapacidad para 2021-2030, publicada por la Comisión Europea el 3 de marzo de 2021, tiene como objetivo abordar los diversos

desafíos que enfrentan las personas con discapacidad, y garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, en ámbitos como la justicia, la educación, la cultura, el deporte y el turismo y el acceso a ellos, así como la igualdad de acceso a todos los servicios sanitarios.

Esta estrategia promueve una perspectiva interseccional en consonancia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Precisamente **el reconocimiento de la discapacidad** es la puerta de acceso a muchos de estos derechos y medidas de acción positiva en favor de las personas con discapacidad, reconocimiento administrativo, sin el cual no es posible, por ejemplo, el acceso a un empleo adaptado, a un centro residencial para personas con discapacidad, a la Tarjeta de Estacionamiento, o las terapias necesarias para lograr el adecuado desarrollo de un menor, que le permitirán adquirir las competencias necesarias para acceder en igualdad de condiciones a la educación y al empleo.

Lamentablemente, **la demora** en la resolución de las solicitudes de **valoración y revisión del grado es el principal motivo de queja del área de discapacidad**.

El 90,38% de las quejas registradas en el área de discapacidad, esto es 545 de las 603 quejas registradas en 2024, están motivadas por la **demora del procedimiento de valoración o revisión del grado**. En 2023 fueron 217 de 310; en 2022, 122 de 274.

Este significativo aumento de quejas refleja la gravedad de la problemática que afecta a la ciudadanía de Canarias, y pone de manifiesto que la demora en la resolución de las solicitudes por parte de la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias se agrava año tras año, e impone a la ciudadanía, en muchos casos, una espera de hasta cinco años para ser citados para valoración, generando un perjuicio, cuantificable económicamente, que, sin embargo, difícilmente resarcirá el daño irreparable que se está ocasionando a las personas afectadas y a sus familiares.

Además, la fragmentación territorial y el hecho insular inciden en un trato desigual a la ciudadanía, con tiempos de espera desiguales, pues, por ejemplo, si un menor de siete años con un diagnóstico del espectro autista solicita el reconocimiento de la discapacidad en la isla de Fuerteventura la obtendrá, previsiblemente, en 18 meses, pero si la solicita en Tenerife tendrá que esperar cinco o seis años para la obtención de un procedimiento que debería concluirse en el plazo de tres a seis meses.

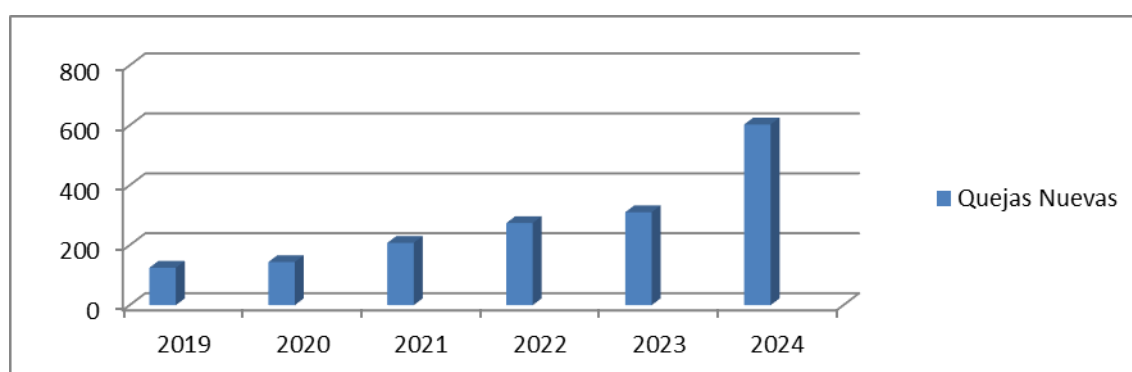
Pese a las resoluciones y recomendaciones dirigidas por esta Defensoría a la Dirección General de Discapacidad (y a la extinta Dirección General de Dependencia y Discapacidad), no se ha corregido esta anomalía, claro ejemplo de mala administración sistémica, que pone de manifiesto la ineficacia de esa unidad administrativa y la vulneración de los derechos de las personas con discapacidad.

1. Consideración generales.

Durante el año 2024, se han tramitado 889 quejas en el área de discapacidad, de las cuales 603 pertenecen al año 2024, y se han generado 10.046 actuaciones en la gestión de dichas quejas.

Se constata un aumento significativo de quejas en discapacidad, concretamente del 94,52% con respecto al año anterior: de 310 en 2023 a 603 en 2024, destacando que en los últimos seis años el número de quejas en el área de discapacidad se ha incrementado en un 382,40% (125 en 2019, 144 en 2020, 208 en 2021, 274 en 2022, 310 en 2023 y 603 en 2024).

Gráfico 1. Distribución por años de quejas registradas en el área.



En este ejercicio se ha procedido al archivo de 264 quejas (156 en 2023, 215 en 2022, 198 en 2021), de los que 118 pertenecen a quejas incoadas en 2024, 111 a expedientes de 2023, 31 a quejas de 2022, y 4 a expedientes incoados en 2021.

De ellos, 190 se han cerrado de forma favorable: 77 por encontrarse en vías de solución y 113 por haberse solucionado el problema planteado. El resto de cierres se concretan en 11 por desistimiento, 11 por límite de actuaciones, 1 por remisión a otra administración u órgano y 1 por encontrarse *sub iudice*.

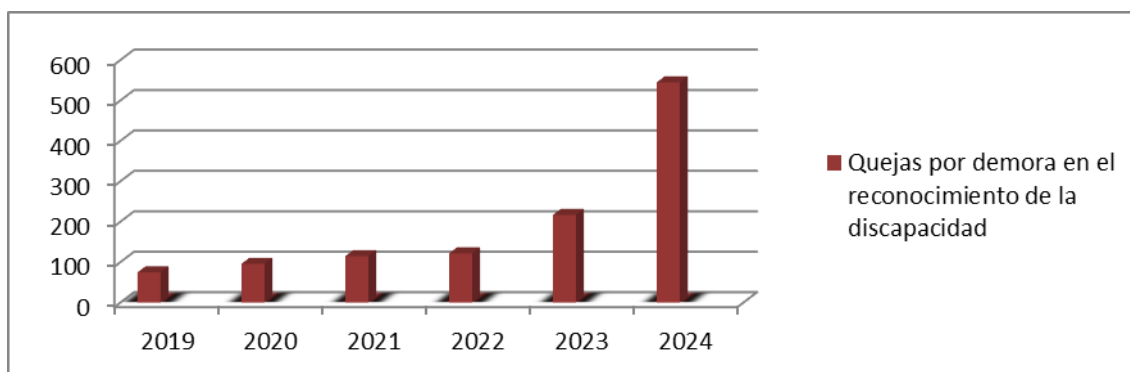
El archivo favorable se acuerda cuando la administración ha resuelto y concedido el grado de discapacidad solicitado, la revisión del mismo, o bien porque se ha señalado cita para reconocimiento médico, encontrándose el expediente en vías de solución. También se acuerdan otros archivos favorables cuando se recibe resolución sobre la concesión de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, una vez corregidas las deficiencias que garantizan la accesibilidad de un edificio público o de un parque.

Por su parte, en 2024 se han inadmitido 52 quejas, 11 de las cuales corresponden a quejas registradas en 2023, y debido a las causas las siguientes: 11 por duplicidad; 12 por desistimiento antes de la admisión a trámite o por no aportar la información o documentación que se ha solicitado; 17 por no existir irregularidad en la actuación de la administración; 5 por traslado a otra administración; 5 por encontrarse solucionado o en vías de solución el problema planteado y 2 por desistimiento.

- **La demora en la resolución de las solicitudes de valoración y revisión del grado es el principal motivo de queja del área de discapacidad.**

El 90,38% de las quejas registradas en el área de discapacidad, esto es 545 de las 603 quejas registradas en 2024, están motivadas en la demora del procedimiento de valoración o revisión del grado: en 2023 fueron 217 de 310; en 2022 fueron 122 de 274.

Gráfico 2. Quejas referidas al procedimiento de discapacidad (reconocimiento, revisión o disconformidad), por años registradas en el área de discapacidad.



El significativo aumento de quejas refleja la gravedad de la problemática que afecta a la ciudadanía de Canarias, y pone de manifiesto que la demora en la resolución de las solicitudes por parte de la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias se agrava año tras año, imponiendo a la ciudadanía una espera, en muchos casos, de hasta cinco años para ser citados para valoración.

De las 603 quejas abiertas en el año 2024 en esta área, 412 se refieren a la demora en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, y 114 al retraso en la resolución de su solicitud de revisión del grado que ya les ha sido reconocido. Hay que añadir 19 quejas más motivadas por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso interpuesto.

Habiendo transcurrido más de cuatro años desde la declaración de emergencia por covid 19, la Dirección General de Discapacidad, continúa informando que, en los procedimientos de valoración y revisión del grado de discapacidad, se produjo la cancelación de todas las citaciones que estaban programadas desde el 14 de marzo de 2020, quedando además paralizadas las citaciones presenciales para su valoración por parte de los técnicos/as del EVO, y que tal motivo ocasionó un aumento del tiempo de espera de cuatro meses.

Según se informa, pese al refuerzo de medios personales en la dirección general, la situación no ha revertido. Y la realidad es que no sólo la situación de demora no ha disminuido, sino que año tras año se agrava, pues se han detectado casos en Tenerife y Gran Canaria en que los tiempos de espera superan los cinco años.

En respuesta a esta situación, se han emitido 28 resoluciones a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento o revisión del grado de discapacidad e instando a la implementación de medios personales y materiales que permitan el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos normativamente.

Las investigaciones abiertas de oficio en 2022 y 2023 encaminadas a dimensionar adecuadamente el problema expuesto, y evidenciada la necesidad de contar con datos sobre el número de solicitudes registradas, resueltas y pendientes de citación, los grupos de priorización, los tiempos medios de

espera, así como el personal que debe gestionar los mismos, aún no han dado sus frutos, puesto que la Dirección General de Discapacidad continúa sin remitir gran parte de la información solicitada.

- **El Reconocimiento de la discapacidad como requisito previo para el acceso a otros beneficios y derechos.**

Debemos destacar que la demora en la resolución de los procedimientos de valoración y revisión del grado de discapacidad impide el acceso a otros derechos y beneficios. Un ejemplo de ello lo constituyen las quejas que denuncian que la Dirección General de Discapacidad obliga a la ciudadanía a una espera de años para poder tramitar también la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, al establecerse, como requisito indispensable para su obtención, el reconocimiento y determinación de problemas de movilidad en la resolución de determinación del grado de discapacidad que debe emitir la Dirección General de Discapacidad. Guardan relación con esta cuestión 36 quejas.

Este estado de cosas está ocasionando situaciones tan graves como la de una ciudadana de 95 años que ha solicitado el reconocimiento de la discapacidad y movilidad reducida para poder beneficiarse de la tarjeta de estacionamiento, pues tiene que acudir asiduamente a un centro sanitario dada su avanzada edad, patologías y problemas de movilidad que dificultan su desplazamiento. Es evidente, y de todo punto inasumible, que esta ciudadana, con su edad y su historia clínica, tenga que esperar entre dos y cinco años para que se le reconozcan sus problemas de movilidad.

Las persistentes demoras que, en nuestra Comunidad, experimentan estos procedimientos han provocado que muchas personas soliciten la tarjeta provisional de estacionamiento como medida de urgencia. Sin embargo, los requisitos para su concesión son muy restrictivos y prácticamente se reducen a los supuestos en los que la persona afectada padece una enfermedad en fase terminal. Por dicha razón se ha elevado queja al Defensor del Pueblo a fin de que se inste a la revisión de los requisitos fijados para la concesión de la tarjeta provisional, y la determinación del concepto jurídico indeterminado “razones humanitarias”, en aplicación de la normativa comunitaria (Recomendación 98/376/CE), que debe fijar la Comisión Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

Este escenario que persiste desde hace años y que se va agravando progresivamente es un ejemplo evidente de mala administración sistémica, que es generalizada en este centro directivo, y agrava la situación de vulnerabilidad de la ciudadanía afectada por la demora, impidiendo, el acceso a los recursos económicos, bonificaciones o exenciones fiscales; a los recursos educativos y terapéuticos necesarios para menores con necesidades especiales; a la tarjeta de estacionamiento para vehículos que transporten personas con discapacidad y movilidad reducida; a la adaptación laboral y a oportunidades de empleo y formación, entre otros.

Además, en el caso de nuestra Comunidad autónoma, la fragmentación territorial y el hecho insular, incide en un trato desigual a la ciudadanía, pues, por ejemplo, si un menor de siete años con un diagnóstico del espectro autista solicita el reconocimiento de la discapacidad en la isla de Fuerteventura la obtendrá en 18 meses, pero si la solicita en Tenerife tendrá que esperar 5 o 6 años.

Según los datos que hemos podido recabar de la tramitación de quejas a instancia de parte, a fecha 31 de diciembre de 2024, la Dirección General de Discapacidad está procediendo a la citación en:

- Fuerteventura: de las solicitudes registradas en 02/2023, demora solo para valoración de un y siete meses.
- Gran Canaria: de las solicitudes registradas en 05/2022, demora de dos años y cuatro meses)
- Tenerife: de las solicitudes registradas en el primer semestre de 2020, demora de cuatro años.

2. Principales motivos de queja

- Reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Se constata un incremento muy significativo de las quejas relativas a la demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o la revisión del mismo, que cuya resolución es competencia de la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias: 545 de las 603 quejas abiertas este año.

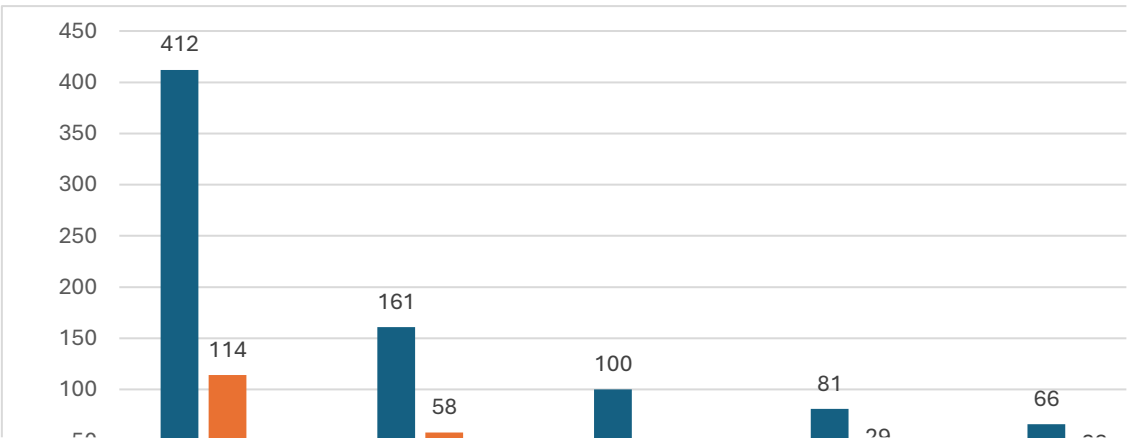
De las 545 quejas abiertas en el año 2024 por este motivo, 412 se presentan ante el retraso en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad; 114 por retraso en la resolución de su solicitud de revisión del grado que ya les ha sido reconocido y 19 por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso presentado.

Se acompaña cuadro de comparativa con años anteriores:

Cuadro 1. Comparativa por años de quejas motivadas en el procedimiento de discapacidad (con distinción entre reconocimiento, revisión y disconformidad con resolución) registradas en el área.

AÑO	QUEJAS NUEVAS ÁREA	QUEJAS POR DEMORA RECONOCIMIENTO	QUEJAS POR DEMORA REVISIÓN	QUEJAS POR DISCONFORMIDAD RESOLUCIÓN	TOTAL QUEJAS PROCEDIMIENTO DISCAPACIDAD
2024	603	412	114	19	545
2023	310	161	58	6	225
2022	274	100	18	4	122
2021	208	81	29	5	110
2020	144	66	23	8	97

Gráfico 3. Comparativa por años de quejas motivadas en el procedimiento de discapacidad (con distinción entre reconocimiento, revisión y disconformidad con resolución) registradas en el área.



El plazo máximo para la resolución del procedimiento, regulado en el artículo 5.3 de la Orden de 18 de octubre de 2012, de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 210, de 25.10.2012;

c.e. BOC 243, de 13.12.2012), por la que se determina el Procedimiento para la Valoración y Calificación del Grado de Discapacidad de las personas en el ámbito de Canarias será de **tres meses**, plazo que la administración incumple reiteradamente.

Para las solicitudes presentadas a partir del 20 de abril de 2023, de conformidad con el Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre) el plazo máximo de resolución es de **seis meses**.

Estos plazos establecidos son incumplidos sistemáticamente por la Dirección General de Discapacidad, evidenciando un claro supuesto de mala administración sistémica.

Más de cuatro años después de la declaración del estado de alarma por Covid, continúa la Dirección General de Discapacidad informando de que la suspensión administrativa acordada en marzo de 2020 provocó un aumento de los tiempos de espera y resolución de los procedimientos.

Esta demora no se ha revertido, sino que además continúa agravándose, tal como viene denunciando la ciudadanía ante esta Defensoría.

Debemos llamar la atención sobre la necesidad de reforzar la gestión de los procedimientos de valoración de la discapacidad cuando concurren circunstancias para su priorización.

Establece el artículo 3.3 de la Orden, de 18 de octubre de 2012, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias que:

*“La Dirección de los Centros de Valoración de la Discapacidad deberá velar por la adecuada organización de los equipos, pudiendo establecer prioridades en las condiciones de prestación del servicio en los casos que presenten una limitada esperanza de vida, un alto grado de exclusión social, en la adecuación de puestos de trabajo o en las situaciones de discapacidad de un menor de cero a seis años. En función igualmente de la demanda y del volumen de solicitudes registradas **podrá establecer criterios** de tramitación diferenciados, atendiendo al hecho insular, a fin de evitar situaciones desventajosas para las solicitudes de personas residentes de las islas no capitalinas”.*

Habiendo iniciado investigación de oficio, tal como se expuso en el informe anual anterior, y, a pesar de haberlo solicitado a la Dirección General de Discapacidad, continuamos sin conocer los grupos de priorización y los criterios de tramitación diferenciados establecidos por el centro directivo, la tramitación de dichos expedientes, los listados que se confeccionan para su debida gestión, cuántas personas forman parte de esos listados, y cuántas se encuentran pendientes de citación para valoración, así como la demora que presentan en la resolución de los procedimientos.

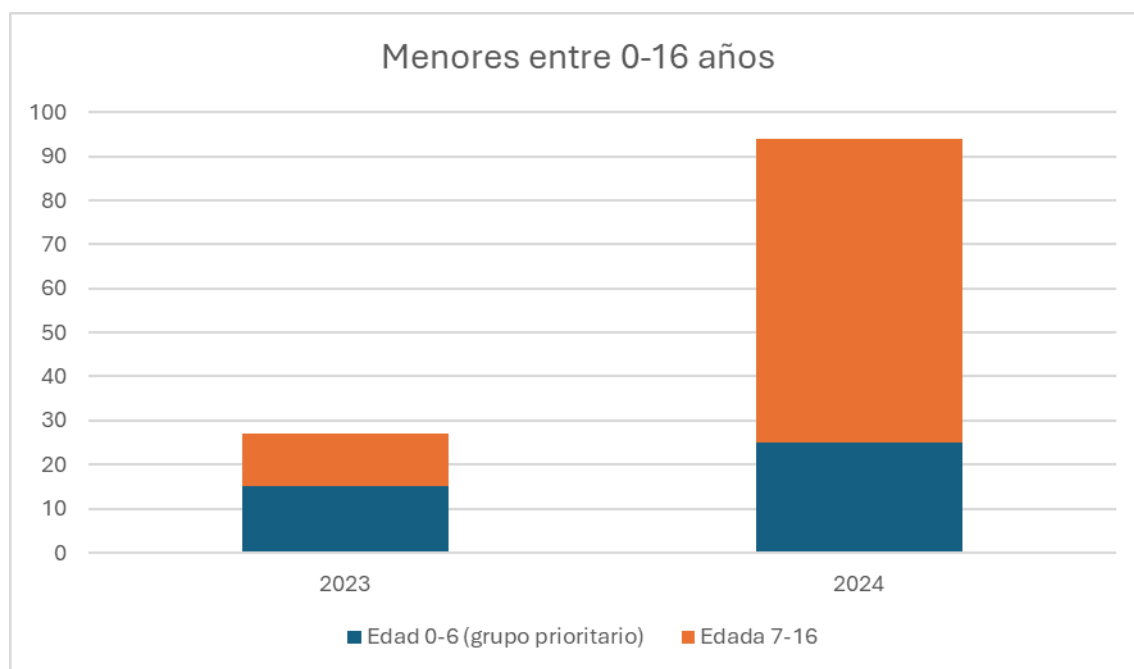
Dentro de estos grupos prioritarios que menciona la Orden, se encuentran los menores 0-6 años. El cuadro nº 2 refleja un aumento muy notable de quejas que afectan a menores de edad de edades entre 0-16 años.

Mientras que en 2023 se registraron 27 quejas, 15 que afectan a menores de entre 0-6 años de edad; y 12 quejas de menores entre 7-16 años, en 2024 se ha registrado un total de 94 quejas, 25 de las quejas afectan a menores entre 0 y 6 años, y 69 de menores de edad entre 7-16 años.

Dentro de este segmento de edad, se viene evidenciado en los últimos años un incremento de las quejas de los progenitores de niños y niñas que presentan algún trastorno del espectro autista, motivadas por la demora en la resolución de su solicitud de reconocimiento de la discapacidad, en tanto que los años de espera para ellos suponen una pérdida irreparable de oportunidades para su desarrollo y su plena integración.

En 2023, 15 de las quejas afectaban a menores en estas circunstancias, mientras que en 2024 han sido 25. En todas ellas se lamenta que la falta de resolución del grado les impida acceder a las terapias que precisan.

Gráfico 4. Comparativa quejas por demora en procedimiento de discapacidad de menores entre 0-16 años, de 2023 y 2024, registradas en el área.



La atención temprana se define como el conjunto de intervenciones dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y al entorno, que tienen por objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias o permanentes que presentan los niños y las niñas con trastornos en su desarrollo o que tienen el riesgo de padecerlos. Estas intervenciones, que deben considerar la globalidad del menor, han de ser planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar. La Atención Temprana es un servicio especializado en el que se lleva a cabo la valoración, intervención y seguimiento a las y los menores que presenten trastorno del desarrollo o riesgo de padecerlo, su familia y su entorno.

La Atención Temprana en Canarias recibe un importante impulso con la aprobación de la *Ley 12/2019, de 25 de abril, por la que se regula la Atención Temprana en Canarias*, y con la implicación conjunta de las Consejerías del Gobierno de Canarias que tienen relación directa con el desarrollo de la misma, las Consejerías de Sanidad, de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud. A partir del año 2021, se han puesto en funcionamiento, de manera progresiva, Unidades de Atención Temprana (UAT), en las diferentes islas: dos en Gran Canaria; dos en Tenerife; una en Fuerteventura; una en la Palma; una en El Hierro y una en La Gomera, con el objetivo de llegar a la totalidad de las once UAT previstas en el Proyecto del Plan Integral de Atención Temprana de Canarias 2019-2023. Las dos unidades restantes, una en el sur de Tenerife y la de la isla de Lanzarote se anunció que se implantarían en el segundo semestre de 2023.

La creación de estas Unidades constituye la materialización de la valoración e intervención con niñas y niños de 0 a 6 que presentan trastornos en el desarrollo o riesgo de padecerlo, sus familias y

entorno. Están integradas por un equipo interdisciplinar compuesto por profesionales de psicología clínica, logopedia, fisioterapia, terapia ocupacional, orientación escolar/pedagogía, trabajo social, auxiliar de enfermería y auxiliar administrativo. Asimismo se establece una coordinación con los Sistemas Sanitario, Educativo y de Servicios Sociales para la optimización de los servicios, procurando la complementariedad de las intervenciones, evitando la duplicidad de servicios y garantizando un único modelo de intervención. A pesar de ello, los progenitores exponen que el proceso es largo, sin olvidar el inevitable peregrinaje entre el centro sanitario, educativo, y de servicios sociales, a lo que hay que añadir la demora de la Dirección General de Discapacidad en la determinación del grado de discapacidad que impide el acceso a las terapias, que en estos casos son imprescindibles. Y quienes no pueden sufragarlas ven impotentes cómo los años de demora causan un daño irreversible en sus hijos e hijas.

Ante ese aumento de quejas que afectan a menores de seis años, se inició una investigación de oficio, a fin de conocer si tal criterio de priorización se está contemplando, cuántas solicitudes se están atendiendo por esta vía y qué demora presentan, así como el grado de eficacia en la gestión prioritaria.

A fecha 31 de diciembre de 2024, la Dirección General de Discapacidad no ha remitido la información solicitada. Por tanto, a pesar de haberlo solicitado, continuamos sin conocer los grupos de priorización y los criterios de tramitación diferenciados establecidos por el centro directivo, la tramitación de dichos expedientes, los listados que se confeccionan para su debida gestión, cuántas personas forman parte de esos listados, y cuántas se encuentran pendientes de citación para valoración.

Recordamos que la demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad impide a la ciudadanía disfrutar de los derechos y beneficios a los que tendría acceso y entre los que podemos señalar los siguientes:

- Acceso a las medidas de fomento del empleo para personas con discapacidad.
- Adaptación del puesto de trabajo.
- Adaptación de pruebas selectivas en el acceso al empleo público.
- Jubilación anticipada.
- Acceso a la vivienda de protección pública.
- Subvenciones y/o ayudas de carácter individual: tratamientos rehabilitadores, productos de apoyo, accesibilidad y adaptaciones en el hogar, etc.
- Tratamientos rehabilitadores y de apoyo.
- Recursos y apoyos educativos.
- Pensión no contributiva (PNC) por invalidez.
- Prestaciones económicas y sociales para personas con discapacidad: asistencia sanitaria y prestación farmacéutica; subsidio de movilidad y compensación para gastos de transporte.
- Prestaciones familiares: asignación económica por hijo o menor con discapacidad acogido a cargo, o mayores de 18 años con un grado de discapacidad igual o superior a 65%.
- Ampliación del periodo de descanso por maternidad en los supuestos de discapacidad del hijo o menor acogido.
- Ingreso en centros.
- Beneficios fiscales: necesidad de ayuda de terceras personas para desplazamiento a lugar de trabajo, movilidad reducida, necesidad de vivienda adaptada, etc.
 - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
 - Impuesto sobre Sociedades (IS).
 - Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
 - Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
 - Impuesto especial sobre determinados medios de transporte (IEDMT).

- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM.)
- Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Bonotaxi.
- Reducciones en medios de transporte.
- Otras ayudas y servicios para el colectivo de personas con discapacidad que se contemplen en los organismos competentes en materia de Servicios Sociales ya sean municipales, autonómicos o estatales o de la iniciativa privada social.

La tabla adjunta proporciona información sobre la **edad y el sexo** de las personas **afectadas por procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad** que han presentado queja en el año 2024, bien sus titulares o sus representantes legales.

En ella se refleja que la franja de edad con mayor número de quejas afecta a las personas de edades comprendidas entre los 46 y 55 años, y en cómputo total, afecta prácticamente en mayor proporción a mujeres (260) que a hombres (223).

Cuadro 2. Rango de edad y sexo de las quejas registrada en 2024 motivadas en la demora del procedimiento de discapacidad.

EDAD	0-6	7-16	17-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	86-90	>90	TOTAL
HOMBRE	15	46	10	16	16	32	48	20	17	3	0	223
MUJER	10	23	11	14	41	71	51	17	15	2	5	260
INDETERM.(*)												48
TOTAL	25	69	21	30	57	103	99	37	32	5	5	531

(*) sin datos que permitan determinar sexo y/o edad.

1. Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

La accesibilidad universal y por tanto, la supresión de las barreras físicas, sensoriales, y cognitivas, es un tema recurrente en el área, que, aunque porcentualmente representa un lugar muy residual, es importante destacar (10 quejas en 2024).

La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Este año, son los particulares los que presentan queja por las dificultades que encuentran en su día a día ante el cumplimiento de la accesibilidad universal. Algunos ejemplos de estas dificultades lo constituyen las quejas referidas a la falta de accesibilidad de las instalaciones de la Piscina Municipal Acidalio Lorenzo en Santa Cruz de Tenerife, que ha motivado la emisión de resolución por esta Defensoría (que se detalla en el apartado correspondiente a las resoluciones). Citemos algunas otras quejas que se tramitan en este apartado: falta de inclusión en los parques infantiles, carencias de accesibilidad del Hospital Universitario de Nuestra Señora la Candelaria, negativa del Servicio Canario de Salud de comunicar las citas médicas por medios escritos a un ciudadano sordo de nacimiento.

Para hacer efectivo el disfrute de derechos por parte de las personas con discapacidad, la Ley 51/2003 señala las dos vías de acción esenciales: medidas contra la discriminación, que ayuden a eliminar las barreras de todo tipo que mantienen factores de exclusión sobre las personas con

discapacidad (arquitectónicas, de comunicación, sociales, etc.); y medidas de acción positiva, que apoyen a las personas con discapacidad en su camino hacia la completa inclusión.

Las mayoría de las quejas de este bloque inciden en la necesidad de exigir a las administraciones públicas aplicación del Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Aún queda mucho por hacer en este campo, los entornos imponen barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acceder a la formación profesional o universitaria elegida, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda.

- **Accesibilidad en los medios de transporte.**

Para que las personas con discapacidad y diversidad funcional puedan participar plenamente de la vida económica y social, precisan de la posibilidad de acceder, en igualdad de condiciones, a los servicios de transporte públicos, que les permitirán estudiar, trabajar, acudir a centros sanitarios, participar en actividades de ocio y deporte, etc., actividades que, en ausencia de transporte para todos, limitan los derechos de las personas con diversidad funcional.

Continúan las quejas sobre la falta de accesibilidad de determinados tramos del tranvía-MetroTenerife, que han motivado la apertura de una investigación de oficio para conocer las reclamaciones concretas que existen al respecto, tramos afectados y medidas correctoras que se han aplicado, actualmente en tramitación.

- **Accesibilidad en instalaciones.**

Q24/54: Falta de accesibilidad al edificio, así como escasez y falta de accesibilidad de baños adaptados en el Hospital Universitario Nuestra Señora La Candelaria.

Esta queja se presenta nuevamente este año, ante la falta de soluciones a los problemas de accesibilidad denunciados, dada la frecuencia con que el afectado debe acudir al centro hospitalario como consecuencia de sus enfermedades. Debido a las dimensiones de la silla de ruedas eléctrica que precisa este ciudadano para desplazarse, se encuentra con muchas dificultades en sus múltiples visitas periódicas a los servicios sanitarios de centros de salud y en este caso, hospitalarios. Rampas de acceso con pendiente excesiva, marcos de puertas estrechos que impide su acceso al centro, o a determinados aseos adaptados. También solicita que el HUNSC o el SCS lleve a cabo campañas de concienciación de usuarios y trabajadores del hospital, para el uso prioritario y adecuado de esos baños adaptados a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

- **Accesibilidad en vías y espacios públicos.**

La Q24/1076 la promueve una asociación representativa de personas con discapacidad y denuncia la falta de inclusión de los parques infantiles. La asociación reclama el derecho al juego de los niños y niñas con discapacidad de nuestra Comunidad, con parques infantiles para todos; el derecho al juego y el derecho a vivir como los niños y niñas que carecen de discapacidad, pues en ocasiones ni siquiera

pueden ser espectadores del juego, porque las barreras arquitectónicas no les permiten llegar o disfrutar del espacio de juego.

2. Tarjeta de estacionamiento de vehículos que transporten personas con discapacidad y movilidad reducida o déficit visual

Para la tramitación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad es preciso que la administración haya reconocido previamente el grado de discapacidad y los problemas de movilidad o déficit visual, y con la demora actual que presentan estos procedimientos de reconocimiento y revisión del grado de discapacidad, las personas afectadas deben esperar años hasta la resolución de ese reconocimiento.

Ello está ocasionando situaciones como la de una ciudadana de 95 años de edad, cuyo caso está explicitado en la página 48 del presente informe.

Otro supuesto, es el reconocimiento de la discapacidad de una mujer de 35 años, que precisa del mismo para poder opositar en condiciones de igualdad en una convocatoria pública. La Dirección General de Discapacidad le contesta que la fecha estimada de citación para su valoración es de cuatro años de espera. Por tanto, no va a obtener ese reconocimiento hasta que tenga 40-41 años.

Q24/801; Q24/975; Q24/987; Q24/1097 hacen también referencia a quejas por demora en la tramitación de la tarjeta de estacionamiento. También se denuncia el mal uso de la reserva de estacionamiento, y la reprochable actuación de la administración municipal ante dicha denuncia en la Q24/730.

3. Recursos de atención a las personas con discapacidad en Canarias. Establecimientos de atención residencial.

Es mandato impuesto a los poderes públicos prestar a las personas con discapacidad la atención especializada que requieran para el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración, la consecución de una mejor calidad de vida y la promoción de su autonomía personal.

Uno de esos recursos de atención especializada es la atención residencial como elemento de cohesión social, al brindar apoyos a la persona con discapacidad y sus familias.

Destacamos el caso de una madre con dos hijos con dependencia severa y gran discapacidad, que se encuentran en un centro residencial para personas con discapacidad desde hace tres años (Q24/1472). La lejanía del centro residencial, en un municipio distinto al de la progenitora dificulta enormemente los traslados para realizar las visitas, y aunque ha pedido traslado en varias ocasiones, hasta el momento no se lo han concedido. Tal situación le produce un gran sufrimiento, porque para ver a sus hijos tiene que combinar varias guaguas o pagar un taxi, para el que no tiene recursos: el desplazamiento en taxi unos 30 kilómetros le cuesta cuarenta euros, y cuando sus hijos se ponen enfermos, no los puede acompañar. Por eso precisa de dos plazas para sus hijos en un centro más cercano a su domicilio.

Realizadas las gestiones pertinentes con el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria, se procedió al archivo de la queja, tras el traslado de los dos hijos a un centro residencial más cercano al domicilio de la madre.

4. Otros motivos de queja.

En este apartado se encuentran cuestiones, como la falta de respuesta a la concesión de becas para personas con discapacidad (Q24/168); la cesión de uso de un local de titularidad municipal para el

cumplimiento de los objetivos de una asociación representativa de un colectivo específico de personas con discapacidad (Q24/795); o la demora de la Dirección General de Discapacidad en la expedición del certificado de aptitud para concurrir a los procesos selectivos (Q24/1664; Q24/1431).

Área de Vivienda

Las quejas recibidas en el área de vivienda son un reflejo de las dificultades sociales que aquejan a quienes más precisan de la protección social, y en esta área funcional se materializan en diversas problemáticas, como la dificultad de acceso a la vivienda protegida por la insuficiencia de un parque público de vivienda, los procesos de desahucios y la ausencia de recursos de emergencia habitacional. Pero a estos problemas se añaden, entre otros, la demora en la tramitación y resolución de los expedientes de ayudas al alquiler y sus recursos, las deficiencias en la gestión del censo de viviendas, la ausencia de mecanismos efectivos de control de los derechos otorgados sobre las viviendas públicas o la carencia de mecanismos de reacción ante la usurpación de tales derechos por terceras personas.

Así, las quejas relativas a la demanda de vivienda protegida (**35**) y las situaciones de desahucios (**23**), relacionadas estas últimas directamente con la dificultad de acceso a viviendas públicas representan 58 de las 177 quejas nuevas de esta área en 2024, lo que supone el **32,77%** del total. El otro bloque de quejas por peso porcentual lo configuran las quejas ciudadanas individuales (51) y colectivas (2) que denuncian que las condiciones impuestas por Visocan a los contratos de alquiler son inasumibles para las familias arrendatarias, que, en muchos casos, se encuentran en situación de vulnerabilidad. Tales quejas representan el **29,94%** del total de las quejas del área. Asimismo, la disconformidad con las ayudas de alquiler a la vivienda viene siendo uno de los temas recurrentes en el área, año tras año, y ocupa con **21 quejas** en este ejercicio el **11,86%** de las quejas del área.

Como se puso de manifiesto en el informe extraordinario de vivienda remitido al Parlamento en 2023, resulta inaplazable la puesta en marcha de una política de vivienda en Canarias verdaderamente efectiva, que garantice el derecho de acceso a una vivienda digna a toda la población, y especialmente a los sectores más vulnerables, una política que permita acometer con carácter preferente y urgente las actuaciones necesarias para dar solución a la carencia de vivienda protegida a corto, medio y largo plazo, y a mayores dificultades de acceso con que se encuentran diversos colectivos, como las personas en situación de exclusión social, el colectivo de jóvenes, las personas con discapacidad, las familias monoparentales o las mujeres víctimas de violencia de género. Ello exige un compromiso político y social con la participación y colaboración de todos los agentes sociales y de la sociedad en su conjunto.

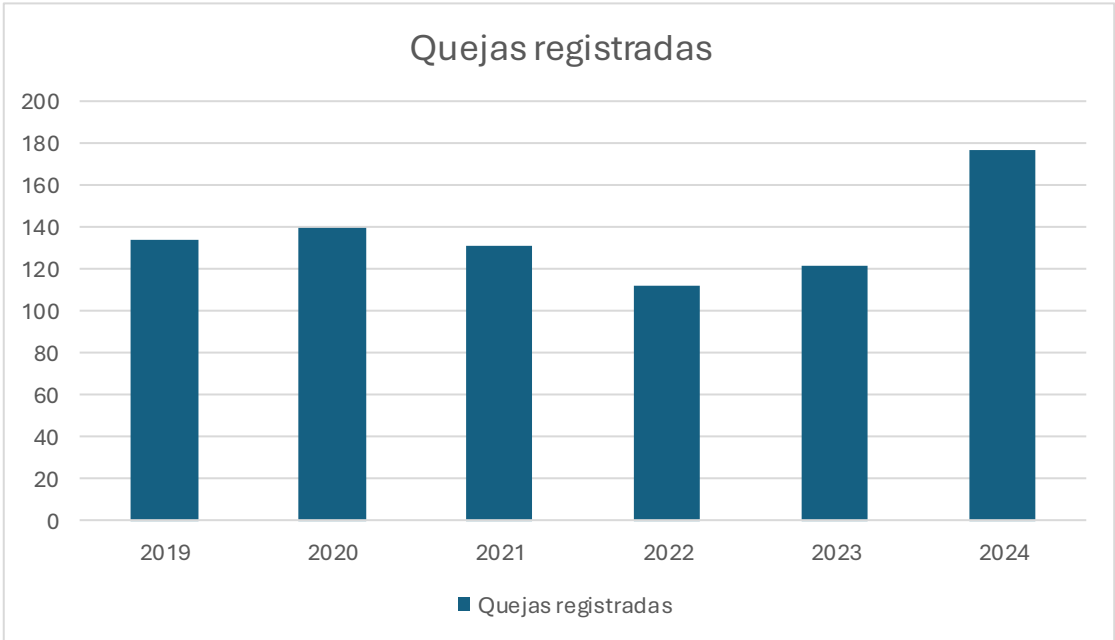
1. Consideraciones generales.

Tal y como hemos avanzado en otros pasajes de este informe anual, según dispone el apartado “b” del artículo 16 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, corresponde a esta institución, entre otras funciones, la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de la propia Ley 7/2001, de 31 de julio.

En ejercicio de tales funciones, durante el año 2024 se gestionaron un total de **245** expedientes en el área de vivienda, de los cuales **177** fueron incoados en el año 2024; **52** provenían de 2023; y otros **16**, de 2022.

Como se observa, se produce un aumento en el número de quejas nuevas presentadas por la ciudadanía respecto a años anteriores, durante los cuales se habían obtenido registros de 134 quejas en **2019**, 140 en **2020**, y 131 en **2021**, 112 en **2022**, 121 en **2023**, hasta los actuales 177 en **2024**.

Tabla 1. Quejas nuevas por años.



De los 177 expedientes abiertos durante 2024, **uno** corresponde a una investigación de oficio, y 176 a quejas presentadas a instancia de parte. De entre todas ellas, a fecha 31 de diciembre de ese año, se mantenía en trámite una investigación de oficio abierta en 2023 y otra abierta en 2024, y de las quejas iniciadas por la ciudadanía figuran en tramitación 126 correspondientes al año 2024, 12 al año 2023 y 5 al año 2022.

En cuanto a las inadmisiones, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 se han producido **40** inadmisiones de quejas; las pertenecientes a quejas incoadas en 2024 se distribuyen de la siguiente manera y por los siguientes motivos: **13**, por no haber subsanado la persona reclamante los defectos observados; **3** quejas fueron inadmitidas por desistimiento de la persona reclamante tras su interposición, **1** por duplicidad, **3** por no apreciar irregularidad en la actuación administrativa; **2** por no sostener pretensión alguna; **2** por solución del asunto; **2** por no haber recurrido previamente a la administración correspondiente para presentar la reclamación oportuna; **1** por venir referida a una cuestión jurídica privada que, por tanto, debía ser resuelta en los juzgados y tribunales competentes, y **1** por encontrarse *sub iudice* la cuestión objeto de queja.

En cambio, el motivo del cierre de las **12** quejas inadmitidas correspondientes al ejercicio 2023, 6 fueron por no haberse subsanado los defectos observados en su presentación, pese a los requerimientos escritos y telefónicos cursados al efecto por esta institución, **4** por desistimiento, **1** por no recurrir previamente a la administración y **1** por tratarse de una cuestión jurídico privada.

Durante 2024, las quejas que han ocupado un lugar más destacado en el área, tanto en número como por la situación de necesidad que representan, están relacionadas con la demanda de vivienda protegida y las situaciones de desahucio, directamente relacionadas estas últimas con dicha necesidad de vivienda protegida, al tratarse de unidades familiares con insuficiencia de recursos económicos para acceder al mercado de vivienda libre.

Un segundo bloque de quejas, aglutina la problemática denunciada individualmente y por colectivos representativos, sobre varias cuestiones que afectan a los adjudicatarios-arrendatarios de viviendas sociales gestionadas por Visocan. Se denuncia que el incremento de la renta mensual del alquiler por encima de los baremos establecidos legalmente para este tipo de alquiler, así como la repercusión del Impuesto de Bienes Muebles a los arrendatarios con rentas muy bajas y en situación de vulnerabilidad, les impide hacer frente al pago de los mismos, agravando la situación de necesidad en la que se encuentran. Estas quejas se encuentra en investigación a 31 de diciembre de 2024.

Como cada año, las convocatorias de ayudas al alquiler representan un número importante de quejas, que versan sobre la disconformidad con la resolución de la convocatoria o con la falta de resolución de los recursos correspondientes.

Otros motivos de queja son el deficiente estado de conservación de las viviendas protegidas de titularidad pública, que ocupa 6,76% de las quejas, 12 quejas; 2 quejas se refieren a la ocupación ilegal de vivienda pública, 1 a disconformidad con la resolución de permuta de vivienda, 1 a regularización de vivienda en alquiler por ICAVI, 1 a irregularidades en la adquisición de viviendas propiedad del Sareb, 2 a reposición de las viviendas de Titerroy, 9 a falta de respuesta administrativa ante distintos pedimentos, 1 a responsabilidad patrimonial, 1 a litigio por titularidad de vivienda protegida, 2 a deudas comunitarias, 3 a fraccionamiento de deudas por alquiler Visocan y no renovación de contrato, 3 a condiciones del acceso diferido a la propiedad, 1 a rescisión de contrato de alquiler vivienda pública, 1 a proyecto legislativo de alquiler vacacional, 3 a problemas de convivencia en vivienda pública, 2 a realización de obras sin autorización en vivienda protegida.

2. Principales motivos de queja.

En el capítulo II del presente informe, adelantábamos la distribución de las 177 nuevas quejas según su objeto, cuyo resultado sería el siguiente.

Tabla 2. Distribución de quejas nuevas presentadas en 2024, según su objeto.

Objeto de la queja		Quejas nuevas en 2024
1	Disconformidad cobro del IBI por Visocan e incremento de alquiler	53
2	Necesidad de vivienda protegida	35
3	Desahucios	23
4	Disconformidad con ayudas al alquiler (ICV)	21
5	Rehabilitación de viviendas	12
6	Ocupación ilegal de viviendas protegidas / vivienda pública vacía	2
7	Otros motivos de queja	31
Total		177

Tales datos ponen de manifiesto una concentración de materias, con dos grupos preponderantes.

El primer grupo estaría constituido por las quejas relativas a la demanda de vivienda protegida (35) y a las situaciones de desahucios (23), relacionadas estas últimas directamente con la dificultad de acceso a viviendas públicas, representan 58 de las 177 quejas nuevas del área en 2024, lo que supone el 32,77% del total. El otro bloque de quejas por peso porcentual lo configuran las quejas ciudadanas individuales (51) y colectivas (2) que denuncian que las condiciones impuestas por Visocan a los contratos de alquiler son inasumibles para las familias arrendatarias, que en muchos casos se encuentran en situación de vulnerabilidad. Estas quejas representan el 29,94% de las quejas del área.

Año tras año, la disconformidad con las ayudas de alquiler a la vivienda viene siendo uno de los temas recurrentes en el área, año tras año, y ocupa en este ejercicio el 11,86% de las quejas del área: **21** quejas.

Es necesario destacar la delicada situación económica y social que atraviesan las familias que se encuentran en riesgo inminente de desahucio, cuya necesidad de vivienda es obviamente acuciante, sin que, en la mayor parte de los casos, las administraciones competentes dispongan de los recursos necesarios para atender las demandas de la ciudadanía, ya sea mediante la entrega en propiedad o en arriendo de viviendas protegidas, la concesión de ayudas económicas para el acceso al alquiler, o similares.

A continuación, nos referiremos a las tres principales categorías de quejas según su objeto, de entre los siete grupos ya señalados.

2.1. Necesidad de vivienda protegida.

Hemos incluido en este apartado las quejas relacionadas con la necesidad de vivienda de promoción pública. Aunque íntimamente relacionadas con el grupo que figura en el siguiente apartado de este informe (procesos de desahucio), se mantiene la distinción entre ambas categorías de quejas porque en aquel se incluyen las de personas que, aun precisando, evidentemente, alternativa habitacional, se encuentran incursas en juicios de desahucio, con lo cual su necesidad de vivienda resulta apremiante.

El presente grupo viene dado, en cambio, por otras diversas situaciones, siempre distintas a procesos judiciales en curso. Por lo general, son quejas relacionadas con la demora en la efectividad de la concesión de vivienda pese a la inscripción de la persona reclamante en el Registro de Demandantes de Viviendas Protegidas de Canarias, motivada por su residencia (y, con frecuencia, de sus hijos menores a su cargo) en viviendas que no cumplen habitabilidad o, directamente, en infraviviendas.

Tanto de los datos y testimonios aportados por las personas reclamantes como de las respuestas emitidas por el propio Instituto Canario de Vivienda, se puede comprobar que en la mayoría de ocasiones transcurre un elevado número de años entre la solicitud presentada por la persona reclamante y su resolución.

Como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes anuales de esta Diputación del Común, la dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada que consagra el artículo 47 de la Constitución Española constituye un reto para la Comunidad Autónoma de Canarias, que, en las circunstancias actuales de crisis económica y social, agudiza esta problemática que venimos arrastrando durante décadas y que incide especialmente en las personas con mayor vulnerabilidad.

El Plan de Vivienda de Canarias 2020-2025, aprobado por el Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2020, tal como se expuso en nuestros dos anteriores informes anuales, prevé incrementar el parque de viviendas protegidas en 5.971 viviendas, y la construcción de 3.634 nuevas viviendas protegidas durante su vigencia: el 63,70% en régimen de alquiler público, con 2.315 viviendas, y el 36,30% en régimen de alquiler privado, con 1.319 viviendas.

Por otro lado, con el fin de incrementar el parque de alquiler protegido de la Comunidad Autónoma de Canarias, el plan cifra en 2.337 el número de viviendas que se obtendrían mediante los diferentes programas.

En concreto, con el Plan estatal 20.000 viviendas, se prevé obtener 894 viviendas para nuestras islas y, con el Programa para el fomento de la promoción de VPO de promoción privada en régimen de

arrendamiento, otras 450 viviendas. Asimismo, a través del Programa de vivienda vacía, deberá alcanzar la cifra de 600 viviendas.

Adicionalmente, contempla la cesión de 50 viviendas en régimen de cooperativa de cesión de uso o *cohousing*, 343 viviendas destinadas al Programa Canarias Pro-Hogar y, además, otras 45 en ayuda a la autoconstrucción.

En el apartado de rehabilitación se establece como objetivo el apoyo a 10.195 actuaciones de rehabilitación a través de los diferentes programas existentes. Finalmente, prevé beneficiar a 71.984 personas en el conjunto de planes de ayudas al alquiler.

Según el mencionado Plan de Vivienda, en Canarias hay 17.023 demandantes de vivienda protegida.

Si bien, finalizado el ejercicio 2022, el entonces consejero de Obras Públicas, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias informó públicamente sobre el balance de los dos primeros años de ejecución del Plan de Vivienda de Canarias, tal como se reflejó en el informe anual anterior, no tenemos información sobre el grado de ejecución actual de dicho Plan.

Frente a tales datos, se han recibido quejas como las siguientes:

Q24/858. La ciudadana reclamante es una mujer de 30 años, con cuatro hijos menores a su cargo, uno de ellos con discapacidad psíquica del 40%. Actualmente conviven con los padres de la reclamante, los cuales la echan de la vivienda en cuanto surgen desavenencias. Sus ingresos provienen de ayudas puntuales y es la única sostenedora de los menores. Con estos condicionantes socioeconómicos y familiares expone que la única opción que tiene para lograr el acceso a una vivienda es la concesión de una vivienda social.

Q24/959. Familia monomarental, compuesta por la progenitora y sus hijas menores edad, de 5 y 17 años. La progenitora reside con su hija menor en un recurso alojativo municipal, su otra hija de diecisiete años vive en casa de unos amigos, ya que ha solicitado que la menor pueda entrar en el recurso alojativo y nadie ha atendido a su petición. Es demandante de vivienda protegida, y denuncia que mientras la respuesta de la administración ante su petición de vivienda es que no existe vivienda vacante para adjudicar, sin embargo afirma que conoce la existencia de viviendas públicas vacantes cerradas, mientras hay muchísimas familias que padecen su misma situación.

Q24/1001. Familia monomarental residente en un albergue, con un menor.

Es demandante de vivienda de protección pública desde hace más de 30 años, demanda que ha venido renovando periódicamente en los plazos establecidos, y ha pasado por todos los tipos y criterios de selección para obtener vivienda: por sorteo, por puntos, por bombo, sin haber logrado ser adjudicataria de vivienda. Se encuentra en situación de vulnerabilidad, tras haber sido desahuciada. Desde entonces, reside con su hija y su nieto, menor de edad, en un recurso alojativo municipal para personas sin hogar.

Q24/1249. Mujer que vive en un coche.

La ciudadana reclamante indica que cuidaba a una señora de 88 años y que, desde que los hijos de ésta le pidieron que abandonara la vivienda, reside en su coche al no contar con alternativa habitacional ni con apoyo familiar.

Como se ha indicado en informes anteriores, mención especial merece el acceso a una vivienda digna y adecuada de las personas que pertenecen a colectivos con requerimientos especiales para el acceso a la vivienda, en este caso, el de las personas con discapacidad, que muchas veces cuentan

con ingresos más bajos debido a las dificultades para acceder a un puesto de trabajo y al costo de sus tratamientos y otros gastos relacionados con su discapacidad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas establece que las personas con discapacidad deben tener acceso a una vivienda segura, asequible y accesible.

Existe una carencia muy importante de vivienda accesible y asequible, que, en un contexto de crisis habitacional como la que atravesamos, incide especialmente en las personas con discapacidad, reduciendo sus posibilidades de acceso a una vivienda adecuada.

Es esencial el desarrollo de políticas públicas de planificación e inversión que permitan la construcción de viviendas accesibles y el apoyo institucional para la adaptación de las viviendas existentes, puesto que además el reto del envejecimiento poblacional así lo exige.

Valgan algunos ejemplos concretos:

Q24/1296. Demandante de vivienda protegida adaptada.

El ciudadano reclamante, con discapacidad reconocida del 47%, y demandante de vivienda protegida desde 2020, convive con su padre de 94 años de edad, el cual tiene reconocida una discapacidad del 95%, en una vivienda situada en un subsuelo que presenta enormes problemas de accesibilidad para su padre debido a las barreras arquitectónicas que presenta.

Con los ingresos de la unidad familiar no pueden acceder a una vivienda debido a los elevados precios de los alquileres, razón por la cual ha solicitado nuevamente su inscripción en el registro de demandantes de vivienda protegida

Q24/1454. Necesidad de vivienda adaptada por discapacidad sobrevenida.

Tras un accidente de tráfico ocurrido en julio de 2023, el reclamante sufrió amputación de dos extremidades. Reside en la misma vivienda en régimen de alquiler desde hace 24 años, pero, debido a sus actuales limitaciones de movilidad, no puede acceder a su vivienda, dadas las barreras arquitectónicas que presenta.

Ha solicitado ante el Instituto Canario de la Vivienda una vivienda adaptada, pero supera los ingresos para el acceso a esta tipo de vivienda. Sin embargo, dichos ingresos son insuficientes para acceder a una vivienda adaptada en régimen de alquiler privado, debido a la escasez de vivienda accesible y lo elevado de los precios de las rentas actuales.

Q24/1788. Necesidad de vivienda adaptada por enfermedad degenerativa.

La esposa del ciudadano reclamante padece ELA, una enfermedad que la ha limitado por completo dejándola aislada en la vivienda en la que residen actualmente, cedida por unos amigos ya que, en reiteradas ocasiones, han solicitado ayuda y colaboración al Ayuntamiento de La Orotava donde han sido residentes toda su vida, sin recibir respuesta.

También ha solicitado ayuda al Instituto Canario de la Vivienda, pero no hay vivienda nueva para su adjudicación. No han dejado de buscar vivienda adaptada, pero los precios de los alquileres y las condiciones exigidas por los propietarios son inalcanzables para ellos.

Estas y otras quejas presentadas por familias en situaciones similares ponen de manifiesto la ausencia de una respuesta eficaz por parte de las administraciones públicas canarias ante la falta de vivienda, que recae más duramente en los sectores más desfavorecidos de la población.

2.2. Procesos de desahucio.

Por su importancia cualitativa, la incidencia de estos procesos en los factores de riesgo de exclusión social, y la necesidad de protección y apoyo institucional que precisan estos casos, destinamos este segundo apartado a las quejas relacionadas con los procesos de desahucio y desalojo administrativo.

La pérdida de la vivienda se perfila como un factor importante en el riesgo de exclusión social. Se trata de una necesidad básica, de un derecho esencial, sobre el que se construyen y desarrollan otros derechos, como el de formar una familia, derecho a una vida digna, derecho a la salud, a la educación y al trabajo.

Estos procesos se inician en muchos casos tras la pérdida del empleo, que trae como consecuencia la imposibilidad de hacer frente a los gastos de sostenimiento de la vivienda (alquiler, hipoteca, y otros gastos inherentes) y, en otros, por el desarrollo de una enfermedad incapacitante, condenan a las familias a un proceso de pérdida progresiva de derechos, a la desesperanza ante la falta de expectativas, por la insuficiencia de apoyo institucional y la escasez de vivienda asequible, y finalmente a una situación de exclusión social, que en muchos casos se torna irreversible.

Las quejas presentadas durante el año 2024 con causa en el riesgo inminente de desahucio han supuesto el 13% del total, 23 de 177.

No cabe duda de que las medidas adoptadas para la suspensión de los desahucios que han venido operando, con la aprobación y vigencia del *Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo de medidas urgentes en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19*, y sus sucesivas prórrogas, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, han venido conteniendo las cifras de desahucios, y ello tiene su reflejo en el número de quejas registradas en esta Defensoría por dicha cuestión.

La labor de orientación –presencial y telefónica- a las personas inmersas en procedimientos de desahucios resulta fundamental para que puedan ejercitar sus derechos, así como para articular los recursos administrativos de apoyo en la búsqueda de una alternativa habitacional.

Con el mismo objeto, se refuerzan los mecanismos de colaboración con la administración autonómica y local y sus distintos órganos, en especial con el personal técnico del Instituto Canario de la Vivienda.

Además de la tramitación ordinaria de las quejas e investigaciones de oficio ante las administraciones públicas competentes –particularmente, ante la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias-, se ha intentado mantener una relación fluida con el Instituto Canario de Vivienda y con el Programa Canarias Pro-Hogar, con el objeto de impulsar la suspensión de los lanzamientos judiciales. Todo ello, con el propósito de mantener a las personas reclamantes, y a sus familias, en el uso de su domicilio hasta que se le pueda ofrecer una alternativa habitacional.

Tabla 2. Datos de las 23 quejas de desahucio en que se han realizado funciones de actuación y supervisión.

QUEJA	GÉNERO	EDAD (años)	Hijos a cargo	Observaciones	ISLA
Q24/15	Mujer	42	2 menores	Vivienda propiedad del SAREB	Tenerife
Q24/31	Mujer	44	1 menor	Vivienda propiedad del SAREB Familia monomarental	Tenerife
Q24/33	Hombre	42	1 menor	Vivienda propiedad del SAREB	Tenerife
Q24/136	Mujer		3 menores	Ejecución hipotecaria	Tenerife

Q24/196	Hombre	53	2	Demandante de vivienda pública desde 13/11/18	Tenerife
Q24/491	Hombre	68	-	Vivienda propiedad de Visocan. Discapacidad del 80%	Gran Canaria
Q24/640	42 familias	-	11 menores	Edificio sin terminar propiedad de entidad bancaria. 42 Unidades familiares atendidas. - 82 Personas en total, de las cuales 11 son menores y 71 adultos.	Tenerife
Q24/866	Hombre	55	-	Discapacidad del 74%	Gran Canaria
Q24/1268	Hombre	45	-	-	Lanzarote
Q24/1332	Mujer	64	5 menores	Vivienda de autoconstrucción	Gran Canaria
Q24/1481	Hombre	53	1 menor con discapacidad	Desalojo por riesgo de derrumbe	Tenerife
Q24/1484	Mujer	-	2 menores 1 adulto con discapacidad	Vivienda propiedad del ICAVI (ocupación ilegal). Familia monomarental.	La Palma
Q24/1843	Mujer	67	-		Tenerife
Q24/1871	Mujer	44	-	Ejecutado desahucio vive en la calle	Tenerife
Q24/2133	Mujer	66	2 menores	Familia monomarental. Vivienda propiedad del ICAVI (ocupación ilegal).	Gran Canaria
Q24/2264	Mujer	36	3 menores (1 con discapacidad)	Familia monomarental. Desalojo por estado de ruina.	Gran Canaria
Q24/2486	Mujer	65	-	Con discapacidad	Gran Canaria
Q24/2516	Mujer	29	3 menores		Lanzarote
Q24/2524	Mujer	30	1 menor	Vivienda propiedad del ICAVI (ocupación ilegal)	Gran Canaria
Q24/2535	Mujer	28	1 menor	Vivienda propiedad de un fondo de inversión	Tenerife
Q24/2710	Mujer	39	3 menores	Vivienda propiedad entidad bancaria.	Gran Canaria
Q24/3039	Mujer	47	1 menor (con discapacidad)	Familia monomarental. Vivienda propiedad del ICAVI (ocupación ilegal).	Gran Canaria
Q24/3170	Mujer	-	-	Con discapacidad y situación de dependencia Grado II	Gran Canaria

2.3. Condiciones impuestas por Visocan a los adjudicatarios/arrendatarios de viviendas públicas.

Un grupo de quejas a destacar por peso porcentual que representan en cuanto al número de quejas, lo configuran las quejas ciudadanas individuales (51) y colectivas (2) que denuncian que las condiciones impuestas por Visocan a la parte arrendataria/adjudicataria, entre ellas la repercusión

del Impuesto de Bienes Inmuebles, resultan inasumibles para las familias, que en muchos casos se encuentran en situación de vulnerabilidad, estas quejas representan el **29,94%** de las quejas del área. Estas quejas se encuentran en investigación, habiendo solicitado informe tanto a Visocan como al Instituto Canario de la Vivienda.

2.4. Disconformidad con las ayudas al alquiler.

Las quejas de la ciudadanía ante la Diputación del Común por discrepancia en las ayudas de alquiler de vivienda se mantiene en cifras parecidas a años anteriores, así **21** de las 177 quejas se motivan en este asunto, lo que representa el **11,86%** del total.

Las discrepancias manifestadas por la ciudadanía, a su vez, traen causa en diversos motivos: irregularidades en la convocatoria, demora en su tramitación y/o resolución, demora en el abono de las ayudas aprobadas o, incluso, ausencia parcial y/o total de las cantidades reconocidas en resolución, junto con la demora en la tramitación de los recursos presentados.

El motivo que más se ha esgrimido por la ciudadanía reclamante ha sido la falta de resolución de los recursos presentados contra la desestimación de las solicitudes.

La respuesta del Instituto Canario de la Vivienda al respecto es la siguiente:

“(…) se hace necesario indicar que la Administración tiene la obligación de resolver y, en defecto de resolver en los plazos establecidos, el ordenamiento jurídico ofrece alternativas. Pero hay que tener en cuenta la sobrecarga de trabajo que soportan algunos organismos como este Instituto, que tiene que gestionar, además de sus trámites habituales y propios por las competencias en materia de vivienda, un considerable elenco de líneas de ayudas destinadas a personas necesitadas a las que urge una solución ágil (ayudas por la pandemia del COVID-19, ayudas a los damnificados por la erupción volcánica, ayudas a arrendadores que no han podido percibir la renta arrendaticia de personas vulnerables, ayudas al alquiler de vivienda para personas con escasos recursos), algunas de ellas muy masivas con un volumen de solicitudes superior a 15.000, todo lo cual lleva a establecer prioridades para afrontar la gestión.

Consideramos que el siguiente cuadro elaborado a partir de datos constatables es expresivo de la situación del Instituto Canario de la Vivienda:

<i>Ejercicio</i>	<i>Presupuesto (€)</i>	<i>Efectivos reales</i>	<i>Personal RPT</i>
2016	65.426.084,23	156	221
2017	95.352.574,69	152	221
2018	93.770.063,51	150	221
2019	86.613.138,13	156	221
2020	156.596.687,22	155	221
2021	155.628.688,06	157	221
2022	186.943.012,20	150	221
2023	189.414.563,88	149	221

Con lo expuesto, se desprende lo complejo que resulta poder dedicar tiempo y efectivos a expedientes cuya convocatoria ya se ha cerrado, como sucede con los recursos, pues continuamente y cada vez

con más intensidad se van trabajando más líneas y convocatorias. Aún con esta coyuntura, la ejecución presupuestaria en el ejercicio 2023 fue del 87,82%.

Para poder atender esta continua carga creciente de trabajo se solicitó a la Dirección General de la Función Pública durante el año 2022 la cobertura de vacantes / sustituciones de RPT, sin que se hayan cubierto aún en su totalidad. Asimismo, Instituto ha acudido a dos programas de carácter temporal de funcionarios interinos a los que hace referencia el artículo 10 del Estatuto Básico del Empleado Público.

Otra de las debilidades que presenta la estructura de este organismo autónomo es su mal dimensionamiento en cuanto a perfiles, con un déficit constatable de técnicos de gestión, que habría que corregir con una modificación sustancial de la relación de puestos de trabajo, lo cual tendría un coste para las arcas públicas que influiría en el nuevo rediseño.

Actualmente, los recursos administrativos interpuestos se cuentan por millares, por lo que o se amplían considerablemente los efectivos técnicos o la tarea de tramitar los recursos deviene en prácticamente inabordable. Pero también habría que plantearse si resultaría racional dedicar una cantidad casi paritaria de efectivos de personal a gestión de ayudas y a tramitación de recursos.

La tarea de la mayoría de los técnicos del Servicio de Régimen Jurídico del ICV, es la resolución de los recursos de reposición que aún quedan sin resolver relativos a actos derivados de ayudas por el COVID. Y si bien es cierto que el art. 21 de la Ley 39/2015 establece la obligación genérica de resolver, y el 124.2 la específica de hacerlo en el plazo de un mes, también el artículo 24 de la misma Ley señala que el silencio tiene carácter desestimatorio y deja la vía expedita a la jurisdicción contencioso- administrativa, y el artículo 71.1, igualmente del mismo cuerpo legal, fija el orden riguroso de incoación y despacho de expedientes y las responsabilidades por su alteración, sin que las recomendaciones de la Diputación del Común alteren el actual orden de resolución de recursos establecidos por este Organismo Autónomo.

Sucede que si se hace mal uso de las herramientas estas dejan de ser útiles. Gran cantidad de los recursos interpuestos son como los que presenta el interesado, donde no se intenta motivar la nulidad o anulabilidad de una resolución, sino, simplemente, las personas interesadas vienen a manifestar que no están de acuerdo con la resolución en la parte que les afecta. Con lo cual, más que un recurso podrían ser peticiones de información.

Por consiguiente, con estas reflexiones se quiere poner de manifiesto que en este Instituto se trabaja intensamente y se establecen prioridades. Los recursos no se pueden estudiar como si fueran solicitudes de una convocatoria de ayudas, sino que se estudian en función de la fecha de entrada y de las prioridades que se establezcan.

Finalmente, no puede aceptarse que la vía de la queja al Diputado del Común se convierta en un atajo para sustraerse al orden de tramitación de los recursos.”

Área de Educación

1. Consideraciones generales.

El artículo 27 de la Constitución Española reconoce que “*Todos tienen el derecho a la educación (...)*”. Asimismo, el artículo 32.1 de nuestro Estatuto de Autonomía, establece que la Comunidad Autónoma de Canarias tiene competencia plena en materia de educación.

El sistema educativo se convierte, por tanto, en el instrumento a través del cual los poderes públicos garantizan el derecho a la educación, adquiriendo la obligación de crear las condiciones

institucionales para que todas las personas puedan alcanzar, en condiciones de equidad, un crecimiento continuo de sus capacidades a lo largo de la vida. La educación es, por tanto, el factor fundamental para alcanzar una sociedad con más oportunidades, en la que cada persona pueda desarrollar plenamente sus capacidades.

La *Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común* regula que *“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.”* A través de nuestra actuación de supervisión, motivada por las quejas recibidas en cada ejercicio, se tiene conocimiento de aquellas situaciones en las que el sistema educativo canario no está cumpliendo con el mandato definido por el marco constitucional y estatutario.

En las quejas recibidas a lo largo del año 2024, se ha detectado, una vez más, que, para lograr el cumplimiento de los objetivos del sistema educativo canario, definidos en el artículo 5.2 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria, es preciso incrementar la inversión educativa. Y, además, en aspectos concretos, como la escolarización de alumnado con discapacidad o con diagnóstico de retraso madurativo, hay que llevar a cabo las modificaciones normativas necesarias para facilitar una atención eficaz a la diversidad.

En el caso de la escolarización del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) y del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), para que se produzca una inclusión que responda a la diversidad del alumnado, profesorado familias y comunidad que forman los centros educativos, se requiere un aumento de recursos que permita proporcionar a este alumnado una educación de calidad, conforme a sus características y necesidades. Es necesario que, antes del comienzo del curso escolar, cada centro cuente con el personal auxiliar de aula y con los auxiliares de taller, en su caso, debidamente cualificados, que demande la escolarización del alumnado NEAE y NEE.

Es preciso reseñar, también, que cada año se reciben quejas de familias que solicitan la presencia en el centro educativo de personal sanitario que pueda atender al alumnado con enfermedades crónicas o situaciones de salud que requieran de personal cualificado. Desde la administración educativa se ha comunicado a esta institución, en el marco de nuestras actuaciones de supervisión, la existencia de un “Protocolo de actuación a seguir en lo referido a la asistencia sanitaria al alumnado” que establece que, con carácter general y en relación con la administración de cualquier tratamiento farmacológico al alumnado, son los familiares más directos que vivan o trabajen cerca del centro escolar los que asumen la responsabilidad de la aplicación de cualquier medicamento, y a quienes se facilita, para ello, su entrada al centro. Igualmente, en el marco de la supervisión se nos ha informado de la existencia de la “Guía de atención a emergencias sanitarias en los centros educativos”, documento con el que se pretende facilitar a la comunidad educativa la adquisición de conocimientos básicos para que sea capaz de proporcionar una correcta ayuda en caso de accidente o de episodios más o menos graves en el alumnado con enfermedades crónicas y así disminuir el estrés emocional que suelen generar estas situaciones.

A juicio de esta institución, y sin perjuicio del valor informativo que tales documentos tienen, la administración de un medicamento o una atención más profunda en el caso de una enfermedad crónica del alumnado no puede estar a expensas de la voluntariedad de los docentes, pues, al no estar dentro de sus funciones,. Y que durante el horario lectivo sean las familias las que acudan al centro para la administración de una medicación impide o dificulta la conciliación de la vida laboral y familiar. En este sentido, la administración educativa afirma que, conforme regula el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias,

los centros *“dispondrán de autonomía pedagógica, de organización y de gestión en el marco de la legislación vigente”*. Por lo tanto, se deberán organizar las medidas necesarias que den respuesta a las necesidades de todo el alumnado, de acuerdo con el desarrollo del Proyecto Educativo de cada centro. A este respecto, es preciso recordar que, uno de los principios rectores del sistema educativo canario es la mejora continua de los centros y servicios educativos, para que en cada momento puedan ofrecer la respuesta más adecuada dadas las características del alumnado y las condiciones disponibles, por lo que dotar de personal sanitario a los centros educativos contribuiría, indudablemente, a mejorar la organización y gestión de los centros, y, por ende, a mejorar la calidad del sistema educativo.

La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia es uno de los fines del sistema educativo, según establece el artículo 2, apartado 1, letra c) de la *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*, en su redacción vigente. Por ello, es esencial el respeto a las normas de convivencia que permita mantener un clima escolar adecuado en los centros docentes, según lo establecido en el *Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias*, y, por tanto, se requiere, sin dilación, dotar a los centros educativos no universitarios de recursos destinados a la formación de docentes y alumnado en esta materia, para evitar situaciones de conflicto, que, según manifiestan los promotores de algunas de las quejas recibidas, han llegado a generalizarse en los centros concernidos.

Finalmente, se reciben cada año quejas en relación con el estado de las infraestructuras educativas. El estado de conservación en que se encuentran las instalaciones de algunos centros educativos no universitarios, derivado de la falta de obras de reparación y mantenimiento, supone, según manifiesta la ciudadanía que presenta las quejas, no solo un impedimento para la impartición de las clases con el debido aprovechamiento para el alumnado, sino un riesgo para la integridad física de la comunidad educativa. Debe recordarse que, para hacer efectivo el derecho a una educación de calidad, uno de los objetivos del sistema educativo canario es *“Revisar la situación actual de las infraestructuras educativas y diseñar un plan de modernización que permita contar en todas las islas con centros educativos accesibles, seguros, sostenibles y ajustados a las necesidades propias de las enseñanzas que imparten.”*, conforme a lo regulado en la *Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria*, en su artículo 5.2.ñ).

2. Principales motivos de queja en el área de Educación:

2.1 Educación no universitaria.

- Educación infantil y primaria.

La educación infantil constituye la etapa educativa con identidad propia que atiende a niñas y niños desde el nacimiento hasta los seis años de edad, tiene carácter voluntario y su finalidad es la de contribuir al desarrollo físico, afectivo, social, cognitivo y artístico del alumnado, así como la educación en valores cívicos para la convivencia.

En cuanto a la Educación Primaria, su objetivo es facilitar al alumnado los aprendizajes de la expresión y comprensión oral, la lectura, la escritura, el cálculo, la adquisición de nociones básicas de la cultura, y el hábito de convivencia, así como los de estudio y trabajo, el sentido artístico, la creatividad y la afectividad, con el fin de garantizar una formación integral que contribuya al pleno desarrollo de la personalidad de los alumnos y alumnas.

En el ejercicio del que se da cuenta, se registraron cinco quejas en torno a estas cuestiones. Sirva como ejemplo la supervisión realizada en el expediente **Q24/1979**. En su escrito de queja, el

interesado manifestó que se había dirigido a la administración educativa, hasta en dos ocasiones, solicitando la modificación del número de CIAL, por circunstancias familiares que requerían la protección de la identidad de la persona menor de edad, sin que hubiera recibido respuesta alguna. Tras iniciar actuaciones de supervisión ante la administración educativa, se recibió un informe de la Dirección Territorial de S/C de Tenerife, en el que se comunicaba que se había procedido a la modificación solicitada. El contenido del informe fue puesto en conocimiento del promotor de la queja, quien nos hizo saber que no le había sido notificado el cambio. Una vez valorada la información que obraba en el expediente, se estimó que no era preciso, en ese momento, continuar con nuestras actuaciones de supervisión, por lo que se procedió a archivar la queja al entender que se había alcanzado una solución de la situación que motivó la misma, si bien la comunicación de archivo que se remitió a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deporte fue del siguiente tenor literal:

“Agradecemos la colaboración de esa administración con las labores de investigación de la Diputación del Común en el expediente de referencia. No obstante lo anterior, el interesado ha comunicado a esta institución que: *“(…) a día de la fecha no he recibido ninguna notificación por parte de la Consejería de Educación, lo único que recibí fue una llamada de la consejería para decirme que (…) iban a solucionar el problema del número de Cial, pero no me dijeron nada de lo que también solicité, que era que me garanticen que (…) terceras personas no reciben (…) información de los centros educativos donde se encuentra “la persona menor de edad” (…)*”. A la vista de lo establecido en el artículo 21.1 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, que regula que *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.”*, y sin perjuicio de que esta institución haya comunicado al promotor de la queja lo informado por esa Administración educativa el 2 de octubre de 2024 (Nº General 6..., Nº Registro EFPD/5...), le recordamos su obligación legal de notificarle la resolución recaída conforme a lo solicitado, comunicándole el nuevo número de CIAL. Asimismo, atendiendo a las especiales circunstancias que concurren en este caso, y para proteger el interés superior de la persona menor de edad, se recomienda a esa Administración educativa que adopte y comunique, por medio de escrito al interesado, las medidas adoptadas, conforme este solicitó a esa Administración educativa el 6 de noviembre de 2023 (Nº General 20..., Nº Registro EUCD/3...), para garantizar (...) que terceras personas (...) no tengan acceso a información educativa de esta.”

Q24/148, Q24/1979, Q24/2379, Q24/3091, Q24/3157.

- **Enseñanza en Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Enseñanzas de Régimen Especial y Formación Profesional.**

La finalidad de la Educación Secundaria Obligatoria consiste en lograr que el alumnado adquiera los elementos básicos de la cultura, especialmente en sus aspectos humanístico, artístico, científico-tecnológico y motriz, prestando especial atención a la orientación educativa y profesional del alumnado, con incorporación de la perspectiva de género y considerando las necesidades educativas específicas de los alumnos y alumnas con discapacidad.

Por su parte, el Bachillerato se orienta a proporcionar formación, madurez intelectual y humana, conocimientos, habilidades y actitudes que permitan desarrollar funciones sociales e incorporarse a la vida activa con responsabilidad y competencia. Esta etapa permitirá la adquisición y logro de las competencias indispensables para el futuro formativo y profesional, capacitando al alumnado para el acceso a la educación superior.

Por último, la Formación Profesional abarca el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación en la vida

social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

A lo largo del año 2024, se recibieron seis quejas con las siguientes motivaciones:

- Falta de atención administrativa a solicitudes y/o recursos de alzada por la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife.
- Demora en la expedición del título de Formación Profesional de grado superior solicitado en el 2016.
- Desacuerdo con la inadmisión en un ciclo de Formación Profesional de grado superior.
- Eliminación de las enseñanzas de idiomas que la Escuela Oficial de Idiomas (EOI) de La Laguna impartía en Tacoronte.

A modo de ejemplo, se expone la tramitación realizada en la queja **Q23/2254**, donde el interesado expuso en su escrito que *“La Consejería de Educación ha cerrado las aulas de idiomas que había desde hace años en Tacoronte, dependientes de la EOI de La Laguna. No lo ha comunicado por ningún medio oficial, sino por teléfono directamente a los afectados el jueves 19 de septiembre, las clases empiezan el 23. Ofrecen alternativas inviables para muchos a estas alturas. En junio abrieron la matrícula con normalidad. Una vez inscritos los alumnos y alumnas, la Consejería debe cumplir su compromiso con ellos. Este recorte educativo afecta a la oferta formativa de los vecinos y vecinas de Tacoronte y concentra la formación de nuevo en los núcleos metropolitanos. Afecta al derecho a la educación en condiciones de igualdad de las personas afectadas, que se habían creado unas expectativas razonables para la continuidad de sus estudios y de sus titulaciones oficiales. No ha habido ningún tipo de aviso previo, esta enseñanza lleva años impartándose en Tacoronte y se cierra sin contemplaciones. Los estudiantes no deben ser las víctimas de un error de planificación si ese es el motivo. La Consejería de Educación debe asumir su compromiso con los estudiantes afectados y rectificar para garantizar como mínimo el curso 24/25 e informar de sus planes para los siguientes. El Ayuntamiento, por su parte, no ha dicho nada sobre esta merma de servicios educativos en el municipio, que se imparten en instalaciones municipales desde hace años. Es obvio que este cierre será definitivo, no solo para los actuales alumnos, sino para todos los vecinos ahora y en años sucesivos. El Ayuntamiento y la Escuela Oficial de Idiomas de La Laguna deben ser más activos y defender y promocionar esta oferta, que pocos vecinos conocen (...) Este cierre es además contrario a la política consensuada en el Parlamento de Canarias para favorecer la descentralización de servicios en las zonas no metropolitanas o rurales con vistas a fijar la población y descongestionar las áreas metropolitanas. Es un paso atrás no solo educativo, también de movilidad y demográfico. Como ciudadano, pido la reversión inmediata de esta decisión, porque de lo contrario la vulneración del derecho fundamental a la educación que se comete será irreversible.”*

Considerando lo preceptuado en el artículo 35 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria, que establece que la finalidad de las enseñanzas de idiomas es capacitar a los alumnos y alumnas para el uso comunicativo de los distintos idiomas, al margen de las etapas ordinarias del sistema educativo y que se debe garantizar la rentabilización, el fortalecimiento y la ampliación de las ofertas idiomáticas, esta institución estimó oportuno iniciar actuaciones de supervisión ante la Administración educativa, para que nos informara sobre cuál era el motivo de la cancelación de las enseñanzas de idiomas, que se venían impartiendo en las aulas de idiomas de Tacoronte, adscritas a la EOI de San Cristóbal de La Laguna, a pocos días de comienzo del curso académico 2024/2025; y por qué motivo no se había advertido al alumnado, al realizar la matrícula para el curso 2024/2025, que cabía la posibilidad de supresión de las enseñanzas concernidas. En el momento de solicitar informe a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deporte, se recibió una comunicación del promotor de la queja en la que nos informaba que la Consejería de Educación había atendido su solicitud y que la EOI de La Laguna había comunicado al alumnado matriculado la continuidad de las

clases en Tacoronte, al menos durante el curso 2024/2025. Se procedió al archivo del expediente por solución, a petición del promotor de la queja.

Q24/415, Q24/448, Q24/1079, Q24/1845, Q24/2353, Q24/2428, Q24/2429, Q24/2913, Q24/3131.

- **Escolarización alumnado con necesidades educativas especiales.**

La inclusión está orientada a transformar los sistemas educativos para responder a la diversidad de alumnado, profesorado, familias y comunidad que conforman los centros educativos. La atención a la diversidad, por tanto, se establece como principio fundamental que debe regir toda la enseñanza básica, con el objetivo de proporcionar a todo el alumnado una educación de calidad, adecuada a sus características y necesidades. La educación inclusiva consiste en mantener altas expectativas con respecto a todo el alumnado, y en establecer las diferentes formas en que éstas se pueden alcanzar. Por tanto, el derecho a la educación alcanza su verdadero sentido cuando las personas pueden acceder en condiciones de equidad a la misma.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta, se han incoado 16 expedientes de queja.

A modo de ejemplo, se cita la supervisión realizada en el expediente **Q24/2527**. La madre de una persona menor de edad se dirigió a esta institución poniendo de manifiesto que:

1. *Mi (...) se encuentra escolarizada en el CEIP (entiéndase Centro de Educación Infantil y Primaria) desde el pasado curso 2023-2024. Presenta discapacidad motórica y auditiva. No tiene discapacidad cognitiva. (...) se ha comprobado que tampoco oye con los audífonos, por tanto, estos dispositivos no son funcionales para (...) Es por lo que tiene importantes problemas para la comunicación y acceso a la información. Para comunicarse se vale de la lectura labial, los apoyos visuales, pictogramas, etc.*
2. *Tras observar el retraso y estancamiento (...) en los primeros meses del curso pasado 2023-2024, trasladé mi preocupación al Colegio y tuve la oportunidad de hablar con el Director, Jefa de Estudios, Orientadora, Tutora y Maestra Audición y Lenguaje, además del Inspector de Zona de la Consejería de Educación. En dichas conversaciones se me informó de los recursos con los que en principio, podía contar (...) en el Colegio, de los que se dedujo que no eran suficientes (...). Como resultado, al final del curso (...) suspendió las asignaturas de Lengua y Matemáticas. También suspendió inglés, si bien de esta asignatura no le daban clases.*
3. *Una vez comprobado que “la persona menor de edad” no podía beneficiarse de los dispositivos específicos para mejorar la comunicación que están presentes en el aula, así como la ausencia de recursos humanos suficientes para atender sus necesidades, con fecha 09/01/2024 presenté ante la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, escrito mediante el que exponía la situación y reclamaba los recursos de apoyo que necesitaba de acuerdo a sus dificultades en la comunicación, solicitando que pudiera disponer de apoyo permanente por un profesional capacitado para ejercer este tipo de función durante toda la jornada escolar (...). De este modo lograría acceder a la información y a la adquisición de conocimientos durante la impartición de las clases, dando cumplimiento a la atención de las necesidades específicas de apoyo educativo que han identificado los equipos de los EOEP Específicos de Discapacidad Auditiva y Motórica. Hasta el día de hoy, no he tenido respuesta alguna por parte de nadie.*
4. *Con fecha 20/02/2024, en reunión mantenida con los equipos de los EOEP Específicos de Discapacidad Auditiva y Motórica para la evaluación psicopedagógica de “la persona menor de edad”, se determinó que (...) tiene Necesidades Específicas Especiales derivadas de su discapacidad Motora y Auditiva y se me informó sobre las medidas de atención a la diversidad que se propondrían para que fuera atendida en el colegio: auxiliar educativo, maestro/a en audición y*

lenguaje, especialista en lengua de signos española (ELSE), maestro/a apoyo NEAE, adaptación de acceso al currículum (AAC) en todas las áreas del currículo, adaptaciones curriculares significativas (ACUS) de exención parcial en expresión artística (Música) y segunda lengua extranjera (inglés). Consiguientemente, se identificó la respuesta educativa que (...) necesita.

- 5. Desde el comienzo del pasado curso 2023-2024, contó desde el principio, con la ayuda de una Auxiliar únicamente para los traslados dentro del Centro Educativo durante 7 horas diarias (horario de 8:30 a 15:30). Tal y como se me hizo saber, no es un auxiliar educativo y no ayuda a la niña en la comunicación ni en hacer accesibles los contenidos e información durante las clases. Sin embargo, en el presente curso 2024-2025, han reducido las horas del Auxiliar a 6 horas diarias (horario de 8:30 a 14:30). Llama la atención que se haya producido esta reducción en el horario, conociendo las necesidades de atención desde el curso pasado. De este modo, ya no es posible que “la persona menor de edad” acuda a las sesiones de logopedia que Funcasor ofrece en el colegio. Asimismo, tanto el padre como yo, tenemos problemas en conciliar el horario de nuestros trabajos con la recogida (...) a la salida.*
- 6. En cuanto al apoyo de la maestra de Audición y Lenguaje, este es de 2 horas semanales compartidas con otra “otra persona menor de edad” de la clase también con problemas de audición.*
- 7. En el presente curso ha comenzado a tener el apoyo de un Especialista en Lengua de Signos Española (ELSE) durante 5 horas semanales repartidas en los martes y jueves para el aprendizaje de la lengua de signos. Si bien es beneficioso el aprendizaje de la LSE, se me ha confirmado que ninguna de las clases es signada y que los niños en el colegio nunca adquirirán un nivel de Lenguaje de Signos suficiente como para entender una clase impartida en este lenguaje. Una vez identificada la respuesta educativa que “la persona menor de edad” necesita y realizada la propuesta de recursos, (...) continúa sin contar con los recursos que se han determinado (...). No se está teniendo en cuenta sus posibilidades ni capacidades, ritmos, estilo de aprendizaje ni su situación particular de salud. Esta situación afecta negativamente al progreso educativo de (...) Mientras el tiempo pasa, se está desaprovechando las oportunidades que tiene para potenciar sus posibilidades y alcanzar el mayor nivel de desarrollo en sus capacidades y competencias, con el consiguiente perjuicio para el futuro educativo (...). Ciertamente, lejos de aumentar la dotación de recursos personales durante el tiempo necesario a lo largo de la jornada, para atender adecuadamente a “la persona menor de edad” en su beneficio y aprendizaje, éstos se han visto reducidos en el presente curso, siendo la situación actual la siguiente:*
 - Continúa sin apoyo de Auxiliar Educativo/a para la ayuda en la comunicación, acceso a la información y adquisición de conocimientos durante las clases.*
 - El tiempo de apoyo de la Maestra de Audición y Lenguaje asignado a la niña es insuficiente.*
 - Continúa aprendiendo LSE en el colegio, este curso con el apoyo del ELSE, si bien las clases no se imparten en LSE y me indican que en el Centro no llegará a un nivel suficiente como para entender las clases signadas.*
 - Continúa sin apoyo de Maestro/a Apoyo NEAE.*
 - No puede beneficiarse de algunos recursos de apoyo a la comunicación con los que cuenta el Colegio, en concreto del Sistema Inalámbrico de Transmisión de Sonido (SIPTS), puesto que “la persona menor de edad” no es usuaria de audífonos.*
 - Como consecuencia de la falta de los recursos que necesita para la comunicación, acceso a la información y adquisición de conocimientos durante la impartición de las clases, en el curso pasado suspendió asignaturas fundamentales como Lengua y Matemáticas.*

Visto todo lo anteriormente expuesto, solicito que la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias dote adecuadamente al Centro Educativo de los recursos identificados para atender a (...) las medidas de atención a la diversidad, tanto en asignación

de profesionales como en tiempo necesario de dedicación de cada uno de ellos a “la persona menor de edad”, con la finalidad de que se supriman las barreras actualmente existentes que impiden que (...) acceda a la educación y que se le dé una respuesta real y efectiva a sus necesidades educativas. Se daría cumplimiento así, a la legislación aplicable en materia de Educación y Atención al Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, dándole la oportunidad de acceder a este derecho fundamental.”

La queja se admitió a trámite y se solicitó a la Administración educativa que nos informara sobre los hechos expuestos por la promotora de la queja y sobre las medidas que se hubieran adoptado o se tuviera previsto adoptar, para garantizar el ejercicio del derecho fundamental a la educación de la persona menor de edad, regulado en el artículo 27 de la Constitución Española, y el plazo medio de tiempo estimado para la implantación de las medidas, considerando que ya había comenzado el curso escolar 2024/2025.

Se recibió informe de la Inspección de Educación en el que se podía leer “(...) Con fecha 30 de octubre de 2024, este inspector visita el centro y se reúne con el Director, la Orientadora y la Jefa de Estudios para recabar información sobre los apoyos que recibe (...) antes citada (...) Con fecha 5 de noviembre de 2024, este inspector contacta con diferentes profesionales que intervienen en la atención a (...) para que dieran su parecer sobre las medidas de apoyo que recibe (...) En dichas conversaciones, las diferentes profesionales transmitieron a este inspector que los recursos con los que cuenta (...) son los adecuados para dar respuesta a su discapacidad auditiva (...) Con fecha 5 de noviembre, se recibe informe del director el CEIP (...) sobre los apoyos específicos que recibe (...). En este informe, el director manifiesta que tanto el equipo educativo (...) como el equipo directivo, consideran que (...) recibe todos los apoyos y recursos que le corresponden según su informe (...). Los apoyos que recibe son: Dada su discapacidad motora y teniendo en cuenta que el CEIP (...) no es un COAEPDM (entiéndase Centro Ordinario de Atención Educativa Preferente con Discapacidad Motórica) (...) cuenta con cuidador (auxiliar educativo) que cubre la jornada escolar y el comedor. Tiempo de atención semanal: 30h. Atención por parte de la maestra de Audición y Lenguaje del centro, que realiza funciones de reeducación logopédica y apoyo curricular. La atención específica a (...) la realiza en el aula de grupo 7h/semana. Además, la maestra acude al aula 3h/semanales para atender a otra (...) con discapacidad auditiva del mismo grupo, por lo que puede atender a (...) si fuera necesario. Atención por el especialista de Lengua de signos española (ELSE), 5h/semanales. La tutora del grupo, además de especialista en Pedagogía Terapéutica, tiene la titulación de: “Ciclo Superior de Interprete en Lengua de Signos Española”. Teniendo en cuenta este hecho, a principio de curso en la elección de grupos, se le asignó a ella la tutoría de (...). Además, el grupo tiene dos horas de apoyo que permite realizar docencia compartida en el grupo y atender mejor la diversidad. (...) El inspector que suscribe realiza un análisis documental de la información de (...) contenida en su informe psicopedagógico y en Píxel Ekade. De esta documentación se constata que: (...) El informe psicopedagógico está actualizado, con fecha 20 de febrero de 2024 (...) En la actualización de informe psicopedagógico (...) se realiza nuevamente propuesta de escolarización COAEP para discapacidad motora y COAEP para discapacidad auditiva, aunque la madre presenta en las alegaciones al acta de reunión con las familias, donde expone que está de acuerdo con la propuesta de escolarización pero que aun asumiendo las barreras arquitectónicas que presenta el CEIP (...), priorizan la atención a la discapacidad auditiva y solicitan que continúe en el colegio. En esta actualización se establecen los siguientes recursos: auxiliar educativo, maestro/a de apoyo a las NEAE, atención por parte del profesorado especialista de audición y lenguaje, atención por parte del especialista en Lengua de Signos (ELSE) y seguimiento por parte de los EOEP (entiéndase Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos) específicos de discapacidades auditivas y discapacidades motoras. “La persona menor de edad” presenta adaptaciones metodológicas y organizativas (AAC) propias para el alumnado con discapacidad auditiva y motora, en todas las áreas. Además de ACUS de exención parcial en Lenguas Extranjeras y Música. (...) el inspector que suscribe realiza un análisis detallado del plan de trabajo de la maestra de Audición y Lenguaje en relación con los apoyos proporcionados a los

(...) alumnos con hipoacusia del centro. Al revisar los criterios empleados para la elaboración de su horario de atención (considerando el informe y dictamen psicopedagógico, los criterios del equipo educativo, los horarios de tutoría del alumnado y la compatibilidad con los horarios de otros alumnos con hipoacusia), se constata que la distribución de las horas asignadas a la maestra de Audición y Lenguaje garantiza una atención equitativa, sin que exista una disminución de apoyos en comparación con el resto de los compañeros en situación similar. (...) De las actuaciones realizadas este inspector hace constar lo siguiente: Según todos los profesionales consultados, “la persona menor de edad” recibe la atención adecuada conforme a su informe psicopedagógico. El cuidador (auxiliar educativo) cubre toda la jornada escolar incluyendo el comedor. (...) no recibe atención por parte de la profesora de apoyo NEAE del centro, porque en los COAEPDA (entiéndase Centros Ordinarios de Atención Educativa Preferente con Discapacidad Auditiva) la maestra de Audición y Lenguaje realiza esas funciones (...) Con base en la información recabada y la normativa vigente, no se evidencia vulneración de derechos en el caso de “la persona menor de edad” (...). El CEIP (...), en coordinación con los equipos EOEP específicos de discapacidad auditiva y motora, proporciona los recursos adecuados en la situación actual, considerando además que estos apoyos deben compartirse con otros alumnos que también requieren atención especializada. Los apoyos se irán ajustando conforme evolucionen las necesidades de (...) y según la disponibilidad de recursos (...).” Se dio traslado del informe a la promotora de la queja. A fecha de cierre del ejercicio, la interesada estaba aún en plazo para realizar alegaciones al contenido del informe evacuado por la Administración educativa.

Q24/56, Q24/134, Q24/159, Q24/586, Q24/999, Q24/1014, Q24/1025, Q24/1276, Q24/2527, Q24/2609, Q24/2691, Q24/2758, Q24/2824, Q24/2919, Q24/3141.

- Convivencia escolar.

La *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*, en su redacción vigente, establece en su artículo 1, entre los principios inspiradores del sistema educativo español, la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de estos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. A mayor abundamiento, la citada Ley Orgánica fija en su artículo 2, apartado 1, letra c), como uno de los fines del sistema educativo, la educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y su resolución pacífica. El mundo educativo debe ofrecer, por tanto, una rápida respuesta en el impulso de los valores de respeto y aproximación crítica y positiva al conflicto, que conlleve una educación en la convivencia. El *Decreto 114/2011 de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias*, define en su artículo 40 las normas de convivencia como las pautas sociales reconocidas como necesarias por la comunidad educativa para mantener un clima de convivencia escolar adecuado, indicando las formas en que cada uno de sus miembros debe y puede actuar para relacionarse de forma positiva velando por el respeto, la integración, la aceptación y participación activa del alumnado, profesorado, familias y personal de administración y servicios. Por tanto, la finalidad de las normas de convivencia es mantener un clima escolar adecuado en los centros docentes, mediante el desarrollo de los procesos educativos que faciliten la educación del alumnado en los valores del respeto a los derechos humanos, que propicien el ejercicio de una cultura ciudadana democrática que permita la adquisición del compromiso de su defensa por parte de la comunidad educativa.

Durante el año 2024, se incoaron cuatro expedientes de queja en relación con la vulneración de la convivencia en los centros educativos.

Se incoó el expediente **Q24/1079**, en cuyo escrito de queja, la interesada exponía que: *“El motivo de este escrito es debido a que nuestra hija (...), estudiante del curso 4ºA del Colegio “(...)” ha sido víctima de bullying en repetidas ocasiones a lo largo de su trayectoria en la educación primaria por el mismo alumno, llamado (...). Estos acontecimientos tuvieron lugar desde el inicio del curso escolar 2022-2023, dándose en repetidas ocasiones intimidaciones y amenazas hechos por este alumno a lo largo del tiempo hasta el día de hoy. En primer lugar, nos comunicamos con el equipo directivo de lo sucedido, relatando en diversos escritos los abusos y el acoso constante que recibía nuestra hija, tales como : burlas cuando se expresa en público, agresiones físicas como patadas en las partes bajas, empujones (...) causándole diversas lesiones como moratones, insultos constantes como “hija de puta”, “estúpida”, “tonta” (...), exclusiones sociales cuando todos los compañeros hacen actividades grupales, coacción ante esta si se dirige a la profesora para anunciar los malos tratos que ha recibido y acoso constante mayoritariamente en la hora del recreo. Nos enteramos de este incidente cuando nuestra hija (...) manifestó en varias ocasiones que no quería asistir a la escuela. Insistiendo en un por qué durante un largo periodo de tiempo, nos comunicó lo sucedido con dicho alumno. Posterior a esto, nos presentamos en el centro numerosas veces para hablar junto la directora y diversos docentes a cargo de nuestra hija en horario lectivo (...)”.* Añadía que se había dirigido por escrito a la Administración educativa sin que hubiera recibido respuesta ni se hubieran tomado medidas de cara a solucionar la situación que afectaba a la persona menor de edad.

Solicitado informe a la Administración educativa, se recibió respuesta de la Dirección General de Ordenación de las Enseñanzas, Inclusión e Innovación. En su informe se hacía constar lo siguiente:

“Primero. El Servicio de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar, servicio ofrecido a las familias por la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, ha intervenido en este caso a solicitud de la familia que presenta la queja ante la Diputación del Común.

Segundo. Dicho Servicio, formado por psicólogos y psicólogas especialistas en este tipo de situaciones, abre el expediente del caso el 23 de abril del 2024.

Tercero. Se adjunta el informe de actuaciones y la valoración del caso.”

Consultado el informe elaborado por el Servicio de Prevención y Ayuda Contra el Acoso Escolar (SPACAE), se podía leer:

“(...) 5.2.-Valoración en el ámbito educativo. En base a las actuaciones realizadas por el Psicólogo del SPACAE a la hora de valorar en el ámbito educativo el conflicto informado, tras evaluarse en la primera entrevista con la alumna que solicita la ayuda un grado de sufrimiento inicial de “Sufrimiento Moderado”, se expone que: En cuanto a la posible existencia de frecuencia y cronicidad en conductas contrarias a la convivencia, la alumna que demanda la ayuda refiere que desde 2º de Educación Primaria, hace dos cursos, comenzó a ser molestada con frecuencia por un compañero (en adelante, alumno B1), mediante insultos, empujones, agresiones físicas, y amenazas. El pasado curso escolar, 3º de Educación Primaria, se sumó a realizar estas acciones inadecuadas otro alumno nuevo en el Centro (en adelante, alumno B2). En relación a la posible presencia de intencionalidad del daño y personalización hacia la alumna que solicita la ayuda, (...) refiere que los alumnos B1 y B2 la molestan específicamente a ella, que no es conocedora de que lo hagan con otros alumnos. Relata que hace dos cursos, en 2º de Educación Primaria, se produce el primer incidente con el alumno B1, exponiendo que fue al baño, y al salir, este compañero la esperaba fuera y sin mediar palabra, le propinó una patada en sus genitales. Señala que no habían tenido ningún problema antes, y que no había motivo para esta agresión. Indica que nadie lo presencié, añadiendo que “yo lloré, y él me dijo que si contaba algo a la profesora, me iba a pegar... sentí miedo. Mi madre se dio cuenta porque vio mis partes

íntimas rojas, y ella fue a hablar con la profesora, y ella habló con el alumno B1 para que no me molestara más. Pero él me siguió dando patadas en las piernas... nadie le veía, porque los demás estaban jugando en el recreo... me ponía en ridículo con mis compañeros, decía que yo era lenta, que no sabía jugar... la mayoría no le hicieron caso, pero algunos sí". Posteriormente, en 3º de Educación Primaria, indica que el alumno B1 continuaba propinándole patadas en el recreo: "yo estaba desayunando, y él venía y me daba una patada, y nadie lo veía". Ese curso llegó al Centro el alumno B2, y (...) refiere que al principio se llevaban bien, pero que luego "se hizo amigo del alumno B1, y los dos me daban patadas, y nadie lo veía... venían los dos en el recreo y me cogían del brazo y me llevaban a otro sitio, y me daban patadas en las piernas, golpes en el brazo... los demás estaban jugando y no vieron nada". Cuestionada sobre si no contó lo que pasaba a los profesores o a sus padres, refiere que "no pedía ayuda, porque me decían que si lo contaba, me iban a pegar... un día me empujaban, otro me dejaban en paz... no era todos los días, pero sí muchas veces". Refiere que "una vez el alumno B1, que tenía un yeso en el brazo, vino y me pegó en la frente con el yeso cuando estaba desayunando con las chicas en el recreo". (...) comenta que informó de este incidente a los profesores, y que hablaron con el alumno B1, pero éste lo negó. Añade que "al llegar a casa, mi madre se dio cuenta, y le conté todo lo que había pasado, que me molestaban desde hace tiempo... me llevaron al médico. Luego, mis padres fueron al colegio a hablar con la directora, después de eso pararon los dos de molestarme un tiempo". En el presente curso escolar, 4º de Educación Primaria, (...) relata que "en el recreo, jugando, yo paré a descansar... luego vi a una compañera que iba a pillar al alumno B2, y yo fui a pillarlo también, lo pillé y él dijo: 'joder, tío', y me dio un empujón en los pechos, y me fui llorando. Luego fuimos a la fila para volver a clase, y noté que ellos dos me miraban enfadados". La alumna que solicita la ayuda refiere otro incidente: "hace poco, un viernes, había 'brilé' en el recreo, y los alumnos B1 y B2 querían jugar también, vinieron corriendo y me empujaron los dos, y yo me defendí, y los empujé a ellos, y ellos me empujaron otra vez, y yo me volví a defender y se lo conté a la profesora ... ese día fingí que me dolía la barriga para irme del colegio, y la enfermera llamó a mis padres...". (...) refiere que ha recibido insultos continuados por parte de los alumnos B1 y B2 con frecuencia, la han llamado "gorda, puta", y más cosas que no recuerda, se han burlado de su físico, y añade que han insultado a sus padres: "dijeron que mi madre es una 'zorra' y que mi padre es 'un viejo loco' que había amenazado al alumno B1". Añade que le han roto material, dos tupper. También le han roto una goma, y si bien no vio quien fue, cree que fue el alumno B1. Recientemente, señala que la clase se desdobra en dos asignaturas a la misma hora: Valores y Religión. Cuando regresó al aula después de Valores, vio que su libro de matemáticas estaba deteriorado, con hojas rotas, y que habían escrito en él un insulto ("puta") y "palabras sexuales" y un dibujo de ese contenido, indicando que no sabe quién fue.

En cuanto a la posible presencia de un desequilibrio de poder de la alumna que solicita la ayuda en relación a los alumnos que refiere que la han molestado, (...) refiere que se ha sentido muy mal por todo lo que ha pasado, triste y nerviosa, que sentía miedo de estos alumnos. Añade que ahora se siente más fuerte, mejor, explicando que su padre le ha dicho que se defienda y lo está haciendo, que ahora acude más tranquila a clase, pero que durante varios cursos lo ha pasado muy mal, y que recientemente desistió de acudir a una excursión al temer que en otro contexto distinto al Centro podía ser molestada por estos alumnos. Los alumnos y alumnas que acuden a sesión educativa como alumnado observador nombran a los alumnos B1 y B2 como protagonistas de acciones contrarias a la convivencia. Describen al alumno B2 como un alumno con conductas disruptivas generalizadas, que insulta y molesta a muchas alumnas y algunos alumnos. También describen al alumno B1 de manera similar, si bien refieren que este curso está comportándose mejor. Refieren que una compañera, (...), lo está pasando mal, porque está siendo molestada por los alumnos B1 y B2 desde el curso pasado constantemente, al menos dos o tres veces por semana. La insultan, se meten con su físico ("gorda..."), la empujan sin motivo no sólo cuando interactúan en juegos, sino que cuando pasan a su lado, la insultan y la empujan con frecuencia, y se ríen. El alumnado observador indica que ha presenciado estas acciones en muchas ocasiones. Refieren que en una ocasión, el alumno B2 se acercó a (...) mientras desayunaba e hizo el gesto de dar una patada al zumo de ésta, y que en otra

ocasión, el alumno B1 llegó a darle con el pie a su bote de zumo para tirarlo. No refieren haber visto patadas ni golpes hacia la alumna que solicita la ayuda, más allá de los constantes empujones, ni hacen referencia a la supuesta agresión del alumno B1 con el brazo enyesado, ni a haber roto objetos o materiales de la alumna que solicita la ayuda. Valoran que estos alumnos buscan intencionadamente a (...) de forma clara para molestarla. Además, exponen que la alumna que solicita la ayuda siente temor de estos alumnos, valorando que está intimidada, y busca estar con sus amigas para estar acompañada y que no se le acerquen estos alumnos. Por otro lado, constatan acciones de estos alumnos encaminadas a la búsqueda del aislamiento social de (...), exponiendo que en una ocasión varias de las alumnas observadoras se encontraban con la alumna que solicita la ayuda, y que los alumnos B1 y B2 las llamaron para que fueran con ellos y les dijeron que no estuvieran con (...), y luego se dirigieron a ella burlándose de que estaba sola. Añaden que en varias ocasiones, a diferentes alumnas observadoras, estos alumnos les comentan cosas como “por qué estás con ella”, o les dicen que “no estén con ella”. El alumnado observador, por tanto, hace referencia a haber presenciado maltrato verbal, físico y social por parte de los alumnos B1 y B2 hacia la alumna que solicita la ayuda, de forma continuada y de manera intencionada. Desde el Centro indican que una vez informados por parte de los padres del conflicto, a principio del presente curso escolar, realizaron actuaciones (entrevistas con alumnado, observación especialmente en los recreos, separación física en el aula poniéndolos en sitios alejados, etc.) y seguimiento del alumnado implicado en el conflicto. Por su parte, los padres de la alumna que solicita la ayuda refieren un alto grado de preocupación ante el malestar emocional vivido por su hija, quien ha llegado a verbalizar que se sentía “invisible”. No se ha podido realizar por parte del Psicólogo del SPACAE intervención con los alumnos B1 y B2, al no autorizarlo sus familias. Queda en manos del Centro llevar a cabo la intervención con estos alumnos y sus familias, en aras de lograr una modificación de las conductas contrarias a la convivencia constatadas y de la resolución definitiva del conflicto.

5.3.-Conclusión de la Valoración Psicoeducativa. En base a las actuaciones realizadas y a la información obtenida en estas, se ha constatado la existencia de los tres criterios básicos (Frecuencia y cronicidad, Intencionalidad y Personalización y Desequilibrio de Poder) que determinan la presencia de una situación de Acoso Escolar.

(...).

7.- RESULTADOS DE LOS SEGUIMIENTOS REALIZADOS. Al cierre de la intervención por parte del psicólogo del SPACAE, (...) refiere encontrarse más tranquila en el Centro, protegida y apoyada por sus compañeros, y con mayor capacidad para responder si es molestada o para demandar ayuda. En cuanto a los padres de la alumna que solicita la ayuda, confirman que la ven más tranquila, pero siguen mostrando un alto grado de preocupación por los efectos del daño continuado a su hija, así como temor a que pudiesen repetirse dichas acciones. En relación al Centro Educativo, se ha producido una colaboración adecuada con el psicólogo del SPACAE, participando en el desarrollo del proceso, y manteniéndose una fluida comunicación en todo (...)."

Los informes fueron puestos en conocimiento de la familia sin que presentara alegaciones, por lo que, a la vista de la documentación que obraba en el expediente de queja, se consideró que no precisaban de ninguna otra actuación por parte de esta institución, y se procedió al archivo de la queja por reconocimiento favorable.

En el expediente de queja **Q24/3131**, se puso de manifestó ante esta institución la profunda preocupación de las familias del IES San Sebastián por la situación que se estaba viviendo en el centro educativo, debido a un deterioro significativo de la convivencia, al haberse producido un incremento alarmante de conductas disruptivas, faltas de respeto, agresiones entre el alumnado, hacia el profesorado, e incluso agresiones verbales entre docentes, siendo, todo ello observado por el alumnado. El escrito de queja venía acompañado de dos escritos, uno dirigido a la Dirección

Territorial de Educación de S/C de Tenerife y presentado el (...) de diciembre de 2024 (Registro Entrada N.º 2..., EFPD: 4...) y el otro, al IES San Sebastián, Inspección de Educación de La Gomera y Dirección Insular de Educación de La Gomera y presentado el (...) de diciembre de 2024 (Registro de Entrada N.º 2..., EFPD 4...), en los que se relatan los hechos que motivan la queja ante esta institución. Salvando el hecho de que no existía falta de atención administrativa a los escritos mencionados, pero en atención a los hechos que en los mismos se describían, esta institución consideró que la queja reunía los requisitos establecidos en nuestro ordenamiento jurídico para ser admitida a trámite, por lo que se valoró iniciar actuaciones de supervisión y solicitar informe sobre los hechos expuestos por la promotora de la queja y las medidas que por parte de la Administración educativa se hubieran adoptado o se tuviera previsto adoptar, para salvaguardar la convivencia escolar en el centro educativo concernido y garantizar el ejercicio del derecho fundamental a la educación, regulado en el artículo 27 de la Constitución Española. La admisión a trámite se valoró a fecha de cierre del ejercicio, por lo que se dará cuenta del resultado de la investigación en el próximo informe anual.

- **Servicios educativos complementarios: transporte escolar, comedor y sistema de becas y ayudas al estudio.**

El artículo 20 de la *Ley Canaria de Educación no Universitaria*, regula los servicios educativos complementarios, que tienen como finalidad compensar las desigualdades sociales y económicas, facilitando el acceso y la permanencia del alumnado en el sistema educativo en condiciones de equidad, además de contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.

En el ejercicio de 2024 se recibieron un total de 12 quejas en relación con la prestación de los servicios complementarios, de las cuales seis estaban referidas a cuestiones relativas a las becas y ayudas al estudio, tres en relación con el funcionamiento del comedor escolar y tres relativas a la prestación del servicio de transporte escolar.

A título de ejemplo, se da cuenta de la supervisión realizada el expediente **Q24/1590**, en que el interesado expone en su escrito de queja que *“De forma sucinta y cronológica los trámites que he realizado con la finalidad de que se subsane el error en el pago de las becas de estudios no universitarios de los cursos 2021-2022 y 2022-2023 de “la persona solicitante” (...), no habiendo obtenido respuesta ni solución:*

- *Con fecha 31/08/2023 y número de registro general 1.../2023 presenté escrito de reclamación en relación con la cuenta en la que se han ingresado la beca del curso 2022-2023 puesto que “la persona solicitante” beneficiaria, (...) no figura ni es titular de dicha cuenta y solicitando el abono en una cuenta de la que (...) es titular, indicando su número.*
- *Con fecha 4/09/2023 recibo correo electrónico desde la cuenta becadtlpa.educacion@..... Sin identificación de la persona que lo envía, del siguiente tenor literal: “En respuesta a su alegación de fecha 31/08/2023, comentarle que una vez revisados los datos que obran en el expediente de “la persona solicitante”, no nos consta ningún cambio en el número de cuenta corriente, es más, la beca del año 2021 fue abonada precisamente en esa misma cuenta”.*
- *Con fecha 18/09/2023 y número de registro general 1.../2023, contesto al citado correo, y me reafirmo en mi petición de reintegro y abono en la cuenta de (...) de las dos becas, tanto del curso 2021-2022 como la del 2022-2023.*
- *Ante la falta de respuesta, con fecha 21/12/2023 y con número de registro general 2.../2023 se reitera la petición de abono de las correspondientes becas en la cuenta de “la persona solicitante” (...).*

- *Ante la falta de respuesta, con fecha 15/02/2024 y número de registro general 2.../2024 vuelvo a reiterar la reclamación del pago indebido de las becas.*
- *Con fecha 19/02/2024, recibo el siguiente correo electrónico desde la misma dirección becadtlpa.educacion@..... sin identificación de la persona que lo envía: “Buenos días, En referencia a sus alegaciones le comunicamos y reiteramos que las cuantías fueron ingresadas en la cuenta que “la persona solicitante” puso en su solicitud de beca. (años 2021-2022) y (2022-2023).”*
- *Con fecha 05/03/2024 y número de registro general 4.../2024 vuelvo a solicitar el reintegro del importe de las becas mencionadas, en un escrito que resume el proceso completo desarrollado hasta ese momento, aportando como prueba para la beca 2022-2023 la solicitud realizada por “la persona solicitante” (...) que luego es sustituida por la Sra. (...) cambiando a su cuenta personal la cuenta corriente. En este último escrito expresamos una serie de consideraciones jurídicas ante la única respuesta recibida, que inciden entre otros en los siguientes aspectos:*

Que tras la cuenta de correo genérica del departamento que gestiona las becas, se ha limitado a contestar que la beca ha sido abonada en la cuenta que “la persona solicitante” ha señalado en su petición, pero:

- *sin comprobar las alegaciones realizadas por esta parte*
 - sin comprobar la documentación aportada como medio de prueba para acreditar las pretensiones reclamadas*
- *sin motivar la respuesta*
- *sin identificar quien contesta la reclamación*
- *sin expresar los recursos que contra la misma caben*

(...) continuamos sin respuesta. En el transcurso de esta reclamación “la persona solicitante” ha cumplido 18 años (...).”

Revisada la documentación aportada con la queja, todos los escritos dirigidos por el interesado a la Administración educativa cumplían con los requisitos que deben reunir las solicitudes de inicio del procedimiento, conforme a lo regulado en el artículo 66.1 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. Asimismo, se apreció que en las comunicaciones enviadas por la Administración educativa no concurrían las condiciones preceptuadas en el artículo 88, del mismo cuerpo legal, en relación con el contenido de la resolución que pone fin al procedimiento: decidir sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas de la tramitación del procedimiento, ser congruente con las peticiones formuladas y contener la decisión adoptada por la Administración y los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos. Se consideró oportuno iniciar actuaciones de supervisión y se admitió a trámite la queja, y se solicitó informe a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deporte sobre la falta de atención administrativa a los cinco escritos presentados por el interesado. Asimismo, con respecto al fondo del asunto, se preguntó a la Administración educativa, en el caso de haber estimado que la resolución de la situación que había planteado el ciudadano era competencia del Ministerio de Educación, si había procedido a remitir la reclamación, solicitándole que, en caso afirmativo, nos trasladara copia del oficio de remisión. A fecha de cierre del año, aún no se había recibido respuesta de la Administración educativa.

En materia de comedor escolar, se tramitó el expediente **24/1326**. El AMPA “(...)” del CEIP “(...)” se ha dirigido a esta institución poniendo de manifiesto su desacuerdo con la forma en que se había venido prestando el servicio de comedor del centro educativo, debido al proceder del personal auxiliar de comedor, que calificaban como de “mala praxis”. *En el escrito de queja se podía leer que “(...) Tal y como hemos podido comunicar tanto a la dirección del Centro, como a la Inspección de zona, y desde de noviembre del pasado año 2023, a la propia Dirección general, sin respuesta, según documentos que adjunto, y todos en relación con extremadamente graves y supuestas malas praxis de monitoras de comedor hacia menores (...)”*. La queja se admitió a trámite y se solicitó informe a la Administración educativa, para que nos informaran acerca de las medidas que se habían tomado o se tenía previsto tomar para que la prestación del servicio de comedor, durante el curso 2024/2025, se realizara en unas condiciones distintas a las que venían ocurriendo en el curso anterior, evitando las situaciones que pudieran alterar el orden necesario para la adecuada prestación del servicio.

Se recibió informe emitido por la Dirección General de Administración de Centros, Escolarización y Servicios Complementarios en el que se ponía de manifiesto que *“(...) desde este Servicio, se realizan las siguientes actuaciones con el fin de conocer si el centro tiene conocimiento de las incidencias que denuncian las familias del CEIP (...) a través del AMPA:*

- 1. (...) el día 27 de mayo de 2024, este Servicio se pone en contacto con el equipo directivo del centro educativo.*
- 2. Averiguaciones y petición de información al Equipo Directivo El secretario del centro, (...) informó que la Inspección Educativa ya estaba al tanto de las quejas y que, a solicitud de la Inspección Educativa, se había elaborado un informe (...) detalla que durante este proceso, desde el centro, se ha intentado dialogar con las partes implicadas en el conflicto y se ha llevado a cabo una intervención entre los trabajadores del comedor, logrando inicialmente un principio de acuerdo y entendimiento. Por lo tanto, al día de la fecha, no se consideraba necesaria ninguna intervención adicional, dado que la Inspección ya había actuado y mediado en el conflicto. En su opinión, las quejas son infundadas y los argumentos presentados por las familias no se sostienen. Finalmente manifiesta que considera que el trato y comportamiento del personal es adecuado y que no existen motivos reales de preocupación.*
- 3. Solicitud de documentación Con el fin de contar con información más detallada sobre el procedimiento llevado a cabo por el centro, desde el Servicio de Comedores Escolares se solicita al director del centro el envío del informe elaborado a petición de la Inspección. Dicho documento fue remitido por correo electrónico, en fecha 31 de mayo de 2024, por el director Don (...). En el informe que se nos hace llegar se recoge que “No entendemos a qué puede obedecer este tipo de quejas que afectan gravemente a la imagen de dos trabajadoras de nuestro centro y que son absolutamente infundadas...” En base a la información recibida, y dado que la Inspección ha intervenido, se concluye que la situación ha sido gestionada y resuelta adecuadamente a nivel del centro escolar y no se requieren acciones adicionales por parte de este Servicio (...)”*. Lo informado se puso en conocimiento de los promotores de la queja, y, tras valorar las alegaciones que presentaron, se estimó proceder al archivo del expediente de queja al haber llegado al límite de actuaciones posibles, en ese momento.

En materia de transporte escolar, se incoó la queja **Q24/205**, en cuyo escrito se podía leer que *“Como representante del AMPA del CEIP El Toscón, se expone el problema que existe desde el curso pasado en nuestro centro al no transportar a nuestro alumnado al IES Teror. Se solicita que se reanude el servicio que lleva más de 20 años transportando a nuestros alumnos que finalizan la etapa de Educación Primaria en nuestro centro y continúan la Secundaria en el IES Teror (...)”*. Con el escrito de queja se aportaba copia de la respuesta que la Dirección General de Administración de Centros, Escolarización y Servicios Complementarios había remitido al AMPA, en respuesta a su solicitud, en la

que se hacía constar que *“El transporte escolar es un servicio público y gratuito que se ha de garantizar al alumnado con derecho al mismo. Este derecho se garantiza en la base primera de la Orden de 2 de agosto de 2006, por la que se aprueban las bases que regulan el uso del transporte escolar canario en los Centros Educativos Públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, donde se recoge que se garantizará el transporte al alumnado de Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria (1er y 2º curso), que tenga su domicilio en el área de influencia del centro educativo y haya de ser trasladado a dos o más kilómetros de distancia del mismo (...) el área de influencia establecida por la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes de Canarias para el centro educativo IES Teror, (...) El Toscón se sitúa fuera de la misma (...) según las áreas de influencia, el centro educativo que le corresponde al alumnado del barrio de El Toscón para la etapa de Educación Secundaria Obligatoria es el IE S Cairasco de Figueroa (...) actualmente, este centro sí cuenta, entre sus rutas adscritas, con servicio de transporte escolar, concretamente a través de la ruta GC193CV2324, con parada en El Toscón (...) Tomando en consideración estos antecedentes, al no cumplirse las condiciones recogidas en la normativa, no se puede proporcionar el servicio de transporte escolar al alumnado con residencia en El Toscón que está matriculado en el IES Teror.”* A la vista del contenido del informe se inadmitió a trámite al no apreciar irregularidad administrativa que motivara la realización de actuaciones de supervisión.

Q24/205, Q24/580, Q24/609, Q24/610, Q24/665, Q24/790, Q24/1039, Q24/1325, Q24/1326, Q24/1328, Q24/1590, Q24/1791.

- **Infraestructuras educativas.**

En el año 2024 se incoaron seis expedientes en relación con el estado de conservación en que se encontraban las instalaciones de los centros educativos no universitarios, derivado de la falta de obras de reparación y mantenimiento.

Se cita como ejemplo la supervisión realizada en el expediente Q24/3149. El promotor de la queja **Q24/2226**, padre de un alumno del IES Isabel de España, puso de manifiesto en su escrito de queja que la rampa de acceso al centro educativo, que debe usar el alumnado motórico *“(...) carece de la seguridad y la autonomía para los usuarios en silla de ruedas ya que no reúne las características de seguridad (...)*”. Aportaba copia de un escrito, presentado el 20 de junio de 2023 (r/e 11...) exponiendo los hechos, sin que hubiera recibido respuesta a fecha de presentación de la queja en esta institución ni se hubieran tomado medidas en relación con lo solicitado.

Se consideró oportuno iniciar actuaciones de supervisión, y se solicitó informe a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deporte sobre el trámite administrativo dado a la solicitud que había presentado el interesado, el 20 de junio de 2023, así como sobre las medidas previstas para solucionar la situación que motivaba la queja. Nuestra petición de informe hubo de ser reiterada y, ante la continuada falta de respuesta, se remitió un recordatorio sobre el deber legal de auxiliar, con carácter preferente y urgente, a la Diputación del Común, conforme establece el artículo 30.1 de nuestra Ley reguladora. A fecha de cierre del ejercicio, estábamos aún a la espera de recibir respuesta.

Igualmente, y como continuidad a lo puesto de manifiesto en el informe anual correspondiente al año 2023, haremos referencia al expediente de queja **Q24/3149**, que tiene su antecedente en la queja Q23/967. En efecto, durante el ejercicio 2023 se recibió una queja promovida por la Comisión de Infraestructuras de la Escuela de Arte y Superior de Diseño Gran Canaria (EASD Gran Canaria), en

cuyo escrito se podía leer que *“La presente queja es interpuesta por la Comisión de Infraestructuras de la Escuela de Arte y Superior de Diseño Gran Canaria (EASD Gran Canaria), (...) ante la dejación de funciones manifiesta, que durante años, ha demostrado la administración pública competente en el mantenimiento y adecuación del edificio sede del centro. El mandato de la Comisión es (...) conseguir que en las instalaciones del centro se den unas condiciones dignas de trabajo y de calidad educativa hacia nuestro alumnado (...).*

La actividad lectiva en la EASD Gran Canaria se viene desarrollando en los últimos 22 cursos en un edificio proyectado y/o construido de manera inadecuada en relación a su orientación solar este, exposición al ambiente agresivo marino y localización anexa a una vía rodada de máximo tránsito como es la GC-1. Esta situación de origen se ha agravado exponencialmente por la falta de mantenimiento de la administración responsable, encargada como propietaria del mismo de realizar aquellas reparaciones que no se puedan realizar por los medios humanos y materiales de los que se dota al centro (...) El ámbito temporal expuesto abarca desde el año 2014 a la fecha de redacción de esta queja, para una mejor comprensión del proceso. (...) Conclusiones:

- *Las últimas obras de reparación por parte de la CEUCD, parciales en todo caso, se produjeron con anterioridad al curso 2016-2017, y no solucionaron el problema de entrada de agua de lluvia en el centro, a la vista de las solicitudes de reparación posteriores.*
- *Desde la solicitud de inspección urgente del edificio, por riesgo sobre la seguridad hacia las personas y afección de la actividad lectiva por entrada de agua, de 21/02/2018, hasta la visita de un responsable técnico de la CEUCD, Jefe de Servicio de la Dirección General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa (DGCIPE), pasan 13 meses, siempre tras reiteradas peticiones. Desde la fecha de dicha solicitud hasta el momento en que se redacta la queja, no ha habido valoración de riesgos directa mediando visita de inspección al centro, por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Educación (SPRLE), en relación a la entrada de agua de lluvia en el edificio.*
- *El 11/10/2019 se solicita por el entonces director del centro reunión con la Directora General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa (...) para poder exponer en persona las graves deficiencias de la instalación, no produciéndose esta reunión hasta su visita al centro el día 11/05/2021, 1 año y medio después de la nombrada solicitud. En esta visita se compromete verbalmente a destinar una cuantía de 40.000 € por vía de urgencia para una primera actuación parcial de mejora de las condiciones acústicas. Gestionado el presupuesto para dichas obras por la Comisión de ruido del claustro, y solicitadas las obras en base a aquel por el director del centro el 30/08/2021, a fecha de hoy, 19 meses después, no se ha realizado trabajo alguno por la CEUCD.*
- *Respecto del escrito de fecha 31/08/2021 detallando el mal estado de conservación de la infraestructura, no se tiene conocimiento de que hasta la fecha se haya realizado un estudio técnico de reparación integral por parte de la CEUCD.*
- *Hasta el 24/09/2021, cuatro años después de las últimas obras de reparación, no se licitan, tras múltiples peticiones del centro, las obras de reparación de las cubiertas y evacuación de aguas pluviales. El lote de la EASD Gran Canaria en la licitación se declara desierto el 22/10/2021, y a la fecha en la que se suscribe la presente queja, 1 año y 5 meses después, sigue sin haberse vuelto a licitar.*

(...)

- *El 5/10/2022 se requiere la evaluación del riesgo ergonómico en relación con el confort acústico a la Comunidad Autónoma de Canarias, y con fecha de 25/03/2023 se suscribe por el SPRLE el documento “Evaluación de riesgos ergonómica en relación con el confort acústico en la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Gran Canaria”. En el mismo se concluye que “La evaluación ergonómica determina que la inteligibilidad verbal no es satisfactoria, según la norma UNE-EN ISO 9921:2004 y NTP 794 del INSST. Por ello, se proponen medidas preventivas para mejorar la comunicación verbal como aumentar el aislamiento acústico en las aulas orientadas a la autovía y la redistribución de mesas. Se recomienda incorporarlas a la programación anual del centro (...)”.*

Esta institución admitió a trámite la queja y se solicitó informe a la Administración educativa. La petición de informe fue objeto de reiteración, de un recordatorio del deber legal de auxiliar con carácter preferente y urgente a la Diputación del Común en sus actuaciones, conforme a lo establecido en el artículo 30.2 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común; recordatorio que fue reiterado, con la advertencia de declaración de obstruccionismo a la labor de esta institución. Finalmente, se recibió un informe, en febrero de 2024, de la Dirección General de Infraestructuras y Equipamientos en el que se podía leer que *“Primero: Se emitió un informe por parte del Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales, con fecha 24 de marzo de 2023 en donde se concluyen los siguientes apartados: No existe riesgo por exposición al ruido, se proponen medidas preventivas para mejorar la comunicación verbal en las aulas, al ser la fuente de ruido la GC-1 se propone cambiar los objetivos de calidad acústica por parte del titular de la vía.*

Segundo: Se emite una propuesta de Planificación de la Actividad Preventiva con fecha 29 de marzo de 2023 en la que se establece: como máxima prioridad redistribuir las mesas del aula para reducir distancias, como prioridad a medio plazo revisar los objetivos de calidad acústica por parte de la Directiva del Centro al titular de la vía y a medio plazo contar con personal competente para valorar las medidas específicas por parte de la Dirección General de Infraestructuras y equipamientos.

Tercero: con fecha 30 de marzo de 2023 se recibe la Evaluación de riesgo por parte del servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Donde se propone una reunión de coordinación y determinación de unidad administrativa que coordine las acciones futuras.

Cuarto: A fecha 2 de junio de 2023 se recibe un comunicado por parte de la Secretaría de la EASD GC donde comunican que no es competencia de ellos cumplimentar la Planificación de la Actividad Preventiva sobre confort acústico.

Quinto: El día 13 de diciembre de 2023 se comprueban las acciones propuestas en el punto número 2, las cuales se encuentran sin ejecutar por parte del Centro. Por otro lado, desde esta consejería se está trabajando en la contratación de un técnico especializado para la valoración y posterior adopción de medidas específicas. (...) Por lo tanto, se concluye que esta circunstancia no es de sencilla resolución debiendo realizar soluciones mixtas y de gran complejidad, además, se propone asignar a esta Unidad Técnica la función de coordinación de las actuaciones futuras de intervención en la EASD GC. Este proyecto debe tener asociadas una serie de actuaciones las cuales tendrán una duración aproximada de 24 meses.”

A este informe, los promotores de la queja presentaron alegaciones en el sentido siguiente:

“Una vez estudiada la contestación de la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes (CEFPAFD), la Comisión de Infraestructura del claustro de profesorado de la EASD Gran Canaria viene a trasladar a la Diputación del Común las siguientes alegaciones:

- 1º.- *El escrito de contestación a la queja lo suscribe únicamente el Director General de Infraestructuras y Equipamientos, cuando también delimitábamos como responsables a la Dirección General de Personal y a la Secretaría General Técnica en los aspectos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales.*
- 2º.- *En la queja demostramos el incumplimiento de la administración responsable de sus propias competencias reglamentarias sobre la infraestructura y seguridad del alumnado, profesorado y personal no docente, y pedíamos que las cumplieran sin más dilación. La redacción del escrito de la CEFPAFD, ciertamente confusa en algunos párrafos, es totalmente parcial y alejada de las motivaciones y solicitud de nuestra petición a la Diputación del Común, haciendo únicamente un relato de las acciones acometidas hasta el momento sobre la problemática del ruido en las aulas provocado por la GC-1.*
- 3º.- *Sobre la competencia del seguimiento del estado de conservación y mantenimiento del edificio de la Dirección General de Infraestructuras y Equipamientos (DGIE):*
- *No se contesta a este apartado, por lo que seguimos sin tener conocimiento de si se prevén inspecciones periódicas del edificio, un plan de mantenimiento o reparaciones del resto de elementos arruinados del Centro. Se están realizando obras de reparación de las cubiertas que son muy inferiores en entidad y calidad constructiva (reutilizando el aislamiento térmico existente, por ejemplo), comparadas con las previstas en el proyecto con fecha de publicación de licitación 24/09/2021 por importe de 564.207,50 euros y declarado desierto. Desconocemos desde esta Comisión qué proyecto técnico existe para estas obras de reparación en ejecución y su presupuesto.*
 - *Sobre las competencias de la DGIE en el establecimiento de las medidas orientadas a garantizar la seguridad de los centros educativos: Las obras citadas se han realizado en período y horarios lectivos directamente en los cerramientos de aulas y talleres en uso, lo que ha derivado en aún más inseguridad y dificultades para el normal desarrollo de las clases. Esto demuestra que se sigue incumpliendo gravemente con las competencias señaladas. La Directiva nos traslada que se ha intentado, sin éxito, coordinar con la contrata para que no trabajaran en los techos a las horas de actividad lectiva. Esto ha supuesto un riesgo para el alumnado y el profesorado de dichas aulas. El escrito de contestación de la DGIE no hace alusión a esta obra.*
 - *Sobre las competencias de la Dirección General de Personal (DGP) y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Educación (SPRLE) dependiente: El escrito de contestación, que no suscribe la DGP, hace alusión al informe “Evaluación de riesgos ergonómica en relación con el confort acústico en la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Gran Canaria” de 24/03/2023 y que se anexaba en la queja de esta Comisión. La contestación a la Diputación del Común de la DGIE señala que las acciones propuestas en la Planificación de la Actividad Preventiva de 29/03/2023 no se han cumplido por el Centro. Respecto a esto hay que aclarar que:*
 - *Existe una normativa clara sobre los niveles de ruido permitidos en un aula, tal y como se ha argumentado en nuestras solicitudes de reparación desde el año 2020. La responsabilidad del respeto de esa normativa para asegurar de la calidad acústica de las aulas dentro de los edificios de los centros públicos es competencia de la CEFPAFD, no del profesorado.*
 - *La propuesta de la Planificación de la Actividad Preventiva de colocar las mesas en forma de U para acercar al alumnado a los/as docentes y otorgarle la máxima prioridad para mejorar la comunicación verbal nos parece ineficiente y hasta insultante. En cualquier caso, siempre estaremos a una distancia superior a la crítica de algún alumno/a para una correcta*

inteligibilidad según tabla del apartado 10.2 de la Evaluación de riesgos del SPRLE. Por otro lado, esta disposición es adecuada para actividades de tipo seminario, cuando es indispensable en nuestra práctica y por la organización arquitectónica de las aulas, que tengamos otras organizaciones de continuo para atender a proyecciones audiovisuales y a pizarras tradicionales. Por tanto, la organización en U no se ha llevado a cabo por el Centro y el profesorado porque es incompatible con la actividad lectiva.

- *En el informe de 24/03/2023 del SPRLE se escribe “Dado que la fuente de ruido proviene del tráfico rodado de la autovía GC1 se propone elevar a los órganos competentes, ajenos a este SPRLE, la revisión de los objetivos de calidad acústica de la zona de afección al centro educativo EASD GRAN CANARIA”. La contestación de la DGIE (apartado segundo) asevera que la Planificación de la actividad preventiva de 29/03/2023 pretende que sea la directiva del Centro la que se dirija al titular de la vía para revisar los objetivos de calidad acústica. Teniendo en cuenta que la autoridad titular es el propio Gobierno de Canarias es competencia de la CEFPAFD, y no de la dirección de un centro educativo, dirigirse al titular de la vía para resolver el incumplimiento de la normativa. Esta derivación de responsabilidades es inaceptable.*
- *Sobre la propuesta de planificación de la actividad preventiva sobre el ruido, esta Comisión tiene conocimiento de que en ese documento debía ser el propio centro quien señalase a los responsables de llevar a cabo las medidas previstas y plazo de ejecución; y además, incomprensiblemente entre ellas, las obras de adecuación acústica de las aulas. Evidentemente, los responsables del Centro no son quienes deben determinar responsables y mucho menos establecer plazos sobre obras que solo puede planificar y licitar la CEFPAFD.*
- *Sobre la incapacidad de gestión o actitudes dilatorias: Tal y como se recogía en el escrito de queja, la actitud de la CEFPAFD es dilatoria en la comunicación con este claustro. La contestación se recibe tras nueve meses de espera y tres requerimientos de contestación del Diputado del Común. Además se llega a decir en el apartado quinto que “se está haciendo un uso inadecuado de las instalaciones por parte de los usuarios del mismo”, sin describir cuál es ese uso inadecuado o qué tiene que ver ese supuesto uso inadecuado con el ruido producido por la GC-1. También dice que se suma el ruido “que generan los usuarios” y por si fuera poco, también se escuda la contestación en que “están vigentes las normas COVID (puertas y ventanas abiertas)”. Todo esto es impresentable, ya que el ruido que generan los usuarios es el propio de las aulas teóricas o de los talleres en su uso adecuado y original para el diseño del edificio como Escuela de Arte. Las ventanas y puertas deben estar abiertas porque el centro no dispone de un medio de ventilación que no sea el natural y dicha ventilación es imprescindible por pura lógica de salubridad y control del calor interior, independientemente de ninguna pandemia, por lo que no es algo coyuntural tal y como se pretende presentar. La incapacidad de gestión, lamentablemente, parece que va a continuar, ya que lo único que se saca de esta contestación es que a la fecha de su redacción se estaba trabajando en la contratación de un técnico especializado y reconocer que debe haber un proyecto con actuaciones de duración 24 meses; en resumen, nada concreto y un plazo de nuevo dilatorio de soluciones (...) consideramos desde esta Comisión de Infraestructura actuando en representación del Claustro de la EASD Gran Canaria, que esta contestación no atiende en absoluto a las motivaciones y solicitud de cumplimiento de las obligaciones reglamentarias de la Consejería de Educación que veníamos a expresar en nuestra queja (...).”*

Por motivos técnicos, el expediente Q23/967 fue archivado, y se abrió la queja con referencia **Q24/3149** para continuar nuestras actuaciones de supervisión. A fecha de cierre del ejercicio del que se da cuenta, se había valorado dar traslado de las alegaciones de los interesados a la Administración educativa, para recabar un segundo informe aclaratorio, que permitiera dar el cauce adecuado a la situación sometida a la consideración de esta institución.

Q24/973, Q24/1237, Q24/1327, Q24/1757, Q24/2226, Q24/3149**-Otras cuestiones relativas a la educación.**

Las quejas que se incluyen en este epígrafe refieren situaciones de índole diversa, ocurridas en el seno del sistema educativo, pero que escapan a las cuestiones de las que se ha informado anteriormente. Se incoaron 18 expedientes

A modo de ejemplo, una de las quejas se refiere a la actividad de supervisión realizada en el expediente **Q24/2289**. En su escrito, la interesada pone de manifiesto que se había dirigido a la Dirección Territorial de Educación de S/C de Tenerife, el 17 de septiembre de 2024 (Nº General 172..., Nº Registro BSOC/18...) para exponer su disconformidad con la no bonificación del 100% de la matrícula en la Escuela Oficial de Idiomas de Santa Cruz de Tenerife para estudiar francés durante el curso escolar 2024/2025, al no poder aportar el certificado de discapacidad que había solicitado en 2022, pero debido a la demora que acumula la tramitación de este procedimiento, aún no disponía de él. Añadía que, en cursos anteriores, le había sido aplicada la bonificación, aportando copia de la Resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de marzo de 2022, por la que se le reconocía su derecho a una pensión por incapacidad permanente en el grado de total para la profesión habitual.

Considerando que el artículo 3, apartado e), de la *Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no universitaria*, sobre los principios rectores del sistema educativo canario establece que *"La corresponsabilidad de todos los agentes educativos para lograr que la educación sea considerada como uno de los bienes más preciados dentro de la sociedad y que toda la población pueda formarse a lo largo de la vida."*

Y que, a mayor abundamiento, el artículo 25 del mismo cuerpo legal, sobre el aprendizaje a lo largo de la vida que regula que:

"1. Todas las personas deben tener la posibilidad de formarse a lo largo de la vida, dentro y fuera del sistema educativo, con el fin de adquirir, actualizar, completar y ampliar sus capacidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias para su desarrollo personal y profesional."

2. El sistema educativo tiene como principio básico propiciar la educación permanente (...) facilitará a las personas adultas su incorporación a las distintas enseñanzas (...)"

Esta institución admitió la queja a trámite y solicitó un informe sobre:

"-Visto que la imposibilidad para presentar, por parte de la interesada, el Certificado acreditativo de su Discapacidad ante esa Administración educativa viene motivada por la demora en la emisión del mismo, por parte de otro órgano administrativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, resultando que la no aportación del citado documento le impide, este curso 2024/2025, beneficiarse de la bonificación del 100% de la matrícula, circunstancia que podría impedir a la continuidad de sus estudios de idiomas y, por tanto, verse afectada la posibilidad de continuar formándose, ¿Qué medidas se prevé adoptar por esa Administración, al respecto?"

-Si se facilita, desde las escuelas de idiomas y los centros de educación para adultos, a las personas adultas que desean continuar su formación en idiomas, como en el caso de la interesada, la información y orientación necesarias sobre las ofertas educativas de aprendizaje permanente en idiomas y las posibilidades de acceso a las mismas para que puedan iniciar y culminar con éxito la formación para adultos."

La Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial emitió un informe en el que se podía leer que *“(...) El centro educativo está actuando conforme a derecho a tenor de la fundamentación jurídica invocada en el presente informe, sin recaer en el mismo el deber de aplicar medidas adicionales atendiendo a la situación presentada.”*

Se puso el informe en conocimiento de la promotora de la queja, y, para dar el adecuado cauce al expediente, antes de continuar la tarea de supervisión, se le solicitó que nos aportara copia de las matrículas de cursos anteriores que obraran en su poder, en las que se apreciara que se le había aplicado la bonificación del 100% de la matrícula, sólo con la aportación de la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social de 2022, por la que se le reconoció la incapacidad permanente en grado total para la profesión habitual.

Se tramitó también, el expediente **Q24/2801**. En su escrito de queja, la promotora expuso *“Que mi hijo es diabético tipo 1 y está escolarizado en el centro (...) en cuarto curso de primaria. Que el niño necesita supervisión continua de sus niveles de glucosa y reacción profesional ante las hiperglucemias e hipoglucemias que se producen a lo largo del día, así como de las inyecciones de insulina preceptivas antes de las comidas. Que el centro (...) ha dispuesto durante el curso pasado de un auxiliar de enfermería que cumplía con dicho cometido en horario de 8:30 a 15:30. Que la Consejería de Educación ha reducido el horario de la auxiliar de enfermería para el presente curso escolar a sólo de 8:30 a 13:30. Esta reducción implica que no existe atención durante el comedor escolar, que en su caso es de 14:00 a 14:30, y el comedor es un recurso esencial para poder mantener la escolarización del niño, pues ambos progenitores trabajan. Que desde el 9 de septiembre, día de comienzo del curso escolar, he presentado varios escritos en la Consejería de Educación: 3 al Director General de Ordenación de las Enseñanzas, Inclusión e Innovación, 3 a la Inspectora Jefe Territorial (...) y 1 al Defensor del Estudiante (...) En estos escritos he intentado explicar la necesidad vital de que se reponga el servicio del auxiliar de enfermería en el horario del comedor porque en la ingesta de alimentos la actuación debe ser profesional e inmediata (...) Que no he recibido respuesta por parte de la Consejería, ni conseguido, que es lo importante, que repongan el servicio del auxiliar de enfermería hasta la finalización del comedor.”* A la vista de la información y documentos aportados por la interesada, se podía inferir que la ausencia del personal auxiliar de enfermería, durante el horario de comedor, ponía al alumno menor de edad en una situación de riesgo para su salud; asimismo, se concluía que, además, se dificultaba la conciliación de la vida laboral y familiar de los progenitores, si el alumno no pudiera, finalmente, hacer uso del servicio educativo complementario de comedor. En este sentido, se hace preciso mencionar que la equidad constituye uno de los principios rectores en la organización y el funcionamiento del sistema educativo de Canarias, y para hacer efectivo este principio se dispone, entre otros, del servicio de comedor, por lo que, se solicitó a la Administración educativa que nos informara qué medidas se habían adoptado o se tenía previsto adoptar en interés superior del menor, para solventar la situación descrita, contribuyendo así, a la mejora de la calidad de vida del alumno relacionada con su salud. A fecha de cierre del ejercicio del que se da cuenta, estábamos a la espera de recibir respuesta.

Q24/689, Q24/956, Q24/1171, Q24/1231, Q24/1298, Q24/1408, Q24/1415, Q24/1617, Q24/1635, Q24/2191, Q24/2289, Q24/2469, Q24/2506, Q24/2801, Q24/2844, Q24/3081, Q24/3120, Q24/3161

2.2 Educación Universitaria.

- Procedimientos de homologación de títulos universitarios extranjeros.

Esta institución recibe en cada ejercicio quejas en las que se pone de manifiesto la demora en la tramitación y resolución de los expedientes administrativos de homologación y equivalencia de títulos universitarios extranjeros, con el consiguiente perjuicio para sus promotores, que ven dilatado en el tiempo su acceso al mercado laboral y condicionada, también, su integración social en el entorno de su residencia.

En el ejercicio del que se da cuenta, se incoaron ocho expedientes de queja, que fueron oportunamente trasladados al Defensor del Pueblo, por exceder tal asunto del ámbito de supervisión de esta institución.

Q24/35, Q24/144, Q24/214, Q24/521, Q24/1814, Q24/2060, Q24/2067, Q24/2558

- Admisión y otras cuestiones académicas y servicios universitarios.

En cada informe anual que elabora esta institución, se deja constancia de la buena colaboración que siempre muestran las dos universidades públicas canarias con la actividad de supervisión de la Diputación del Común, respondiendo de manera ágil a nuestras peticiones de información, lo que da lugar a una pronta resolución de los expedientes de queja. Durante el ejercicio de 2024 se incoaron 10 quejas.

Podemos destacar, como ejemplo de la supervisión realizada, la llevada a cabo en el expediente **Q24/2112**, en que el interesado manifiesta en su escrito de queja *“Que siendo persona con discapacidad de más del 33% reconocida, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria cobre matrícula en su modalidad de Teleformación aludiendo a gastos de material. Siendo la exención por mi discapacidad un pequeño porcentaje del coste. En mi caso, por padecer discapacidad auditiva, la Teleformación es la vía que mejor se adapta a mis capacidades, produciéndose así discriminación indirecta respecto a la presencialidad por razón de mi discapacidad. Solicito que revisen su política de precios para que la exención de pago de matrícula se me aplique (...) Deje constancia en la matrícula y aporte documentación que la acredite (...) y consta entregada en la aplicación web desde la que se realiza la matrícula (...) Tipo de matrícula: MO - Alumnos con Discapacidad”*. La queja fue admitida a trámite y se solicitó a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) que nos informara sobre los hechos expuestos por el interesado.

Se recibió informe del Vicerrectorado de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad, en el que se podía leer que:

“El Decreto 177/2022, de 3 de agosto, por el que se fijan y regulan los precios públicos por la prestación de servicios académicos y administrativos de las universidades públicas de Canarias para el curso académico 2022-2023 (vigente para el curso académico 2024/2025) establece, respecto a los precios públicos de la actividad docente en el artículo 2.4.:

“El Consejo Social de cada universidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 81, apartado 3, letra c), de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, fijará los precios tanto por la prestación de enseñanzas propias de las universidades canarias, para la inscripción del estudiantado que curse determinadas materias con autorización de la universidad, como por la contraprestación por los materiales didácticos y servicios específicos en los sistemas metodológicos semipresenciales o no presenciales de los estudios conducentes a títulos oficiales.” En este sentido, las tasas aprobadas por el Consejo Social

están reflejadas en las bases de ejecución del presupuesto de la ULPGC (tomo IV) del año 2024. Para la titulación de Grado en Educación Primaria en la modalidad de teleformación, se ha dispuesto que el precio del crédito en concepto de materiales didácticos digitales, servicios y tutorías en línea a añadir al precio establecido en el decreto por el que se fijan los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos de carácter universitario es de 19,00 euros. Estas tasas deben abonarse en su totalidad por cualquier estudiante, independientemente de su tipo de matrícula, por lo que el importe de 1.140,00 euros corresponde al coste de 60 créditos en este concepto.”

Consultada la normativa vigente al respecto, el artículo 20 del Decreto 177/2022, de 3 de agosto, por el que se fijan y regulan los precios públicos por la prestación de servicios académicos y administrativos de las universidades públicas de Canarias para el curso académico 2022-2023, establece que: *“En virtud de la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, y el artículo 19 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, las personas que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, quedarán exentas del pago de los precios públicos establecidos en el presente Decreto.”*

Asimismo, la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, regula en su artículo 32.6 las becas y ayudas al estudio, estableciendo que: *“Para garantizar el acceso y la permanencia en los estudios universitarios, las universidades públicas podrán establecer, con cargo a sus propios presupuestos, modalidades de exención parcial o total del pago de los precios públicos y derechos por prestación de servicios académicos que, en cualquier caso, tomarán en consideración la diversidad del núcleo familiar atendiendo a criterios socioeconómicos. El estudiantado con discapacidad (...) tendrán derecho a una bonificación total por los servicios académicos universitarios liquidados en la matrícula en los términos establecidos en la normativa específica y mediante acreditación formal.”*

Y, a mayor abundamiento, la misma Ley Orgánica regula en su disposición final sexta, sobre el título competencial: *“1. Esta ley orgánica se dicta al amparo de las reglas 1.ª y 30.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que reservan al Estado la competencia exclusiva para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos, así como en el cumplimiento de los deberes constitucionales y la aprobación de las normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia, respectivamente.”*

Por otra parte, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece en su artículo 18.1, en relación con el contenido del derecho a la educación que: *“Las personas con discapacidad tienen derecho a una educación inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás.”* Y el artículo 19, respecto a la gratuidad de la enseñanza regula que: *“Las personas con discapacidad, en su etapa educativa, tendrán derecho a la gratuidad de la enseñanza, en los centros ordinarios y en los centros especiales, de acuerdo con lo que disponen la Constitución y las leyes que la desarrollan.”*

Consultada la página web de la Universidad, en relación con el precio de la matrícula para la realización de estudios de grado en modalidad no presencial, consta la siguiente información:

“El precio de la matrícula en esta modalidad se obtiene de la suma de varios importes:

4. - Los precios públicos fijados en la tarifa primera del Anexo 1º a satisfacer por la prestación de servicios académicos universitarios establecidos en el Decreto de Precios Públicos del Gobierno de Canarias.

-Aplicables las exenciones o bonificaciones establecidas en el Decreto de Precios Públicos.

5. - *Los Precios en concepto de materiales didácticos digitales y servicios específicos en los sistemas metodológicos no presenciales establecidos por el Consejo Social de la ULPGC (Artículo 2.4 del Decreto de Precios públicos del Gobierno de Canarias). El importe*

corresponde a 19 € por crédito matriculado (BOULPGC nº 5 del 4 de mayo de 2018).

Esta tasa del Consejo Social tendrá que ser abonada en su totalidad por todo el alumnado matriculado en esta modalidad por lo que no son aplicables las exenciones o bonificaciones establecidas en el Decreto de Precios Públicos (beca, discapacidad igual o superior al 33%, familia numerosa, personal ULPGC, etc....).

6. - *Los precios correspondientes a las Tasas de Secretaría establecidos en la Tarifa Tercera del Decreto de Precios Públicos. (solo en la primera matrícula).*

-Aplicables las exenciones o bonificaciones establecidas en el Decreto de Precios Públicos."

Por tanto, se infiere que, del precio de la matrícula universitaria no presencial forma parte el precio en concepto de materiales didácticos digitales y servicios específicos en los sistemas metodológicos no presenciales establecidos, pero no se aplica la exención establecida en el Decreto de Precios Públicos para personas con discapacidad, lo cual difiere de lo establecido por la *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario*, que regula en su artículo 32.6 que "(...)El estudiantado con discapacidad (...) tendrán derecho a una bonificación total por los servicios académicos universitarios liquidados en la matrícula en los términos establecidos en la normativa específica y mediante acreditación formal.", e igualmente, de lo establecido en el artículo 18.1. del *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, que, en relación con el contenido del derecho a la educación, regula que: "Las personas con discapacidad tienen derecho a una educación inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás." Y lo contenido en el artículo 19, respecto a la gratuidad de la enseñanza, que dice que "Las personas con discapacidad, en su etapa educativa, tendrán derecho a la gratuidad de la enseñanza, en los centros ordinarios y en los centros especiales, de acuerdo con lo que disponen la Constitución y las leyes que la desarrollan." Es decir, que según la información que obra en la página web de la Universidad, los precios en concepto de materiales didácticos digitales y servicios específicos en los sistemas metodológicos no presenciales establecidos por el Consejo Social de la ULPGC (artículo 2.4 del Decreto de Precios públicos del Gobierno de Canarias), que forman parte del precio de matrícula, deben cobrarse, en contra de la exención regulada en el artículo 20 del Decreto 177/2022, de 3 de agosto, en el artículo 32.6 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario y en los artículos 18.1 y 19 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Por todo lo expuesto, se comunicó lo informado por la ULPGC al promotor de la queja y, para poder dar el adecuado cauce al expediente de queja, se solicitó un segundo informe aclaratorio, sobre cuál es la razón jurídica en la que se basa la no aplicación de la exención a los precios en concepto de materiales didácticos digitales y servicios específicos en los sistemas metodológicos no presenciales incluidos en la matrícula del interesado, pese a su condición de persona con discapacidad, conforme al Dictamen Técnico Facultativo del Centro de Valoración de la Discapacidad. A fecha de cierre del ejercicio 2024, estábamos a la espera de respuesta.

Q24/188, Q24/872, Q24/1232, Q24/1283, Q24/1352, Q24/1610, Q24/1900, Q24/2019, Q24/2071, Q24/2112)

Área de Cultura

1. Consideraciones Generales.

El Título III, de la *Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias* clarifica y sistematiza las competencias que las administraciones públicas canarias ostentan en relación con el patrimonio cultural de Canarias, que de forma genérica quedan definidas como la obligación de “(...) *garantizar su identificación, protección, recuperación, conservación, acrecentamiento, difusión y fomento, así como su investigación, valorización y transmisión a generaciones futuras, de forma que sirva a la ciudadanía como una herramienta de cohesión social, desarrollo sostenible y fundamento de la identidad cultural*”. Asimismo, la norma citada establece que “*Toda persona tiene derecho al acceso, el conocimiento y el disfrute, así como a la transmisión y divulgación del patrimonio cultural de Canarias en los términos establecidos en la ley.*”

2. Principales motivos de queja en el área de Cultura.

La mayoría de las quejas han venido motivadas por la falta de atención administrativa a las solicitudes dirigidas por los interesados a las distintas administraciones públicas canarias con competencias en materia de cultura, por motivos varios.

A modo de ejemplo, citamos el expediente **Q24/831**, en el que el promotor expone en su escrito de queja lo siguiente: “*Me dirijo a ustedes con la esperanza de recibir una solución, después de haber intentado por todos los medios posibles, desde la generación de mis abuelos pasando por la de mis padres e incluida la mía, respecto a una situación que ha afectado profundamente la calidad de vida de nuestra familia durante varias décadas en la calle Cueva Pintada, Gáldar, Las Palmas. Desde la construcción del muro de la Cueva a 1'20m de nuestra casa, hemos enfrentado continuamente problemas relacionados con la proximidad de nuestro hogar al Museo Cueva Pintada. (...) y desde entonces hemos enfrentado continuamente problemas relacionados con la contaminación acústica y lumínica provocada por las actividades en la Cueva Pintada, así como adversidades durante las obras realizadas en la zona, y también adversidades atmosféricas. Estos problemas han tenido un impacto significativo en nuestra tranquilidad, privacidad y bienestar emocional. Cada día, nos vemos afectados por una serie de perturbaciones producidas por la Cueva Pintada. Se escuchan los gritos de los alumnos durante las visitas guiadas, incluso después de haber denunciado reiteradas veces. La misma guía incentiva a los alumnos a gritar, a pesar de nuestras quejas previas y denuncias. Además, las obras llevadas a cabo por los obreros a solo un metro de nuestras ventanas generan un constante ruido y molestias, añadido a una vulneración al derecho a la privacidad en el propio hogar de uno. El viento provoca que tanto los hierros como las lonas utilizadas en la Cueva emitan sonidos molestos que nos perturban, lo que anteriormente nos referimos como adversidades atmosféricas. Las actividades culturales como charlas, monólogos, conciertos, visitas teatralizadas y otras actividades culturales de todo tipo, etc. Las grabaciones reproducidas en la Cueva, los guías (a 1'20m de nuestras ventanas sin ningún tipo de cierre, con eco) también son audibles desde nuestras viviendas y contribuyen a la contaminación acústica en ocasiones se han escuchado las grabaciones a un volumen bastante alto. Además, las explicaciones en voz alta de los guías y el uso de carros para el traslado de material por las pasarelas metálicas también contribuyen al malestar, llegando a escucharse hasta entre las 21:00-22:00 horas y en algunas ocasiones más, debido a las actuaciones que realizan. Hemos realizado múltiples denuncias a las autoridades locales, incluyendo seis denuncias a la policía, así como escritos y reuniones con el ayuntamiento y el teniente alcalde, quien es el encargado de Cultura en el ayuntamiento, sin obtener una solución satisfactoria a nuestros problemas. La falta de acción por parte de las autoridades locales y la falta de acción ante la situación nos han llevado a buscar ayuda externa (...) Solicitamos encarecidamente su intervención para investigar este caso (...)*”.

La queja se admitió a trámite y se solicitó informe al Ayuntamiento de Gáldar y al Cabildo de Gran Canaria sobre los hechos expuestos y las medidas que se tuviera previsto adoptar, en su caso, para solucionar la situación que afectaba al promotor de la queja y su familia.

El Ayuntamiento de Gáldar en su respuesta comunicó que *“En relación con (...) ruidos y molestias por música alta, actuaciones, gritos, etc. provenientes del recinto de la Cueva Pintada, se le comunica que la Administración responsable de la actividad desarrollada en dicho recinto es el Cabildo Insular de Gran Canaria, que por Resolución número PH 118/22 de la Consejería de Gobierno de Presidencia, dictada con fecha 12 de diciembre de 2022, emitió “Autorización de actividades con acompañamiento musical en el Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada de Gáldar” previa solicitud efectuada por la Consejería de Gobierno de Cultura, Servicio de Museos del Cabildo (...)”*.

Por su parte, el Cabildo de Gran Canaria nos remitió un informe evacuado por el director-conservador del Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada (MPACP), en el cual se podía leer:

“2. En relación a lo que el promotor de la queja señala en el escrito remitido por el Diputado del común, cúpleme informar de lo siguiente:

(...)

b).- En relación a la “contaminación acústica provocada por las actividades en Cueva Pintada”.

El MPACP abrió sus puertas en julio de 2006 y en esa época la actividad que se desarrollaba en el museo se limitaba a la atención del público en el horario de apertura del museo, entre las 9:30 y hasta las 20:00 horas. Además, se desarrollaban conferencias y exposiciones temporales, pero siempre dentro del edificio del propio museo. Los Programas Público y Educativos del museo se empezaron a implementar a partir del año 2009. Y en concreto las actividades nocturnas en las que se incorpora música en vivo, se empezaron a desarrollar a partir de septiembre del año 2013. Las actividades que realiza el MPACP con música son de dos tipos: visitas nocturnas con música y los conciertos. Las diferencias entre estos dos eventos son las siguientes:

I. Las visitas nocturnas con música en directo. Se desarrollan entre los meses de septiembre a mayo, unas dos veces al mes, y con grupos de 3 a 5 músicos. Se celebran delante de la Cueva Pintada, en dos pases de 15 minutos cada una, separados por 40 minutos entre una y otra. La hora de finalización es las 22:00h. El público asistente se divide en dos grupos de 25 /30 personas.

II. Los conciertos, donde si participan grupos más grandes se realiza en el exterior del parque arqueológico, en la zona de reserva arqueológica (a más de 60 metros de distancia de la finca objeto de esta reclamación), Se desarrollan en horario matinal entre las 11:30 y las 13:00h, y su duración es de 50 minutos. Esta franja de horarios se encuentra dentro de la franja de horario de día como recoge el art. 11 de la Ordenanza municipal de protección del medio ambiente frente a ruidos y vibraciones (BOP de Las Palmas número 75 viernes 22 de junio de 2011). El número de público asistente no supera en ningún caso las 60 personas, por lo que tampoco el MPACP debe obtener una licencia previa porque no supera el aforo de 150 personas como se señala el apartado 2 del Decreto 52/2012, de 7 de junio por el que se establece la relación de actividades clasificadas (BOC 117 de 15 de junio de 2012). Las visitas nocturnas con música están condicionadas por el estricto protocolo de conservación de la Cueva Pintada. Por ello las acciones que se desarrollan de limitan a grupos de carácter acústico que incluso en ocasiones sin siquiera necesitan altavoces. Los diferentes estudios realizados desde la apertura de la cueva en 2006, aconsejan que en este tipo de actividades no se utilicen determinados instrumentos musicales excesivamente graves, ya que ello afectaría a la conservación del techo por las vibraciones que pueden generar durante las

interpretaciones musicales. Por ello el uso de las baterías y otro tipo de instrumentos con sonidos muy graves, está muy limitado en el MPACP (...)

- Sobre el ruido de “gritos de los alumnos durante la visita guiada” y la “contaminación lumínica”

I. Como se recogió en el informe de 14/7/2023, los grupos escolares de infantil y primaria, con el objeto de hacer una visita más adaptada, se dividen en grupos de entre 10 a 14 alumnos. A pesar de ello, y desde que los vecinos mostraron sus quejas, los guías del museo tienen órdenes estrictas de realizar la visita sin alborotos ni escándalos. El horario de estas visitas es de 10:00h a 13:00h, entre los meses de octubre a junio, y no como señala el escrito a lo largo de todo el día. De todas formas, entendemos que en cualquier caso las actividades docentes están excluidas del ámbito de la Ley 7/2011 de 5 de abril por su carácter docente como refleja el Artículo 2.2a de la citada ley. Hay una referencia a que no es solo las actividades con música las que al parecer molestan a los vecinos y no importa la hora. No entendemos cómo pueden molestar actividades como conferencias monólogos o charlas. Sobre todo, si tenemos en cuenta que la finca referida se encuentra al borde mismo de la calle Bajada de las Guayarminas que, a día de hoy, es la vía de circulación de Gáldar que soporta más tráfico rodado a lo largo de las 24 hora del día los 365 días del año.

II. El sistema de iluminación que se utiliza en las visitas nocturna se cambió en 2016 por un sistema nuevo de iluminación de baja intensidad y bajo consumo de tipo led. Esta iluminación está orientada a los restos arqueológico y se sitúa en el interior del propio parque arqueológico, por lo que no es apreciable desde fuera del yacimiento. Esta iluminación se apaga cuando terminan las visitas nocturnas, a las 22:00h. También se iluminan las telas que recorren el perímetro del yacimiento. Se trata de iluminación LED de baja intensidad, que se proyecta desde el interior del parque y no desde el exterior. La potencia de iluminación de estos focos es menor de la mitad de la iluminación que se utiliza actualmente en el alumbrado público de las calles del municipio de Gáldar. Este tipo de iluminación solo se activa cuando hay visitas nocturnas, hasta las 22:00h. El resto del año están apagada.

d). En relación a las obras por las que se generan “constante ruido y molestias”.

En diez años se han realizado 5 obras por lo que es evidente que las obras en el museo no es algo “constante”, como señala el escrito. Han sido las siguientes:

2013 Instalación planta fotovoltaica 4 meses

2017 Reposición de lonas del perímetro 5 meses

2018 Iluminación del yacimiento 6 meses

2020 Acondicionamiento del bancal lateral 3 meses

2023 Impermeabilización de la cubierta 5 meses.

Es importante señalar que la mayor parte de esas obras no suponen la generación de ruidos excesivos, incluso alguna de ellas no supone la generación de ningún tipo de ruido, como son:

III. La instalación de las placas fotovoltaicas

IV. La sustitución de la iluminación del yacimiento.

V. La impermeabilización de la cubierta, donde la mayor parte de la obra consistía en la aplicación, con máquina de proyección, de poliurea, que es un tipo de pintura impermeabilizante, que tampoco produce ruidos al aplicarse.

De cualquier forma, y admitiendo que las obras son siempre una molestia para los vecinos, en ningún caso el desarrollo de las mismas se realiza fuera del horario permitido por el Ayuntamiento. Por lo general los trabajos se inician sobre las 8:30 y nunca se prolongan más allá de las 17:00h.

3. Desde que se tienen constancia de las denuncias, desde el Servicio de Museos del cabildo se han ido tomando una serie de medidas con la idea de ir ocasionando el menor de los problemas a los vecinos del entorno. Las medidas tomadas han sido las siguientes:

a) En relación con los ruidos por las lonas de cerramiento y su sistema de anclaje, el Cabildo de Gran Canaria encargó en 2014 un proyecto de arquitectura para la sustitución de todos los elementos metálicos, por otros fabricados en nylon, para evitar los ruidos al chocar elementos metálicos. En el año 2017 se cambiaron todas las cadenas de la zona oeste del cerramiento. Y hace una semana se acaba de adjudicar la segunda fase del proyecto que afecta a la zona sur y este del perímetro del yacimiento, precisamente donde se localiza la finca objeto de la reclamación. Según los plazos de la ejecución de la obra el mes de octubre estarán concluidos los trabajos y por tanto se habrán eliminado todos los elementos que producen ruidos cuando hay viento muy fuerte en la zona.

b) En el año 2022 se suspendieron las actividades hasta que se tramitar el permiso desde el Servicio de Patrimonio Histórico. (ver anexo).

c) Cuando en 2023 se retomaron las actividades, se acordó con las empresas que participan en ellas los siguiente:

- *El sonido quedaba limitado por los limitadores de sonido que se adquirieron para ello*
- *El horario de finalización de las actividades con música se adelantaba a las 22:00 horas.*
- *La empresa de recursos técnicos realizará el desmontaje de los equipos al día siguiente de las actuaciones, por la mañana. Solo se recogen algunos de los elementos que son más delicados y deben guardarse para evitar que la humedad de la noche los pueda estropear.*

d) Los grupos seleccionados para este tipo de actividades son, como hasta ahora, grupos acústicos con un máximo de 4 a 5 músicos y evitando en todo momento los instrumentos como la batería (...)."

El contenido de ambos informes se puso en conocimiento del promotor de la queja, quien presentó alegaciones al informe trasladado desde el Cabildo de Gran Canaria. A fecha de cierre del ejercicio del que se da cuenta, dichas alegaciones están pendientes de estudio para determinar si es preciso continuar con la tarea de supervisión por parte de esta institución.

Área de Deportes

1. Consideraciones Generales.

El derecho al conocimiento y a la práctica del deporte y la actividad física en plenas condiciones de igualdad efectiva para toda la ciudadanía está reconocido en el artículo 2, apartado segundo, de la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias*, correspondiendo a las administraciones públicas canarias, en el ámbito de sus competencias, garantizar la práctica de la actividad físico-deportiva.

2. Principales motivos de queja en el área de Deportes.

Los motivos de queja han sido los siguientes:

- Falta de atención administrativa a la solicitud de responsabilidad patrimonial de la Administración por robo de material en instalaciones deportivas municipales.
- Falta de atención administrativa a recurso de reposición interpuesto contra el Decreto de Incoación del procedimiento de declaración de Bien de Interés Cultural inmaterial del Juego del Garrote Tradicional de la isla de Gran Canaria.
- Falta de atención administrativa a la solicitud de expedición de licencia de técnico de la Federación Canaria de Tiro Olímpico.

En el expediente **Q24/880**, el interesado manifestó en su escrito de queja que, desde el año 2022, se había dirigido al Ayuntamiento de Arucas hasta en tres ocasiones, sin que, a fecha de presentación de la queja ante esta institución, hubiera recibido respuesta alguna. El motivo de sus solicitudes era la interposición de una reclamación de responsabilidad patrimonial por el extravío de material deportivo de su propiedad, a consecuencia de una sustracción ocurrida en dependencias deportivas municipales. Se admitió la queja a trámite y se solicitó informe al Ayuntamiento de Arucas sobre el trámite administrativo dado a los escritos que el interesado había presentado. Nuestra petición hubo de ser reiterada, y, ante la continuada falta de respuesta, se remitió un recordatorio del deber legal de colaborar, con carácter preferente y urgente, con la Diputación de Común en sus actuaciones, conforme a lo regulado en el artículo 30.1 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común.

Finalmente, la Administración municipal concernida nos dio traslado del Decreto de Alcaldía, por el que se resolvía la reclamación de responsabilidad patrimonial interpuesta por el promotor de la queja, en el que se podía leer: *“(...) Estimar la reclamación de responsabilidad patrimonial, de fecha 20 de septiembre de 2022, presentada por Don (...), manifestando el extravío de su raqueta de pádel a consecuencia de sustracción ocasionada en las dependencias municipales, donde se encontraba su pala, en depósito o custodia, solicitando indemnización por la cantidad de (...) euros, al concurrir el necesario nexo causal entre el perjuicio ocasionado y deficiente funcionamiento del servicio de custodia de bienes, cuyo cumplimiento y diligencia, corresponde a la Corporación Local (...)”*. Se dio traslado al interesado y se valoró proceder al archivo de la queja por reconocimiento favorable.

En la queja **Q24/1717**, el interesado manifestó la falta de atención administrativa a los escritos que había presentado ante el Cabildo de Gran Canaria exponiendo su disconformidad con el Decreto PH27/2023, de 23 de agosto de 2023, del consejero de Presidencia y Movilidad Sostenible del Cabildo de Gran Canaria, por el que se habían estimado las solicitudes de la FEDAC y de las escuelas de Juego del Garrote tradicional “Escuela Maestro Paquito Santana”, “Escuela La Revoliá-Amurga”, y “La Barranquera-Telde” de incoación de expediente para la declaración de Bien de Interés Cultural, de ámbito insular, respecto del Juego del Garrote Tradicional de la isla de Gran Canaria. La queja se

admitió a trámite, y se solicitó informe a la Administración insular y a la Dirección General de Cultura y Patrimonio Cultural del Gobierno de Canarias. No obstante, antes de recibir respuesta, el interesado nos comunicó que había sido atendido él y la asociación a la que representaba por la Presidencia del Cabildo, habiendo llegado a un entendimiento, sobre la situación que había motivado la incoación del expediente de declaración de Bien de Interés Cultural y solicitaba el archivo de la queja por estar en vías de solución la situación que había motivado la misma. En consecuencia, se procedió al archivo del expediente.

Se incoó la queja **Q24/3142**, en la que, por medio de un correo electrónico, la persona afectada refería la falta de atención administrativa a su solicitud de expedición de licencia de técnico, por parte de la Federación Canaria de Tiro Olímpico. A fecha de cierre del ejercicio, se había requerido al promotor de la queja para que subsanara su escrito de queja, conforme a lo regulado en el artículo 24 de la Ley reguladora de la Diputación del Común, y aportara la documentación que nos permitiera valorar la procedencia de iniciar actuaciones de supervisión.

Q24/880, Q24/1717, Q24/3142

Finalmente, se culminó la supervisión realizada en el marco de los expedientes **Q22/1575** y **Q22/1233**, que se incoaron por la misma cuestión de fondo. El motivo de queja era que jóvenes deportistas canarios que reunían los requisitos para ser reconocidos como deportistas de alto rendimiento de Canarias. Sin embargo, según se exponía en los escritos de queja, la ausencia de norma reguladora impedía que la Administración autonómica canaria, con competencias en materia de deporte, emitiera el certificado requerido. Dicho certificado era necesario a los efectos de lo establecido en el artículo 9, apartado primero, del *Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento*. Respecto a las medidas para promover la formación y educación y facilitar el acceso a las diferentes ofertas formativas del sistema educativo para los deportistas de alto nivel y alto rendimiento, sobre el acceso a los estudios universitarios, señala lo siguiente: *“Anualmente, las comunidades autónomas reservarán, para quienes acrediten su condición de deportista de alto nivel y de alto rendimiento, y reúnan los requisitos académicos correspondientes, un porcentaje mínimo del tres por ciento de las plazas ofertadas por los centros universitarios en los que se den las circunstancias previstas en el Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial, o normativa que lo sustituya (...)”*.

Esta institución solicitó informe a la, en ese momento, Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes sobre los siguientes extremos:

- Si se había elaborado un censo de deportistas canarios de alto rendimiento, conforme regula el artículo 21, apartado segundo, de la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias*.
- En caso de existir el censo, por qué motivo no se emitía el certificado a nombre de los deportistas canarios que reunieran la condición de deportistas de alto rendimiento, al ser necesario para acogerse a lo regulado en el artículo 9, apartado primero, del *Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento*.
- En caso de que no se hubiera elaborado el censo de deportistas canarios de alto rendimiento, a qué se debía dicho incumplimiento de la Ley de la Actividad Física y el Deporte de Canarias.
- En caso de no existir el censo de deportistas canarios de alto rendimiento, qué medidas se tenía previsto adoptar para evitar el perjuicio que dicha situación pudiera estar causando a todos los deportistas canarios de alto rendimiento, que pretendían acogerse a lo establecido

en el artículo 9, apartado primero, del citado Real Decreto 971/2007, para facilitar su acceso a los estudios universitarios.

Se recibió informe evacuado por Dirección General de la Actividad Física y el Deporte, que fue trasladado a las familias promotoras de las quejas, recibéndose alegaciones, que en síntesis venían a poner de manifiesto que los jóvenes deportistas se habían visto perjudicados en el acceso a los estudios universitarios de su preferencia, al no haber podido hacer uso de su condición de deportistas de alto rendimiento de Canarias, porque la consejería competente en materia de deporte no había elaborado el censo de conforme regulaba el artículo 21, apartado segundo de la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias*.

Llegados este punto, y considerando además que las personas deportistas afectadas ya habían accedido a los estudios universitarios por el cupo general, se estimó que habíamos llegado al límite de actuaciones de supervisión en el asunto planteado y se procedió al archivo de los dos expedientes de queja, si bien se remitió una recomendación a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del siguiente tenor literal:

“(...) esta institución le traslada la siguiente consideración: El 8 de julio de 2022, la interesada se dirigió a esta institución y puso de manifiesto que su hijo, nadador federado del Club de Natación “(...)”, reunía los requisitos para ser reconocido como deportista de alto rendimiento de Canarias. Sin embargo, la ausencia de norma impedía que por parte de esa Administración se emitiera el certificado acreditativo de tal condición, a los efectos de lo establecido en el artículo 9, apartado primero, del RD 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento, que, respecto a las medidas para promover la formación y educación, y facilitar el acceso a las diferentes ofertas formativas del sistema educativo para los deportistas de alto nivel y alto rendimiento, en su apartado primero, sobre el acceso a los estudios universitarios, señala que “Anualmente, las comunidades autónomas reservarán, para quienes acrediten su condición de deportista de alto nivel y de alto rendimiento, y reúnan los requisitos académicos correspondientes, un porcentaje mínimo del tres por ciento de las plazas ofertadas por los centros universitarios en los que se den las circunstancias previstas en el Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial, o normativa que lo sustituya (...)”.

Al respecto, la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias*, en su artículo 21, apartados segundo y tercero, establece que: *“2. La consejería competente en materia de deporte elaborará un censo de deportistas canarios de alto rendimiento en cuyo proceso oír a las federaciones deportivas canarias. (...)”.*

En el informe que, a petición de esta institución, nos remitió la Dirección General de la Actividad Física y el Deporte el 6 de noviembre de 2023 (N.º General 6..., N.º Registro EUCD/7...) se podía leer que: *“Conviene reseñar que la citada Ley 1/2019 de 30 de enero, carece de desarrollo reglamentario sobre deportistas de alto rendimiento de Canarias. Por tanto, a la fecha de emisión de este informe, no existe reglamento que establezca los requisitos y procedimientos para la calificación de deportistas de alto rendimiento. (...) Respecto a las medidas que tiene previsto adoptar esta Administración para evitar el perjuicio que dicha situación pudiera estar causando a todos los deportistas canarios de alto rendimiento es importante reseñar que la Dirección General de la Actividad Física y el Deporte ha elaborado el Proyecto de Decreto por el que se regula la calificación de deportistas de alto rendimiento y de deportista autóctono de alto nivel de Canarias (...) Actualmente, y tras la demora por la celebración de elecciones, y conformación del nuevo gobierno, se ha retomado como una prioridad de este centro directivo, la tramitación del reiterado Proyecto de Decreto,*

empezando por la subsanación de lo dispuesto en el Dictamen 294/2023, de 29 de junio, del Consejo Consultivo, relativo a las observaciones y reparo efectuados.” Tras poner en conocimiento de la promotora de la queja el contenido del informe citado, esta nos remitió alegaciones en el sentido siguiente: “Muy agradecida por sus gestiones, pero decepcionada viendo que no se ha resuelto nada. Continuamos sin saber cómo determinan a los deportistas, y quienes son, por un problema político o de gestión. Que la norma estaba en fase de aprobación, lo sabíamos desde el principio. Han transcurrido casi dos años desde que inicié esta pelea. Dos cursos académicos. Mi hijo no ha podido acceder a la universidad por el cupo de deportistas en Medicina, como era su intención. Tuvo que entrar en enfermería, donde la nota era una centésimas más baja, por el procedimiento normal. En (...), donde hay estudiantes de todo el país, coincidió con compañeros deportistas que el Gobierno del resto de España ha entendido como de alto rendimiento, por sucesivas participaciones en campeonatos de España o haber sido miembros de la selección de su Comunidad Autónoma como él. Supongo que entenderán mi indignación, la completa decepción con mis políticos y su gestión, esta consideración de Comunidad Autónoma de segunda categoría sólo por falta de implicación y de trabajo, y mi mala suerte de haber dejado que mi hijo desarrollara su carrera deportiva en Canarias. La solución, cuando quieran tenerla, llegará demasiado tarde. Como van a reclasificar como deportistas a los que lo eran hace dos años??? El daño, es irreparable (...).”

De lo expuesto, se puede concluir que, transcurridos más de cuatro años desde la aprobación de la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias*, no se ha aprobado norma alguna que regule los requisitos y procedimientos para la calificación de deportistas de alto rendimiento, incumplándose, por tanto, lo establecido en el artículo 21 de la citada Ley, con respecto a los deportistas canarios que reúnen los requisitos para ser reconocidos como tales, y beneficiarse, como en el caso que nos ocupa, de la posibilidad de acceder a los estudios universitarios por el cupo de plazas reservadas para su acceso, conforme a lo regulado en el artículo 9, apartado primero, del citado Real Decreto 971/2007. Es decir, que la demora de la Administración en la aprobación de la norma que regula los requisitos y procedimientos para la calificación de deportistas de alto rendimiento ha impedido al hijo de la promotora de la queja beneficiarse del acceso a los estudios universitarios de su elección, a través de las plazas reservadas para los deportistas de alto rendimiento.

En relación con lo anterior, debe tenerse en cuenta que el artículo 103 de la Constitución Española señala la obligación de la Administración Pública de someterse a la Ley y al Derecho, sometimiento que impone a la Administración concernida la obligación de elaborar y aprobar el desarrollo normativo que la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias* requiere, con el fin de que los deportistas canarios que reúnan los requisitos para ser reconocidos como deportistas de alto rendimiento puedan hacer uso de las medidas, facilitando el acceso a las diferentes ofertas formativas del sistema educativo, en este caso a los estudios universitarios. Por todo lo anteriormente expuesto, esta institución le recomienda que se proceda a la aprobación del decreto que regule los requisitos y procedimientos para la calificación de deportistas de alto rendimiento de Canarias, a la mayor brevedad posible, para evitar que situaciones como la que se describe en esta queja vuelvan a producirse (...).

Área de Migraciones

1. Consideraciones generales.

Son varias los motivos de las quejas recibidas, a instancia de parte, en el área de Migraciones, destacando de manera significativa, como ya viene ocurriendo en ejercicios anteriores, los referidos a la demora en la resolución de la autorización de residencia o denegación de autorización, a la

demora en resolver la solicitud de nacionalidad, a la falta de atención administrativa a solicitud de certificado de empadronamiento, a la denegación de asistencia sanitaria, a la imposibilidad de obtención del Número de Identificación de Extranjero, a la extrema dificultad para de obtener cita en la Oficina de Extranjería y a la ayuda de ancianidad para españoles retornados.

El motivo de la mayoría de las quejas recibidas en el área de Migraciones está relacionado con la actuación de la Administración General del Estado.

Citamos las administraciones públicas que han sido motivo de queja en esta área:

- Administración General del Estado:
 - o Instituto Nacional de la Seguridad Social (Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife).
 - o Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife.
- Administración General de la Comunidad Autónoma del Gobierno de Canarias:
 - o Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias.
 - o Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y de Deportes.
- Administración Insular:
 - o Cabildo de Lanzarote.
- Administración Municipal:
 - o Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.
 - o Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

A lo largo del año 2024, se ha gestionado un total de 45 expedientes de queja, de los cuales 42 corresponden a quejas recibidas en el ejercicio 2024, y 4 proceden del año 2023.

Los datos que facilitamos no ponen de manifiesto la realidad de nuestra Comunidad Autónoma.

Nuestro Archipiélago es referencia de las migraciones internacionales desde hace décadas, su posición geoestratégica, su condición de ser región ultraperiférica, el aislamiento y la fragmentación territorial hacen que el fenómeno migratorio tenga especial incidencia en nuestra región.

Según datos del Ministerio del Interior, en el 2024 llegaron a España un total de 63.970 personas migrantes por vía marítima y terrestre, un 12 % más que las 56.852 registradas en 2023.

El 96 % de las llegadas por vía irregular fueron marítimas (61.323) y siete de cada diez se concentraron en la ruta del Atlántico hacia las Islas Canarias. El aumento de llegadas por mar en 2024, a nuestras costas canarias no tiene precedente desde la llamada «crisis de los cayucos» de 2006.

Los datos ofrecidos por el Ministerio del Interior revelan que Canarias ha recibido un total de 46.843 por vía marítima entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, lo que ha supuesto un aumento de 17,4% respecto a las cifras del 2023, cuando alcanzaron las costas del Archipiélago 39.910 personas, es decir, 6.933 personas más.

En cuanto a las embarcaciones irregulares llegadas a las islas, se ha alcanzado la cifra de 692 embarcaciones, a diferencia de las 610 correspondientes al año 2023, lo que supone un aumento del 13,4%.

Se trata del mayor registro histórico que se ha obtenido en esta Comunidad Autónoma, habiéndose además multiplicado el número de muertes. Según la organización Caminando Fronteras, un total de 9.757 personas migrantes fallecieron en el año 2024 en la ruta atlántica.

Esto supone un incremento del 61,56% con respecto al año pasado cuando se registraron 6.007 muertes.

La inmigración irregular es la que ha tenido un mayor impacto, tanto a nivel social como mediático y político, en especial, la migración marítima irregular llegada a la Islas Canarias a través de la ruta atlántica.

Las políticas migratorias deben normalizar y reforzar la cooperación entre Europa y África, y para ello resulta primordial el reconocimiento por parte de la Unión Europea del carácter comunitario, y no nacional o autonómico, de los flujos migratorios, a fin de favorecer la actuación y priorizar intervenciones junto a los países de origen y de tránsito de estos flujos de inmigración irregular. En este sentido, la cooperación debe ser recíproca entre estos países para la lucha contra la delincuencia organizada, la corrupción y la trata de personas.

Igualmente, la cooperación debe servir para fomentar e implementar políticas de retorno seguras y humanitarias.

Es previsible que, dadas las proyecciones demográficas, así como la posición geográfica de nuestro Archipiélago, continuará la presión migratoria. Es necesario, pues, la coordinación entre las administraciones públicas competentes, con la precisa dotación presupuestaria, para que los recursos de acogida humanitaria respondan no solo a la cobertura de las necesidades básicas, sino también desarrollen mecanismos de atención integral.

En el pasado ejercicio, hicimos mención a la presentación de las propuestas de acción, por parte del equipo técnico de 'Canarias Convive', que acudió a la Diputación del Común, a raíz de la elaboración del Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural del Gobierno de Canarias 2024-2027.

La elaboración del Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural toma como marco de referencia el enfoque de Derechos Humanos, considerándolo un eje transversal que inspira y conduce el proceso de diseño de objetivos, medidas e indicadores que se proponen para la gestión migratoria en Canarias,

Como reza la introducción del Plan, la movilidad humana puede ser un factor de progreso si se dispone de una planificación y gestión adecuadas.

2. Principales motivos de queja.

De acuerdo con el artículo 149.1.2, de la Constitución Española, el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo.

Por su parte, el artículo 2 bis. 1 de la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social* establece que corresponde al Gobierno, de conformidad con lo previsto en el artículo 149.1. 2ª de la Constitución Española, la definición, planificación, regulación y desarrollo de la política de inmigración, sin perjuicio de las competencias que puedan ser asumidas por las comunidades autónomas y por las entidades locales.

Las comunidades autónomas y las entidades locales han asumido competencias en materia de integración de las personas inmigrantes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 ter, apartados 1 y 2 de la citada ley, que señala que los poderes públicos promoverán la plena integración de los extranjeros en la sociedad española, en un marco de convivencia de identidades y culturas diversas, sin más límite que el respeto a la Constitución y la Ley.

Igualmente, las administraciones públicas incorporarán el objetivo de la integración entre inmigrantes y sociedad receptora con carácter transversal a todas las políticas y servicios públicos, promoviendo la participación económica, social, cultural y política de las personas inmigrantes, en los términos previstos en la Constitución, en los Estatutos de Autonomía y en las demás leyes, en condiciones de igualdad de trato.

Durante este ejercicio 2024, como ya hemos expuesto, se siguen recepcionando, entre otras, quejas motivadas por el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia, por retraso o denegación de las autorizaciones de residencia, por pensión asistencial por ancianidad para españoles de origen retornados.

- **Nacionalidad**

Son varias las quejas que se han recibido en relación con el retraso en la resolución de las solicitudes de la nacionalidad. Entre otras, las identificadas como **Q24/215**, **Q24/243**, **Q24/675**, **Q24/1064**, **Q24/1528**, **Q24/2015**, **Q24/2328**, que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, al pertenecer el organismo público afectado a la Administración General del Estado.

Se recibió comunicación del Defensor del Pueblo, en la que informó de las actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría.

En concreto, sobre la **Q24/215** se comunicó a la ciudadana que el plazo de resolución de su solicitud se había incumplido, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del *Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia*. El plazo máximo de resolución es de un año desde que la solicitud tiene entrada en la Dirección General de los Registros y del Notariado, actualmente denominada Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.

Igualmente, añadía, el Defensor del Pueblo en su comunicación, que había expresado en numerosas ocasiones a la Administración, Secretaría de Estado de Justicia y Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública, su preocupación por este incumplimiento, que tiene carácter estructural y que afecta a bastantes personas que tienen el derecho a adquirir la nacionalidad española, por lo que continuaba con sus actuaciones ante la Administración Pública para conseguir soluciones eficaces, pues los retrasos afectaban al desenvolvimiento de la vida de numerosas personas.

- **Autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales, arraigo familiar.**

Respecto a las quejas que se han recibido relativas al retraso en la resolución de las solicitudes de autorización de residencia, por circunstancias excepcionales por arraigo familiar, citamos la **Q24/36** y la **Q24/600**.

En concreto, respecto a esta demora, en la **Q24/36**, en contestación a la petición de colaboración a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, se comunicó el trámite administrativo dado a la solicitud, e igualmente se puso de manifiesto que el retraso en la tramitación y resolución de las solicitudes presentadas ante esa Oficina se debe al fenómeno migratorio irregular que ha estado llegando a la provincia de Santa Cruz de Tenerife de manera incesante durante el año 2023, especialmente en el segundo semestre y lo que llevaban de año de 2024. Concretamente, reseñan que, en el año 2023, llegaron a la provincia 21611 personas, y en lo que llevaban de año 2024 el número ascendía a 7100 personas, lo cual había supuesto una sobrecarga de trabajo que había afectado a las distintas secciones de la Oficina. Tal situación ha producido una necesaria reestructuración interna del personal efectivo, que ha traído como consecuencia que

departamentos, como el encargado de la tramitación de autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales, se hayan visto afectados. A esto, añaden el volumen incesante de solicitudes que se presentan a diario, por lo que no podían más que seguir insistiendo en manifestar la situación en que se encuentra la Oficina.

Por último, informaban que, para afrontar esta situación, en octubre de 2023 y en enero de 2024, habían solicitado la contratación de personal interino y que confiaban en recibir una pronta respuesta al respecto.

- **Asistencia Sanitaria**

Por otro lado, mencionamos la **Q24/305**, relativa a denegación de asistencia sanitaria a ciudadana extracomunitaria, ascendiente de ciudadano español. La queja fue trasladada al Defensor del Pueblo, del que se recibió oficio en la que se daba cuenta de la comunicación que se le remitió a la ciudadana, que consideramos de interés reflejar:

- El Defensor del Pueblo viene llevando a cabo diversas actuaciones para que se reconozca, entre otros colectivos, el derecho a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a los ascendientes de españoles que sean reagrupados por su hijo o hija titulares del derecho a la asistencia sanitaria.
- El Ministerio de Sanidad comunicó al Defensor que, en el año 2022, se aprobó el proyecto de ley por el que se modificaban diversas normas para consolidar la equidad, universalidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud.
- Este proyecto de ley contemplaba el derecho a la asistencia sanitaria, con cargo a fondos públicos, para aquella persona ascendiente reagrupada por su hijo o hija titular del derecho a la protección y a la asistencia sanitaria, y que esté a su cargo, siempre que no exista un tercero obligado al pago de su asistencia sanitaria. A tales efectos, las autoridades competentes no exigirían seguro de enfermedad para la autorización de residencia en España o la inscripción en el registro central de extranjeros, cuando comprobasen que la persona ascendiente se encuentra a cargo de la persona titular del derecho.
- Este proyecto finalmente no fue aprobado, debido a la disolución de las Cortes Generales en 2023, por lo que en la actualidad la legislación española no contempla el referido reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos en supuestos como el analizado.
- No obstante, existe la posibilidad de que la persona interesada suscriba un convenio especial de asistencia sanitaria, para recibir dicha asistencia por parte del servicio de salud de la comunidad autónoma en la que residen.
- Este convenio está regulado por el Real Decreto 576/2013, de 26 de julio, que establece los requisitos básicos del convenio especial de prestación de asistencia sanitaria a personas que no tengan la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud.
- Este convenio lo pueden instar de forma voluntaria ante la Administración autonómica correspondiente quienes no tengan reconocido el derecho por otra vía, con la contraprestación establecida, que es diferente en función de la edad de la persona solicitante, y cumpliendo los requisitos previstos para ello, entre otros, el de residencia continuada de un año en España.

- Este convenio se extingue, entre otras circunstancias, en el caso de que la persona interesada adquiera la condición de asegurada o beneficiaria del Sistema Nacional de Salud.
- **Transporte Público (Bono residente).**

El pasado ejercicio dimos cuenta de la **Q23/715**, respecto las dificultades que habían puesto de manifiesto varias personas extranjeras residentes en Canarias, concretamente en la isla de Tenerife, para acceder a la gratuidad del transporte público, al considerarse que no cumplían los requisitos solicitados para la emisión de los bonos de transporte.

Esta institución formuló recomendación para que se procediera a modificar los requisitos exigidos para el acceso al Bono Residente Canario y sus diversas modalidades, a fin de que todas las personas residentes en Canarias, con independencia de su situación administrativa, pudieran acceder a la gratuidad de los bonos de transporte en la isla de Tenerife en condiciones de igualdad.

En este sentido, trasladamos al Cabildo, entre otras consideraciones, que la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*, en su artículo 3.1, señala que los extranjeros gozarán en España de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución, en los términos establecidos en los tratados internacionales, en esta Ley y en las que regulen el ejercicio de cada uno de ellos. Como criterio interpretativo general, se entenderá que los extranjeros ejercitan los derechos que les reconoce esta Ley en condiciones de igualdad con los españoles. Se añade, igualmente, en el artículo 14.3 que los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas.

Igualmente, esta institución puso de manifiesto que la diferenciación de criterios entre los cabildos insulares podría suponer un agravio comparativo entre las personas residentes en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias

Por lo que concluimos, en nuestra recomendación, que el criterio seguido por el Cabildo insular de Tenerife, de limitación del acceso al transporte público gratuito a la ciudadanía extranjera en situación administrativa irregular, va en contra del principio de igualdad de trato y discrimina a un colectivo especialmente vulnerable.

En el presente ejercicio, se recibió respuesta en la que se traslada copia del acuerdo de modificación de las condiciones de acceso y características de los títulos temporales de “Abono Joven Insular, Abono Senior y Abono Discapacidad Mensual”, a los efectos de assimilarlos al Bono Residente Canario en el transporte público en la isla de Tenerife.

Igualmente, en el acuerdo trasladado, se pone de manifiesto que, aplicando concordadamente las normas de extranjería con las obligaciones que tiene el Cabildo Insular de Tenerife, como beneficiario de recursos para la financiación de la gratuidad en el transporte regular de viajeros, no se entiende de aplicación el artículo 23 de la *Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*, en lo que se refiere a posibles actos discriminatorios a los extranjeros, dado que los requisitos aprobados por el Cabildo Insular y las instrucciones aclaratorias dictadas han respetado, en todo momento, el derecho al acceso al beneficio social, tanto a la ciudadanía nacional como extranjera comunitaria o no comunitaria, respetando, en todo momento, la normativa habilitante del otorgamiento de fondos públicos al Cabildo Insular, en lo que se refiere al requisito de la residencia legal en Canarias.

Asimismo, se añade en el acuerdo que, considerando el carácter orientador de la recomendación formulada por esta institución, y teniendo en cuenta la razonabilidad de matizar la acreditación de la residencia, se eleva a propuesta de permitir el certificado de empadronamiento, sin que dicha

circunstancia limite la necesaria identificación del beneficiario de los títulos para el acceso a la gratuidad en el transporte público, que viene obligada por el régimen jurídico aprobado al efecto, y al que el Cabildo Insular debe responder en la tramitación administrativa correspondiente, por lo que se acordó, en definitiva, modificar el requisito de acreditación de residencia en los siguientes títulos “*Abono Senior*”, “*Abono Discapacidad Mensual*” “*Abono residente canario*” y “*Abono Joven*”.

- **Otros motivos de queja.**

Son varias las quejas recibidas en relación con el reconocimiento de la pensión asistencial por ancianidad para españoles de origen retornados (**Q24/1219, Q24/1251, Q24/1899**), las cuales han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, al pertenecer el organismo público afectado a la Administración General del Estado.

Por otro lado, la **Q24/720**, relativa a solicitud de imposibilidad de obtener cita en oficina de extranjería, en la que, solicitado informe de colaboración a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, se comunica que, semanalmente, la Oficina de Extranjería pone a disposición de la ciudadanía un número de citas adecuado al personal disponible y a la carga de trabajo por empleado.

Asimismo, añade la Subdelegación que si la persona interesada o el familiar que da derecho a presentar la solicitud es mayor de 65 años, tiene la opción de personarse en la Oficina de Extranjería y solicitar que le asignen directamente una cita.

Por último, concluye el informe exponiendo que el hecho de que la inmensa mayoría pueda solicitar cualquier autorización de manera telemática, unido a la falta de recursos personales que sufre la Oficina, ha propiciado que se imponga esta forma de presentación, entendiendo que las citas ofertadas deben destinarse a personas con circunstancias particulares que les impidan hacer uso de esta vía.

ADJUNTÍA PRIMERA

En primer lugar, en esta nuestra primera declaración resumen por escrito de un periodo que abarca desde nuestro juramento como Adjunto Primero hasta diciembre de 2024, es decir, que para nosotros es un orgullo poder seguir dedicándonos a los demás desde esta área de compromiso público inmerso en el gran Comisionado del Parlamento Canario para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos.

Tenemos clara la encomienda de defender los derechos y libertades constitucionales, y la supervisión de las actuaciones de las entidades públicas de acuerdo con lo establecido en la Ley. Nuestro agradecimiento por el nombramiento y nuestro compromiso de tener siempre a “la persona” en el centro de nuestra actuación y nuestra lealtad a las instituciones, con una máxima clara: que somos administradores temporales del público, no dueños, y que las personas hacen a los cargos y no los cargos a las personas.

Poder actuar e iniciar DE OFICIO (siempre en positivo), a petición de una persona o grupo de personas determinadas, cualquier situación dirigida por escrito a esclarecer las circunstancias.

Poder investigar los actos de los organismos y todo ello dentro de una institución que este año cumple 40 años de su creación y que ha atendido más de 65.000 quejas.

También hay que decir, que la institución de la Diputación del Común sigue siendo altamente desconocida, y por ello tenemos la obligación de hacer profesionalmente todo lo necesario para que todos los ciudadanos de todas las islas conozcan y sepan su funcionamiento. Campaña de divulgación dirigida por profesionales, y no propaganda, que permita que pueda ser ampliamente conocida en las ocho islas en poco tiempo y que pueda ser también extendida por todos los medios de comunicación orales, visuales y telemáticos. Es la mejor forma de que la ciudadanía tenga complicidad con su existencia y su valor social. Las posibilidades de que todos los ciudadanos de cualquier ideología, sexo y condición puedan acercarse de forma anónima y secreta, financiado públicamente sin necesidad de ningún letrado, a plasmar por vía telemática o física su queja en las oficinas que hay extendidas en todas las islas, es muy importante.

Destacar que, en este corto periodo de tiempo en el que tenemos la responsabilidad de las áreas asignadas, las “quejas” de los ciudadanos, tanto por escrito como de forma telemática, han aumentado fundamentalmente en las áreas de sanidad (de forma exponencial) y de dependencia.

La distribución por áreas y sus funciones que se me asignan por resolución definitiva, de 3 de diciembre de 2024, número 0221, dentro de la Adjuntía Primera, son: política territorial, medio ambiente, agricultura y pesca, turismo y transporte, salud y sanidad pública, servicios sociales, trabajo y función pública, mayores, discapacidad, tecnologías de la información-comunicación e inteligencia artificial, dependencia y Cumbre Vieja La Palma 2021.

Es importante aclarar que los datos que se aportan de nuestras áreas a la memoria dentro del informe anual de la Diputación del Común y que podemos personalmente informar es desde agosto de 2024 hasta diciembre del mismo año. El resto de los trabajos de 2024 es una actividad y son resoluciones del anterior equipo de la Diputación del Común.

Antonio Alarcó Hernández
Adjunto Primero

Área de Política Territorial

En materia de política territorial las quejas que se presentan y se tramitan en nuestra Defensoría, se centran fundamentalmente, como es habitual, en la inactividad de la administración competente ante las denuncias de los ciudadanos, por varios motivos. A saber.

Un grupo importante de quejas nos traslada la falta de atención administrativa y falta de respuesta ante las denuncias por realización de obras ilegales. También recibimos y tramitamos quejas por el retraso del Catastro Inmobiliario en la tramitación de las solicitudes; se han tramitado también quejas referidas a la falta de respuesta de los ayuntamientos a las solicitudes de información urbanística, o por ausencia de resolución en materia urbanística, tales como solicitud de licencia o autorizaciones, o emisión de certificados urbanísticos.

1. Consideraciones.

En el presente año 2024 se han registrado 125 quejas nuevas. Además de estas, se han tramitado 58 quejas recibidas del año 2023, y 8 quejas procedentes del año 2022, lo que asciende al total de 191 quejas tramitadas en materia de actividades clasificadas.

También informamos que, a fecha 31 de diciembre de 2024, se han archivado un total de 86 expedientes de quejas. Discriminando las mismas por años, indicaremos que se archivaron 52 quejas registradas en el año 2024; 33 quejas archivadas correspondían al año 2023; y 1 queja restante corresponde a un expediente del año 2022.

Corresponde igualmente en este informe señalar que del total de quejas tramitadas en el año 2024, 23 quejas han sido inadmitidas; 6 de ellas corresponden a quejas del año 2023, y 17 han sido registradas en el año 2024.

En el área de política territorial se recibe, estudia y tramita un importante número de quejas con una gran diversidad temática y con una casuística muy particular, si bien el principal motivo de quejas se centra, como lamentablemente es habitual, en la inactividad de la Administración competente ante las denuncias de los ciudadanos, por diversos motivos.

La falta de atención administrativa, la ausencia de respuesta ante las denuncias por realización de obras ilegales, el retraso del Catastro Inmobiliario en la tramitación de las solicitudes, la ausencia de resolución expresa en materia urbanística, sobre todo en el ámbito municipal, etc. son los temas denunciados.

Habitualmente los temas que son objeto de queja en materia de política territorial generan preocupación en la ciudadanía y una sensación de abandono y de inseguridad jurídica en el ciudadano de a pie, debido a la pasividad de las administraciones públicas. Así se expresa la ciudadanía en los escritos de queja que nos presentan, ante la inacción de las administraciones sobre todo las locales, ante la falta de respuesta a las denuncias, ante la ausencia de controles o inspecciones y ante la no adopción de medidas frente a las conductas arbitrarias denunciadas.

Esta misma pasividad para atender a las peticiones de la ciudadanía, también la comprobamos en la lentitud de respuesta que las administraciones locales tienen con nuestra institución, es decir en su falta de colaboración, cuestión que se puede observar en el capítulo IX de las resoluciones.

Desde el área de política territorial, es criterio mantener contacto directo principalmente telefónico, con los y las ciudadanas que se dirigen a nuestra institución, para informar y ofrecerle detalles de cada caso concreto. Por el contrario, en el año 2024, ha sido excepcional el contacto con los técnicos a cargo de las oficinas públicas, sobre todo con técnicos de las oficinas municipales, por lo general debido a las ausencias o vacantes de plazas de técnicos y de juristas. Es decir, que, siendo una materia tan sensible no solo para la ciudadanía sino también para la Administración pública, uno de los principales problemas que se observa desde nuestra Defensoría es la insuficiencia de medios humanos técnicos para llevar adelante un servicio público en condiciones.

La situación relatada en las quejas que recibimos de lentitud en la tramitación de los expedientes y de falta de colaboración con esta Defensoría evidencian una carencia en las dependencias técnicas, sobre todo municipales.

Es, por tanto, de vital importancia que por parte de los responsables públicos se adopten medidas para reorganizar tales dependencias, ya sea con dotación de personal técnico o con la reorganización del mismo.

Entendemos que no es de recibo que, por parte de la ciudadanía, se pueda estar a la espera por la tramitación de un certificado o por una licencia de obras para una vivienda, durante más de seis meses, incluso años.

2. Principales motivos de queja.

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área de política territorial.

2.1-Falta de atención administrativa a solicitudes de licencias urbanísticas, y a solicitudes en general en materia de urbanismo (información, autorizaciones, certificados).

Sin dudas, el primer, y más importante, grupo de quejas que se reciben y tramitan en el área de política territorial de la Diputación del Común viene motivado por la falta de respuesta de las administraciones públicas a las solicitudes de la ciudadanía en materia urbanística. Esto significa que los vecinos y las vecinas se dirigen por escrito a las administraciones públicas en cuestiones tan simples como solicitar información o solicitar copia de expedientes donde el ciudadano es parte interesada y/o afectada, o solicitar certificaciones de prescripción urbanística, o cualquier tipo de solicitud simple, y la respuesta es, por norma generalizada, el silencio, eternizándose en las oficinas públicas, -normalmente las oficinas técnicas municipales-, las necesidades y solicitudes vecinales, y llegando incluso a frustrarse operaciones notariales por la falta de respuesta de la Administración local.

Resulta lamentable comprobar cómo la ciudadanía cursa peticiones escritas a la Administración local y, transcurrido un plazo más que prudencial, incluso superior a seis meses, se mantienen por los vecinos solicitantes entrevistas personales con los técnicos en las oficinas municipales en casos donde se ha solicitado licencias de obras para la construcción de viviendas, y ni siquiera en estos casos, nada de ello da resultado, para obtener la respuesta a su solicitud. Ante esta situación, los ciudadanos y ciudadanas acuden a nuestra Defensoría para presentar sus quejas, llegando incluso a conocer de expedientes municipales donde los vecinos afectados llevan más de dos y tres años esperando por una respuesta a sus solicitudes de licencia de obra o de vallado; o esperando por obtener certificaciones de prescripción urbanística o, incluso, por poder acceder al expediente administrativo como parte interesada y afecta.

Un ejemplo de estas esperas interminables es la situación de la **Q-22/685**, donde la reclamante lleva esperando una respuesta a su solicitud de licencia de obras menores desde la presentación ante el

ayuntamiento en el año 2022. Se ha remitido al Ayuntamiento de Puerto del Rosario una recomendación sobre su obligación de resolver de manera expresa las peticiones de los ciudadanos, al amparo del artículo 21 de la Ley 39/2015.

Entre las quejas admitidas y tramitadas con ocasión de la falta de respuesta ante las solicitudes de licencias de obras o de vallado o autorizaciones urbanísticas, podemos señalar las siguientes: **Q-24/201; Q-24/267** donde la vecina ha esperado más de dos años para la concesión de la licencia solicitada; **Q 24/515 ; Q24/643 ; Q24/731**, donde el vecino en conversación telefónica nos comunica que lleva esperando seis años para la resolución de su expediente de solicitud de licencia y que, a pesar de las entrevista con el técnico municipal, nada ha mejorado, a pesar de que en el expediente consta toda la documentación requerida. En el caso de la **Q-24/1200**, la vecina ha solicitado en el año 2022 licencia de vallado y aún sigue a la espera; **Q-24/1201; Q-24/1256; Q-24/1344; Q-24/1721; 24/2096; Q-24/2577; Q-24/3011; Q-23/ 2787; Q-23/1427, Q-23/1700**, entre otras.

Otro de los temas que se plantean dentro del ámbito de política territorial es la solicitud general de información urbanística que realizan los ciudadanos y que, como indicáramos, no reciben respuesta de ningún tipo, o solicitud de copias de expedientes administrativos urbanísticos. Tal es el caso de los siguientes expedientes: **Q-23/ 656; Q- 24/2839; Q-24/2999; Q-24/1453; Q-24/2503; Q-24/1659; Q-24/ 2047; Q-24/2096; Q-24/2610**, entre otros.

Además de solicitud de simple información cursada a las oficinas técnicas, también hemos tenido conocimiento y tramitado quejas relativas a la demora y/o no emisión de certificados urbanísticos, tales como los certificados de prescripción urbanística, o certificados en general, o de silencio administrativo positivo. En este grupo podemos señalar los siguientes expedientes de queja: **Q-24/ 381; Q-24/2639; Q-24/90** prescripción urbanística; **Q-24/1212; Q-24/1337; Q-24/ 1837; Q- 24/1884; Q-23 /1393; 23/2232 ; 23/2458 ; Q-23/1349 ; Q-23/ 1812 ; Q-22/1336, Q-23/1393**, etc.

Somos conscientes de la dificultad de obtener respuesta a la ciudadanía por parte de las administraciones públicas, ya que la misma dificultad percibimos desde nuestra institución, lamentando tener que reconocer y manifestar expresamente que son muchas las administraciones poco colaboradoras con la Diputación del Común en materia urbanística, tal como se detallará en el capítulo IX de las resoluciones. A pesar de ello, entendemos desde la Diputación del Común que, por parte de las administraciones públicas deben redoblar los esfuerzos para abordar definitivamente el grave problema, general en todas las oficinas técnicas municipales, de insuficiencia de personal, dotando para ellos los recursos humanos necesarios para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

2.2. Inactividad de la Administración ante denuncias urbanísticas

Un segundo grupo importante de quejas lo constituye la falta de respuesta o la inactividad de la Administración pública competente, y en la mayoría de los casos, las oficinas municipales, ante las denuncias por presuntas infracciones urbanísticas. Nos referimos, en este segundo grupo, a las denuncias de los ciudadanos por la realización obras ilegales o por el no restablecimiento de la legalidad urbanística. En este caso, hemos tramitado casi 30 expedientes de quejas referidos a este tema.

La inacción y, en su caso, la actuación tardía de las administraciones públicas canarias competentes en materia de disciplina urbanística, fundamentalmente, los ayuntamientos y la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural, centran la casi totalidad de las quejas que se refieren a infracciones urbanísticas.

Iniciada nuestra actividad supervisora, muchas de las quejas por presuntas infracciones urbanísticas concluyen con la incoación del correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística, con la actividad inspectora, y con los trámites y requerimientos necesarios para, en caso de ser posible, proceder a la subsanación o legalización del objeto de denuncia.

Dentro de este grupo de quejas podemos señalar las siguientes que se han tramitado en el año objeto de informe: **Q-24/73 ; Q-24/162 ; Q-24/ 204 ; Q-24/260 ; Q-24/464 ; Q-24/546 ; Q-24/593 ; Q-24/1246 ; Q-23/1373; Q- 24/1537 ; Q-24/2321; Q-24/2503; Q-24/2586 ; Q-24/ 2805 ; Q-24/430; Q-22/1279 ; Q-23/229 , Q-23/768 , Q-23/785 ; Q-23/2643**, etc.

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

También constituyen objeto de estudio, valoración, tramitación y supervisión, las quejas que se presentan por la actividad de la Gerencia territorial del Catastro de Tenerife o de Gran Canaria. En su mayoría, las quejas nos trasladan la falta de resolución de la Administración, la demora de años en resolver los expedientes. La mayor parte de las quejas se solucionan favorablemente, con la petición del informe al órgano del Ministerio, con sede en las capitales canarias.

Estas quejas, si bien no son numerosas, plantean una casuística diversa a saber: la **Q-24/1840**, nos plantea el problema de una baja catastral de una propiedad por parte de la junta de compensación en procedimiento expropiatorio; o el caso de la **Q-24/2776**, donde la reclamante plantea su preocupación por la espera de más de un año para la resolución de un expediente de alteración catastral, que, tras la actividad supervisora de esta Defensoría, se resolvió favorablemente.

2.4. Demora en tramitación de los expedientes de la Agencia Canaria de Protección del Medio rural.

La falta de atención administrativa por parte de la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural es el centro de las quejas que han sido registradas en el año 2024 en la oficina de la Diputación del Común, por lo que podemos seguir diciendo que esta oficina no está dotada de los medios suficientes para cumplir su labor. Nuestra actividad de supervisión ha logrado dar impulso al procedimiento y se ha recibido respuesta con bastante celeridad.

A modo de ejemplo, señalaremos las dos quejas presentadas: la **Q-24/430 y Q-24/2497**.

2.5. Inactividad expropiatoria en materia de urbanismo.

En este grupo de quejas, señalaremos que la ciudadanía se acerca a nuestra institución planteando la demora o falta de respuesta a las peticiones de información acerca del estado de tramitación de los expedientes de expropiación, ya que es norma general que se dilate en el tiempo sin obtener resolución de los expedientes de expropiación, situación que genera inseguridad y desconfianza en los afectados. Así, por ejemplo, en la **Q-24/192**, donde la ciudadana llevaba pendiente de obtener la resolución a un recurso interpuesto en el expediente de expropiación municipal. También la **Q-24/194**, donde la vecina presenta escrito a la Comisión de Valoración de Canarias, manifestando su disconformidad con la valoración realizada por el ayuntamiento, sin conocer el estado de su expediente. A través de la actividad de esta Defensoría, por fin puede conocer los trámites realizados en el mismo y los motivos de la demora de la Administración en dictar resolución del mismo.

En la **Q-23/2033**, la vecina denuncia la pérdida de su vivienda como consecuencia de unas obras en la vía pública de su ciudad. La paralización de las obras de la calle y, en consecuencia, la paralización de la construcción de la vivienda nueva que se le entregaba a cambio de la pérdida de su vivienda anterior, así como el desconocimiento del estado del expediente.

También tratan sobre expedientes expropiatorios la **Q-24/793**, y la **Q-24/1057**.

Área de Medio Ambiente

En el presente año 2024 se han registrado 41 quejas nuevas.

Debemos informar además que, durante el año 2024, no solo se tramitaron estas 41 quejas nuevas, sino que además se trabajó con 5 expedientes de queja correspondientes al año 2023, y un solo expediente del año 2022, ascendiendo, por tanto, el total de expedientes de queja tramitados en materia de medioambiente al total de 47.

En esta materia, la problemática que nos han trasladado los ciudadanos y ciudadanas se ha centrado en el ámbito de la falta de atención administrativa a solicitudes vecinales, tales como respuesta a denuncias o simples trámites administrativos en materia medioambiental que no son atendidos.

Igualmente podemos indicar que se ha configurado un nuevo tema de preocupación de la ciudadanía como es la protección de la flora, en concreto protección de árboles y zonas verdes dedicadas a plantaciones, y también, al amparo de la *Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales*, se han recibido y tramitado quejas sobre la protección de los animales domésticos en la calle.

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área 02 de medioambiente durante el año 2024.

1. Falta de atención administrativa a las solicitudes de la ciudadanía.

Dentro del área de medio ambiente, un importante grupo de quejas presentadas se centra en la falta de atención administrativa ante las solicitudes, denuncias y reclamaciones sobre aspectos relacionados con el medio ambiente.

Las citadas quejas se centran fundamentalmente en la inactividad de las administraciones municipales, siendo en consecuencia los ayuntamientos los destinatarios de nuestra actividad supervisora.

Entre los temas que la ciudadanía nos traslada en las quejas del área de medio ambiente, observamos denuncias por la acción humana en espacios con especial protección o denuncias por posibles actividades del tipo de granjas, o incluso por una explotación ganadera en zonas y condiciones que no se ajustan a la legalidad, que generan problemas de ruidos, por ejemplo, de los gallos, y de salubridad en el caso de los mamíferos; es lo que nos plantean en las **Q-24/1771 y Q-23/119**, o solicitudes de limpieza de zonas especialmente sensibles en invierno, tal como plantea la **Q-23/16**, o solicitudes de vallado para proteger de roedores **Q-24/2713**, entre otras peticiones.

2. Protección de flora y fauna.

En segundo lugar, hemos podido comprobar cómo en el año 2024 ha surgido una nueva temática con un grupo de quejas planteadas ante esta Defensoría, que pone en valor la conciencia ciudadana sobre el cuidado y la protección del medio ambiente a través de la flora y la fauna.

Muy gratamente hemos comprobado, aunque en un número incipiente de quejas cómo la ciudadanía presta especial atención y preocupación por las cuestiones relacionadas con el cuidado de los animales domésticos, concretamente con colonias de gatos abandonados en las calles. Tal es el caso de las **Q-24/2967, Q-24/2413, Q-24/2396, Q-24/2967**, entre otras.

También se han presentado, valorado y tramitado varias quejas con relación a la protección de la flora ya sea flora endémica, como es el caso planteado en la **Q- 24/ 2816**, o bien otro grupo de quejas, que evidencia la preocupación por la tala y desatención ó abandono de árboles centenarios, como es el caso de la **Q- 24/2879, Q-24/2816**.

Una vez recibido el escrito de queja y valorada la documentación presentada, damos trámite a la queja y procedemos a solicitar informe a la Administración pública concernida, que, por regla general, es la Administración local. Nuestra actividad supervisora nos ha permitido constatar el impulso necesario que nuestra actuación produce en el expediente administrativo, ya que la administración implicada nos remite respuesta a nuestra petición, y así podemos brindar información a la ciudadanía sobre el estado actual de la tramitación y los pasos a seguir.

Área de Agricultura, Ganadería y Pesca

1. Consideraciones.

Con el crecimiento del turismo y el desarrollo del comercio, se ha producido una ruptura con el pasado agrario y su histórica hegemonía como actividad económica en el Archipiélago, y ha propiciado el progresivo abandono de explotaciones agrarias y ganaderas orientadas al consumo interno. Sin embargo, del análisis de las quejas que hemos recibido, se evidencia la necesidad de que las distintas administraciones competentes incrementen los esfuerzos para facilitar a los agricultores, ganaderos y pescadores de Canarias las condiciones necesarias para un desarrollo sostenido y eficaz de su actividad.

Principales motivos de queja.

Problemas con el abastecimiento de agua y el acceso a la finca.

La ubicación de la finca de la persona que interpone la queja y la lejanía de la red de suministro de agua hacen muy complicado el abastecimiento y el acceso a la misma por el costo económico que supone: **Q-24/1777**. Se denuncia también que una persona vive en una zona agrícola de Gran Canaria y que carece de abastecimiento de agua para el riego e, incluso, potable: **Q-234/2128**.

Actividades ilegales de perreras.

La falta de supervisión o intervención de la Administración puede propiciar que proliferen la instalación de perreras ilegales que, según la ciudadana interesada, carecen de los permisos y medidas adecuadas : **Q-234/2480**.

Trypanosoma evansi camellar.

Trypanosoma evansi causa una tripanosomosis denominada 'surra'. Afecta a un gran número de especies animales salvajes y domésticas de África y Asia. La interesada, tras intervenir de forma activa en el diagnóstico y evaluación de la enfermedad en el ganado camellar en Gran Canaria entre el 2013 y 2015, solicita, entre otras cosas, que desde la Dirección General de Ganadería del Gobierno de Canarias se realicen los trámites necesarios para que se transmita la información sobre la actuación sanitaria para el control y erradicación del *Trypanosoma evansi* **Q-24/3085**.

Denegación de modificación del puerto base para una embarcación pesquera.

Las discrepancias en la aplicación del *Decreto 182/2004, de 21 de diciembre, del Reglamento General de Pesca*, así como la falta de claridad en la vinculación o no de determinados informes preceptivos

imposibilitan que un ciudadano pueda obtener el cambio de puerto base para su barco, a pesar de acreditar los requisitos exigidos: **Q-24/3123**.

Área de Turismo y Transporte

1. Consideraciones

Las quejas tramitadas durante 2024 en el área de “Turismo y transportes” fueron 50, de las cuales 10 correspondían a expedientes incoados en 2023, y 40 a quejas abiertas en 2024.

La disconformidad, de la ciudadanía, se centra en el servicio de transporte, que supera ampliamente a las cuestiones relacionadas con el turismo. Destacan las reclamaciones por incidencias en el transporte terrestre y dentro de este, en el servicio de guaguas y, en menor medida, el del taxi.

2. Principales motivos de queja

Las quejas presentadas se deben a una diversidad de circunstancias.

Transportes

- Transporte terrestre

- Autopista del Norte de Tenerife. Aparcamientos disuasorios

Continente y contenido. Estas palabras ejemplifican el problema del transporte terrestre en la isla de Tenerife: no puede circular al mismo tiempo una ingente cantidad de vehículos -muchos de ellos con un solo ocupante-, por el limitado número de kilómetros de la red insular de carreteras.

Se produce un efecto embudo, que ocasiona retenciones a lo largo de todo el trayecto, siendo más acusado en zonas con una mayor intensidad media de tráfico -número de vehículos que transitan al día por ella- como los tramos: Padre Anchieta (107.825), Parque de bomberos (106.102) o Aeropuerto Ciudad de La Laguna (107.477), según datos del Cabildo Insular de Tenerife.

Tenerife necesita una adecuada conectividad para conseguir la igualdad de acceso a bienes y servicios públicos y privados.

La necesidad de contar con aparcamientos disuasorios es fundamental para contribuir al desahogo del tráfico en la autovía TF-5. Tal conclusión se obtuvo en la reunión interna de análisis, vinculada al estudio del Plan Insular de Movilidad de la isla de Tenerife.

Hablamos de estacionamientos para automóviles, situados en las cercanías de todo el recorrido de la autopista del Norte, cuya finalidad es incentivar a los conductores a estacionar su vehículo privado y acceder a los lugares de destino o trabajo -fundamentalmente en los centros de la ciudad- mediante un transporte público rápido y adaptado a las necesidades horarias y de afluencia de los usuarios y usuarias del aparcamiento disuasorio.

A modo de ejemplo, una persona que viviera en La Orotava podría dirigirse con su vehículo desde su domicilio hasta un aparcamiento cercano, a cientos de metros o unos pocos kilómetros de distancia. Desde allí, tomaría una guagua que la transportaría hasta Santa Cruz de Tenerife, donde trabaja, circulando por un carril exclusivo para las guaguas. El ahorro en tiempo de desplazamiento, combustible y los efectos positivos sobre la salud serían relevantes.

La queja vinculada a la cuestión reseñada se realizó por el cierre de la salida 14 de la citada vía. La Diputación del Común estableció contacto con el Cabildo Insular de Tenerife y con el Gobierno de Canarias. De ello, derivó la realización de informes específicos sobre la reclamación, y así, según estudios de la Dirección General de Infraestructura Viaria, de la Dirección General de Transportes, de la Dirección General de Tráfico y del Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Obras Públicas, *“...se constató la reducción de la siniestralidad en la autopista TF-5, durante los diez días en los que se aplicaron las medidas excepcionales de ordenación del tráfico”*.

En referencia al mantenimiento del cierre de la salida 14 y la adopción de medidas alternativas, se nos comunicó *“...que está previsto abordar la mejora de los dos enlaces vinculados al aeropuerto, de manera que no se contempla repetir dicha medida de cierre sin que, previamente, se afronte la ejecución de las mejoras de las vías colindantes”*.

Dicha afirmación implicó la procedencia del archivo de la queja, al haber cesado el motivo de originario de la reclamación. Además, la Administración adquirió el compromiso de no se volver a tomar esa medida -cierre de la salida 14- hasta que se desarrollen otras actuaciones de tipo infraestructural planificadas.

Esta Defensoría realizó un requerimiento al Cabildo Insular sobre la fecha de operatividad de los aparcamientos disuasorios, informando la referida Administración que se implementarán progresivamente, a partir de 2025, *“...según la programación específica para cada ubicación y el tipo de infraestructura.”*

- Guaguas

Las quejas presentadas, vinculadas al transporte público de guagua por carretera, vienen motivadas por las deficiencias detectadas en la prestación del servicio y en las infraestructuras.

En gran medida, obedecen a la precariedad de la oferta del servicio de guaguas. En particular, por falta de líneas que cubran determinadas zonas, su trayecto o la restricción horaria de aquellas. Todo lo cual produce, en múltiples ocasiones, el colapso en la ocupación de los vehículos, que deberían tener un tamaño adecuado al servicio que prestan.

También es porcentualmente relevante el número de quejas presentadas por el mal estado de las estaciones de guaguas y la solicitud de marquesinas, su inadecuada conservación, ubicación impropia o las molestias que producen a terceros.

Por último, la ciudadanía muestra su disconformidad con la falta de respeto al uso de los asientos reservados a personas con discapacidad y movilidad reducida o con el incumplimiento de prestación del servicio a la petición de guagua adaptada, con aviso previo. Lo cual debería hacernos reflexionar sobre si la educación a la ciudadanía, que incluya las normas básicas de urbanidad, está cumpliendo su función.

- Taxis

Las quejas recibidas, en el ámbito del taxi, tienen motivos variados: irregularidad en el cambio o revocación de las licencias o falta de respuesta, denegación de la prestación del servicio o tratamiento indebido hacia un funcionario.

Un apartado especial viene referido a la discrepancia con las ordenanzas municipales del servicio de taxi y la posible confrontación normativa entre alguna de ellas y la legislación autonómica.

- **Tranvía**

El tránsito del tranvía metropolitano de Tenerife, a través de un nuevo ramal de ampliación de la línea 2, por la Avenida Los Majuelos, también fue motivo de queja.

Consta en el expediente que se ha informado del proyecto y dado explicaciones por parte de la consejera insular de Movilidad y el Servicio Técnico, a las asociaciones afectadas y que *“...en dicha reunión se expuso que la alternativa más adecuada y conveniente para la ejecución del proyecto “ampliación de la línea 2 del tranvía a La Gallega era la avenida de Los Majuelos”, según el proyecto constructivo del 2017, que se sometió a un análisis multicriterio era la presentada.”*

Por tanto, se ha requerido al grupo reclamante nueva información al respecto que aporte alternativas viables para la mejora del citado servicio público.

- **Transporte marítimo**

El Cabildo Insular de La Palma procederá a estudiar la posibilidad de realizar una declaración institucional -pues las competencias están atribuidas al Gobierno de Canarias- sobre la implantación de una conexión marítima de pasajeros y carga entre las islas de La Palma, La Gomera y El Hierro para garantizar la comunicación y servicio público de transporte a la población de las Islas.

En igual sentido, el Cabildo de La Gomera manifiesta su intención de colaborar en el impulso para acometer una conexión marítima interinsular entre las tres islas verdes.

La queja fue presentada, en febrero de 2024, por un ciudadano interesado en paliar los déficit vinculados a la doble insularidad.

La fase de investigación continúa a la espera de la respuesta del Cabildo de El Hierro y de Puertos Canarios.

También se ha denunciado el estado y la masificación de la Estación marítima de Los Cristianos, en Tenerife.

- **Transporte aéreo**

La disconformidad de las ciudadanas y ciudadanos viene relacionada con los retrasos y cancelaciones de vuelos y sus indemnizaciones y las tarifas por el traslado de equipaje en la cabina del avión.

- **Bonificación al transporte**

Este apartado recoge reclamaciones originadas por distintos motivos, como la falta de información y atención inadecuada en el acceso a la gratuidad del transporte público terrestre; el interés por el reconocimiento del bono de transporte a los extranjeros sin autorización de residencia y por el interés en la aplicabilidad de la deducción, en el transporte aéreo, a menores nacidos en Canarias, pero con residencia en el territorio peninsular.

También se plantea la necesidad de realizar un estudio sobre la implantación de un bono integral de transporte intermodal.

- **Turismo**

Las quejas presentadas, por irregularidades en el sector turístico, versaron sobre la falta de autorización administrativa de un complejo hotelero y de viviendas vacacionales, instándose la pertinente inspección, y sobre la vulneración del principio de unidad de explotación.

Área de Salud y Sanidad Pública

1. Consideraciones Generales

No resulta ajeno el hecho de la sensibilidad que conlleva en sí misma el área de Salud y Sanidad Pública, teniendo en cuenta que se tratan asuntos relacionados, nada más y nada menos, con la salud de las personas y que, por tanto, la atención que reciben, condiciona la vida de los afectados.

En ese sentido, como cada año que ha de elaborarse este informe, la situación no mejora en nuestra Comunidad Autónoma, en lo que a la sanidad pública se refiere. Es evidente la existencia de un problema coyuntural, en el que, a pesar de ponerse en marcha proyectos varios, no se ve reflejado el resultado de manera positiva en la asistencia sanitaria ni en la percepción que de ella tiene la ciudadanía. Sigue percibiéndose un descontento y una sensación de impotencia, a la vez que insatisfacción hacia los representantes públicos, como responsables directos de la gestión y garantes de la prestación de una asistencia sanitaria de calidad.

Entrando en lo que atañe a la supervisión de las administraciones públicas, en muchas ocasiones, la atención que se ofrece desde esta Defensoría no se limita a la tramitación ordinaria de los expedientes, sino también se centra en escuchar de manera activa a las personas afectadas y asesorar de manera directa a los reclamantes acerca de las vías y acciones que pueden realizar para obtener una respuesta satisfactoria, teniendo en cuenta además que, cuando acuden buscando auxilio en la Diputación del Común, como norma general, ya han agotado cuantas instancias tienen a su alcance en la vía ordinaria. Asimismo, en muchas ocasiones se contacta directamente con la Administración Pública, a efectos de agilizar una respuesta y solución al problema planteado por la ciudadanía.

En ese sentido, debemos tener en cuenta que la protección de la salud es un derecho reconocido y consagrado en el artículo 43 de nuestra Constitución española. No obstante, en términos generales, se detecta que no todas las personas que acuden a la sanidad pública obtienen una respuesta eficaz y adecuada a las circunstancias.

A juicio de esta Institución, se requiere de un proceso de concienciación, de análisis, de estudio y elaboración de propuestas, con implicación y participación de los profesionales de la sanidad y profesionales de gestión, que puedan hacer un diagnóstico de la realidad y adoptar las medidas adecuadas.

Ya, por último, con respecto a lo dispuesto en la *Ley 7/2001, de 13 de julio, del Diputado del Común*, acerca de la obligación de auxiliar, con carácter preferente y urgente, a la Institución, a pesar de que en términos generales suele existir colaboración con la Administración y, en concreto, con la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, no siempre se obtiene el resultado deseado, en tanto en cuanto, en ocasiones, la información y colaboración solicitada llega después de transcurrido el plazo concedido; en otras, la respuesta no es satisfactoria ni ofrece una solución al reclamante y, ya por último, hay casos en los que no se recibe el informe solicitado. Por esa razón, este año 2024, teniendo en cuenta la ausencia de respuesta y colaboración en algunos supuestos, se han dictado resoluciones, que más adelante se indicarán, para recordar a la Consejería de Sanidad el deber legal de colaborar con esta Alta Comisionada.

En el mismo sentido, hay que hacer mención a alguna corporación local que en 2024 no prestó la colaboración debida a esta Institución y no ha remitido los informes solicitados, de lo que se hará mención en el apartado de resoluciones.

2. Principales motivos de queja

- Retraso en intervenciones quirúrgicas

Como preámbulo de este apartado, podemos empezar haciendo referencia a que en junio de 2024 fue publicado en el portal de noticias de la **Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias**, que **el archipiélago ha dejado de ser la comunidad autónoma con mayor demora media para una intervención quirúrgica, según los datos que se desprenden del informe publicado en esa misma fecha por el Ministerio de Sanidad sobre la situación de las listas de espera a junio de 2024**. Ese informe por comunidades autónomas refleja que Canarias ha logrado disminuir en el último año el número total y la tasa de pacientes en listas de espera, el porcentaje de pacientes con más de seis meses de espera y el tiempo de demora media para una intervención quirúrgica.

No obstante, estos datos parecen no ser suficientes, en tanto en cuanto el retraso en la realización de las intervenciones quirúrgicas vuelve una vez más a ocupar los primeros lugares entre los principales motivos de queja.

Como expusimos anteriormente, en 2024 se presentaron 224 quejas, y el fondo del asunto en 45 de ellas (20,08 %) estaba fundamentado en el retraso en ser intervenidos quirúrgicamente. Evidentemente, afecta a distintas especialidades y diferentes centros hospitalarios.

Podemos hacer mención, por ejemplo, a las quejas que afectan al Servicio de Oftalmología del Hospital General de La Palma, que en los casos en los que recae en la intervención de cataratas **Q-24/102, Q-24/107, Q-24/454**, tratándose de una intervención relativamente sencilla, el tiempo de espera ronda aproximadamente un año, y, según los datos obtenidos tras las investigaciones realizadas, una posible causa la justifica la Administración sanitaria en la falta de anestesistas, razón por la que se gestionó la posibilidad de externalizar dichas intervenciones quirúrgicas fuera de la isla de La Palma, por no haber en dicha isla ningún otro recurso disponible.

En relación al Servicio de Traumatología del indicado Hospital de La Palma se puede destacar algún caso de espera de dos años para realizar una intervención quirúrgica (**Q-24/690**) y otros de, al menos, seis meses en el Servicio de Ginecología (**Q-24/3008**).

La situación no es muy diferente en otros centros hospitalarios, pues, según las investigaciones realizadas, en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Canarias, el tiempo de espera supera, en ocasiones, los dos años (**Q-24/1221**), destacándose, en este caso, el hecho de que el paciente es incluido en la lista de espera en octubre de 2022, y, por diversas razones ajenas al mismo, en mayo de 2024 seguía pendiente de la intervención.

Un claro ejemplo de la situación que se pone de manifiesto es la que se refleja en el Servicio de Neurocirugía de dicho centro hospitalario, en el que por medio de una queja (**Q-24/1991**), en el mes de octubre de 2024 se tiene conocimiento de que se están planificando intervenciones de pacientes incluidos en la lista de espera en septiembre de 2022 y, a pesar de que dicha queja sigue su tramitación, es probable que concluya con el dictamen de una resolución por parte de esta Institución.

Asimismo, atendiendo a las quejas tramitadas frente al Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, según información facilitada por el centro hospitalario, en marzo de 2024 se estaban programando intervenciones quirúrgicas a los pacientes incluidos en la lista de espera de septiembre-octubre de 2020. En ese caso, también se informó que, tras haber realizado un estudio del mercado laboral, se habían contratado cuatro especialistas nuevos en el Servicio de Traumatología, intentando con esa medida, paliar los tiempos de espera (**Q-24/480**), lo que, evidentemente, habría que poner en duda como medida suficiente para reducir los tiempos de

espera. En algunos casos, se detectó también que el retraso en la intervención se debe a la falta de material protésico (Q-24/487), cuestión que se alarga en el tiempo y sin aparente solución a corto plazo.

Es la misma situación que se produce en el Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil, donde se informa de las largas listas de espera que existen en el servicio y que hacen inviable realizar las intervenciones en tiempos inferiores a seis meses (Q-24/839).

Es importante resaltar el hecho de que, al retraso al que se ven sometidas las personas pendientes de una intervención quirúrgica, hay que añadir la falta de información y comunicación durante el proceso, algo que se detecta, a priori, en la presentación de las quejas (Q-24/231, Q-24/259, Q-24/779, Q-24/1240).

- Reclamaciones en el ámbito sanitario

En este apartado, hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos, las quejas son presentadas por una cuestión concreta que afecta al reclamante (ya sea retraso, lista de espera en intervenciones quirúrgicas, reclamación patrimonial, etc). No obstante, en la mayoría de las ocasiones, las personas afectadas han presentado reclamación en el ámbito sanitario antes de acudir a esta institución. Por esa razón, a pesar de que el fondo en sí mismo es otro, también realizamos la correspondiente investigación para conocer y determinar las razones que justifican la falta de respuesta por parte de la Administración sanitaria. Y es que no podemos olvidar que una de las obligaciones que tienen atribuidas las administraciones públicas, de conformidad con lo dispuesto en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, es la de resolver y dar respuesta de manera expresa a la ciudadanía y, la Administración sanitaria no es ajena a esa obligación, en tanto en cuanto uno de los derechos que tienen los pacientes y usuarios, según la Carta de los Derechos y Deberes de los pacientes y usuarios del Sistema Canario de la Salud, es a recibir la información suficiente, comprensible y adecuada que requieran.

Expuesto lo anterior, hay que resaltar que se han tramitado durante el año 2024, un total de 84 quejas, en las que, tal y como hemos venido exponiendo, a pesar de que el fondo del asunto recae en otras circunstancias concretas, las reclamaciones en el ámbito sanitario y la falta de respuesta están presentes. En ese sentido, se ha detectado, tras analizar la documentación presentada y las manifestaciones de los reclamantes, que desde los propios centros de salud y centros hospitalarios se les anima a presentar las reclamaciones cuando muestran disconformidad previa con la asistencia.

Llegados a este punto, la cuestión a resaltar es que, en ocasiones, dichas reclamaciones no son respondidas y, en gran parte de ellas, a pesar de que sí reciben respuesta, la misma contiene un mensaje de agradecimiento por su aportación, así como el ofrecimiento de una disculpa, sin dar una solución efectiva al fondo del asunto planteado (Q-24/14, Q-24/76, Q-24/93, Q-24/606).

- Retraso en concertar cita con especialidades

En este apartado hay que volver a hacer mención al informe publicado en junio de 2024, por el Ministerio de Sanidad, en este caso, sobre la situación de las listas de espera de consultas del Sistema Nacional de Salud. Si tomamos el informe publicado, también por el Ministerio de Sanidad, de junio de 2023, podemos comprobar un ligero aumento en los tiempos de espera en algunas de las especialidades.

En el siguiente cuadro se refleja el tiempo medio de espera (en días) en nuestra Comunidad Autónoma, según cada especialidad (Fuente: Sistema de Información de listas de espera del SNS (SISLE-SNS) RD 606/2003. Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación del SNS-SG Información Sanitaria).

Especialidades	días/2023	días/2024
Ginecología	58	61
Oftalmología	119	139
Traumatología	94	118
Dermatología	153	204
ORL	94	113
Neurología	106	152
C. Gral. y Digest.	74	47
Urología	91	94
Digestivo	85	82
Cardiología	73	99

En ese sentido, en lo que se circunscribe a la actuación de esta Defensoría, de las 224 quejas nuevas presentadas durante el año 2024, 37 han sido tramitadas por retraso en concertar cita para las especialidades, lo que representa un 16,51 % del total (**Q-24/116, Q-24/606, Q-24/985, Q-24/905**).

A continuación, podemos distinguir las siguientes quejas tramitadas según el centro hospitalario y la especialidad:

- Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria (9): Servicio de Traumatología (2), Neurología (1), Neurocirugía (3), Oftalmología (1), Radiología (1), Cirugía Vascular (1).
- Hospital Universitario de Canarias (13): Unidad de Endoscopia Digestiva (1), Servicio de Otorrinolaringología (1), Servicio de Cardiología (2), Servicio de Dermatología (1), Servicio de Oftalmología (1), Urología (3), Radiología (2), Neurología (1), Psiquiatría (1).
- Hospital del Sur de Tenerife (1): Servicio de Otorrinolaringología (1).
- Hospital del Norte de Tenerife (1): Servicio de Oftalmología (1).
- Hospital General de La Palma (4): Servicio de Neumología (2), Servicio de Psiquiatría (1), Servicio de Neurología (2).
- Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín (3): Servicio de Traumatología (1), Servicio de Neurología (1), Servicio de Odontología (1).
- Complejo Hospitalario Universitario Insular -Materno Infantil de Canarias (1): Servicio de Cardiología (1).
- Hospital Doctor José Molina Osora (2): Servicio de Endocrinología (1), Servicio de Traumatología (1).
- Hospital Juan Carlos I (1): Servicio de Pedagogía (1).

Expedientes de responsabilidad patrimonial sin resolver.

Han sido tramitadas cuatro quejas por este motivo. En este punto, se hace necesario recordar, una vez más, un principio básico que ha de regir el funcionamiento de la Administración Pública, contenido en el artículo 103 de la Constitución española, que es el deber de actuar con eficacia, economía y celeridad, para lo cual la Administración sanitaria debe remover los obstáculos que

impidan el retraso en la tramitación de expedientes y resolver de manera expresa los mismos. En estos casos, debe hacerse mención al exceso de tiempo que transcurre sin que sean resueltos los expedientes de responsabilidad patrimonial incoados a instancias de los particulares, generando una absoluta indefensión (**Q-24/175, Q-24/332, Q-24/1800**).

Insalubridad, plaga de pulgas, moscas, estado ruinoso de edificio.

Se han tramitado un total de 10 quejas, por falta de actuación eficaz de la Administración local, ante denuncias que afectan a la salud pública, por la acumulación de moscas, pulgas, insalubridad y estado ruinoso (**Q-24/358, Q-24/1314, Q-24/2042**).

Solicitud de segunda opinión.

Han sido tramitados cinco expedientes de queja, en los que la ciudadanía recurre a esta Institución, solicitando la intervención ante la falta de comunicación y el retraso en conceder cita para obtener una segunda opinión (**Q-24/1516, Q-24/1526, Q-24/2431**), amparándose en lo contemplado en La *Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias*, que establece en su artículo 8 que “los pacientes de los centros y servicios sanitarios integrados y adscritos al Servicio Canario de la Salud tienen el derecho a la segunda opinión facultativa”.

Quejas que afectan a la salud mental.

Se han tramitado un total de cuatro quejas, en las que se denota la necesidad de adoptar medidas que mejoren la atención de las personas que sufren algún tipo de enfermedad mental. Se cita entre ellas:

Q-24/2038, que contiene una queja en la que se solicita a la Administración sanitaria la atención de una persona mayor de edad, que requiere de atención psicológica y psiquiátrica, ya que tiene comportamientos irregulares contra sí misma y contra terceras personas, pero que de manera voluntaria no quiere someterse a tratamiento alguno, y entra en juego el circuito de atención en las Unidades de Salud mental cuya asistencia depende de la voluntad de la persona afectada.

Q-24/2451: se encuentra en proceso de investigación la falta de cumplimiento y puesta en marcha de la moción aprobada por unanimidad del Pleno en relación con la implementación equitativa de la estrategia +AP Canarias, que supone, entre otros aspectos, el mantenimiento del Servicio de Psiquiatría de la Unidad de Salud Mental del municipio.

Otros motivos

En este apartado englobamos aquellas otras quejas presentadas por diversos motivos, entre ellos los siguientes:

Expedientes de queja cuyo fondo del asunto recae en el descontento con el funcionamiento de la sanidad canaria (4), trato inadecuado en las urgencias de los centros hospitalarios (4), retrasos en los procesos de rehabilitación (3), denegación de prestaciones complementarias (3), solicitud de traslados de centro hospitalario (3), solicitud de la historia clínica (3), reintegro de gastos (3), quejas por el cobro de la TV en los centros hospitalarios (2), quejas por la falta de atención a la solicitud de cita con la Consejera de Sanidad (2), desacuerdo con el tratamiento médico (2), obligación de hacer frente de manera privada al gasto de la óptica (2), problemas con las coberturas sanitarias en el extranjero (1), retraso en el tratamiento de hemodiálisis (1), falta de alternativas cuando no se tiene acompañante (1), denegación de intervención quirúrgica por criterios médicos basados en la edad (1), modificación de criterios para dispensar medias de comprensión (1), falta de conocimiento del personal sanitario de las tarjetas AA (1), denegación de tratamiento maxilofacial (1), centro de salud

en precario(1), cambio de acceso a centro de salud (1), unidad de covid persistente multidisciplinar (1), cierre del centro de diálisis (1), solicitud de ayuda de económica para aparatos de oxigenoterapia (1), sarna en centros sociosanitarios (1), prescripción de la actividad física (1), cuidados paliativos (1).

Con relación a las quejas indicadas en el apartado anterior, puede hacerse especial mención a las siguientes:

Q-24/1380, cuyo fondo del asunto afecta a la negativa a realizar una intervención quirúrgica, basándose el especialista en criterios de edad del paciente. En este caso, hay que investigar si es suficiente tener en cuenta ese factor para negar la intervención, habida cuenta de que en la actualidad, la edad no es una contraindicación para realizar la cirugía vascular, existiendo muchos otros factores por encima de la edad. Se ha dado asesoramiento en relación a las acciones que puede realizar y los derechos que tiene reconocidos el reclamante.

En el caso de la **Q-24/2342**, se investiga la falta de respuesta a las instancias presentadas por la persona afectada, quien por circunstancias especiales y excepcionales solicita la derivación a un centro privado. Cabe hacer mención al hecho de que consta acreditado un silencio absoluto por parte de la Administración sanitaria, quien, en ese supuesto, tampoco ha dado respuesta a las solicitudes de colaboración realizadas por esta Defensoría. Se continuará la tramitación y se desarrollarán cuantas acciones sean necesarias, a efectos de obtener una respuesta expresa a las instancias presentadas.

En **Q-24/54** se investiga el desconocimiento y la falta de aplicación de las tarjetas sanitarias AA (Atención y Acompañamiento) por parte del personal sanitario del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria. En la documentación que obra en el expediente, consta respuesta del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, en la que se le pide disculpas al paciente por el desconocimiento del protocolo apropiado para los pacientes con AA. Se realizarán las actuaciones necesarias para instar, si es necesario, la formación y difusión del protocolo al personal administrativo y sanitario.

Por la **Q-24/1749**, se investiga la situación de insalubridad en un edificio ubicado en el término municipal de Puerto de La Cruz y la falta de ejecución de una resolución dictada por la corporación local. Asimismo, la falta de cumplimiento de una resolución dictada por esta Diputación del Común durante la tramitación de una queja anterior, en la que se le recomendó desarrollar las actuaciones dirigidas a garantizar la salud y solucionar los problemas que se estaban generando. La investigación se mantiene abierta y en tramitación.

Área de Servicios Sociales

1. Consideraciones.

En el área de Servicios Sociales se han recibido durante 2024 36 quejas más que en 2023. Y, sigue siendo la excesiva demora de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración en resolver las solicitudes de la Renta Canaria de Ciudadanía el motivo principal de las mismas.

Por otra parte, se han recibido quejas por dilación en la tramitación de las de Pensiones no Contributivas, también por la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración.

En menor medida, recibimos quejas relativas a dificultades para obtener las ayudas de emergencia solicitadas a algunos Ayuntamientos.

Por último, están las quejas, afortunadamente pocas, que presentan aquellas personas que carecen de domicilio y se tropiezan con obstáculos para obtener ayudas por no estar empadronados.

Es evidente y notorio que la Administración ignora los problemas de las personas en situación de exclusión social, así como las normas que les reconocen el derecho a una vida digna, como la *Ley 5/2022, de Renta Canaria de Ciudadanía*, la *Ley 16/2019, de Servicios Sociales de Canarias*, y el *Real Decreto 286/2003*.

Y también ignora la Administración la Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030 (ACDS 2030), que es el documento resultante del proceso participativo de contextualización (o localización) de la Agenda 2030 de la ONU en Canarias, y recoge las metas específicas del Archipiélago para la consecución de los 17 ODS, fijadas a través del consenso entre representantes de la sociedad civil, del sector empresarial, del tercer sector, de la academia y de centros de investigación, y de las administraciones públicas de toda Canarias.

Son las metas específicas de Canarias, resultantes del proceso participativo multiactor y consensuadas, y a partir de la localización de las metas globales fijadas por la ONU. Responden a los retos identificados y tienen en cuenta el potencial de acción de Canarias.

Entre las metas, merece destacar, en el área de Servicios Sociales:

Meta Global 1.1. De aquí a 2030, erradicar para todas las personas y en todo el mundo la pobreza extrema (actualmente se considera que sufren pobreza extrema las personas que viven con menos de 1,25 dólares de los Estados Unidos al día).

Meta Canaria 1.1.1. Erradicar para todas las personas y hogares de Canarias la pobreza muy severa.

Meta Canaria 1.1.2. Reducir el número de personas que viven en hogares en situación de pobreza severa.

Meta Global 1.2. De aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.

Meta Canaria 1.2.1. Reducir un 35% para 2030 la proporción de población que vive bajo el umbral de la pobreza.

Meta Canaria 1.2.2. Reducir la proporción de población que sufre privación material severa (PMS).

Meta Canaria 1.2.3. De aquí a 2030, reducir como mínimo un 30% la proporción de la población que vive en hogares con baja intensidad laboral (conforme a la definición empleada por Eurostat para la tasa AROPE).

2. Principales motivos de queja

Como hemos dicho, la mayor parte de las quejas presentadas en el área de Servicios Sociales, en 2024, se refieren a dilación, por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración, en la tramitación de la Renta Canaria de Ciudadanía. Y, en menor medida, las relativas a demora en la resolución de los expedientes de Pensiones No Contributivas y las relacionadas con la tardanza de algunos ayuntamientos en resolver las ayudas de emergencia.

Debemos remitirnos aquí al preámbulo de la *Ley 5/2022, de 19 de diciembre, de la Renta Canaria de Ciudadanía*, porque explica de forma clara y precisa el por qué de la Renta Canaria de Ciudadanía, encauzando a la Administración a resolver en plazo.

“Vivir dignamente es una de las condiciones humanas más básicas a las que aspira una persona y un derecho irrenunciable. El derecho a una vida digna puede garantizarse de múltiples formas, y para ello es esencial la implicación y participación individual, social y de los poderes públicos. Para alcanzarlo, es imprescindible el acceso a servicios esenciales como la sanidad, la educación, la vivienda, los servicios sociales, el sistema de la dependencia, las pensiones o la cultura, entre otras áreas. No obstante, para poder vivir con dignidad en el sistema social actual, es necesario, además, disponer de unos mínimos recursos económicos.

La carencia o la insuficiencia de cualquiera de estas coberturas es negativa no solo para la persona que la sufre y su entorno familiar, sino también para toda la sociedad, ya que esto deriva en situaciones de riesgo o exclusión social, aumento del riesgo de enfermedades, empeoramiento de la salud pública y, en definitiva, deterioro de las relaciones cívicas. (...)

La presente ley viene a ser, pues, el necesario complemento regulatorio de las prestaciones «dirigidas al sostenimiento de las necesidades básicas y a la inclusión social de personas, familias o colectivos» a que se refiere el artículo 21.2, letra a) de la Ley de Servicios Sociales de Canarias y, en este caso entendida en su modalidad de prestación económica de percepción periódica vinculada a la inclusión social, es decir, aquella destinada a los hogares sin ingresos y en situación de necesidad social, sea cual sea la causa, actuando como última red de protección social para atender a las personas que queden desamparadas, en los términos señalados en el apartado 3, letra k) del mismo precepto de la ley.(...)”

A pesar de lo expuesto en la norma, lamentablemente la tramitación de los expedientes de Renta Canaria de Ciudadanía se demora en exceso. Por tal motivo, desde esta institución se seguirán poniendo los medios para lograr que las resoluciones se dicten en el plazo establecido.

Área de Trabajo y Función Pública

1. Consideraciones generales.

En el año 2024 la institución de la Diputación del Común ha recibido 174 quejas, en el área de Trabajo y Función Pública. Esta cifra representa el 5.44% del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Desde el área de Trabajo y Función Pública se han realizado 3.115 actuaciones durante el año 2024, respecto a los expedientes de quejas que se han tramitado en el área.

Citamos las administraciones públicas supervisadas a lo largo del ejercicio de 2024:

- Administración General de la Comunidad Autónoma del Gobierno de Canarias: Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias; Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos; Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y de Deportes; Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea; Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Movilidad; Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad; Consejería de Sanidad; Consejería de Transición Ecológica y Energía; Consejería de Turismo y Empleo.
- Administración Insular: Cabildo de La Gomera, Cabildo de El Hierro, Cabildo de La Palma y Cabildo de Tenerife.
- Administración municipal: Ayuntamiento de Alajeró; Ayuntamiento de Arucas; Ayuntamiento de Buenavista del Norte; Ayuntamiento de Guía de Isora; Ayuntamiento de Icod de Los Vinos; Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo; Ayuntamiento de La Oliva; Ayuntamiento de Las

Palmas de Gran Canaria; Ayuntamiento de Puerto de la Cruz; Ayuntamiento de Puntallana; Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana; Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna; Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera; Ayuntamiento de Santa Brígida, Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, Ayuntamiento de Santa María de Guía, Ayuntamiento de Telde, Ayuntamiento de Teror, Ayuntamiento de Tías, Ayuntamiento de Valle Gran Rey, Ayuntamiento de la Villa de La Orotava, Ayuntamiento de Yaiza.

- Sector público institucional: Consorcio de Emergencias de Gran Canaria, Universidad de La Laguna, Transportes Interurbanos de Tenerife (TITSA S.A.).

En cuanto a los motivos planteados en las quejas recibidas en el presente ejercicio, en su mayoría siguen estando relacionadas con el procedimiento selectivo de acceso al empleo público: retraso en la publicación de las convocatorias, falta de resolución expresa a recursos, lentitud en el desarrollo de los procesos, actuación de los tribunales calificadores, motivación de sus calificaciones y valoración de los méritos, acceso a copias de los exámenes y actas, entre otros.

Igualmente, se siguen recepcionando quejas relacionadas con el funcionamiento de las listas de empleo y con la modificación del porcentaje de reserva del cupo de discapacidad.

En cuanto a otros motivos de las quejas recibidas a lo largo de 2024, estos vienen referidos a la adaptación del puesto de trabajo, la certificación de servicios prestados, el reconocimiento de servicios previos prestados, la reducción de jornada por cuidado de hijo, las retribuciones, el acoso laboral, la prevención de riesgos laborales, la movilidad funcional y el teletrabajo, entre otros motivos.

La adopción de medidas para garantizar un funcionamiento eficiente de los servicios públicos requiere una adecuada planificación de los recursos humanos, como principio organizativo fundamental para construir una adecuada gestión de los mismos que responda con anticipación, eficacia y eficiencia a las necesidades de la prestación de unos servicios públicos que satisfagan las demandas y expectativas del conjunto de la ciudadanía.

Como ya hemos avanzado en el anterior informe, las altas tasas de temporalidad y la inadecuada planificación de los recursos humanos, que se viene padeciendo desde hace décadas, han empezado a paliarse con las medidas urgentes para la reducción de la temporalidad del empleo público, entre otras, la *Ley 20/2021, de 28 de diciembre*, el *Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre de medidas urgentes para la reforma laboral*, el *Real Decreto 1227/2023, de 27 de diciembre*, por el que se aprobó la oferta de empleo público correspondiente a la tasa adicional de estabilización en la Administración General del Estado y el reciente *Decreto Ley 7/2024, de 31 de julio, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad, la gestión eficiente y la calidad en el empleo público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias*.

Se cumple así con el espíritu de la Ley 20/2021, que tiene por objeto situar la tasa de temporalidad estructural por debajo del 8% en el conjunto de las administraciones públicas españolas, en línea con lo comprometido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). Esta ley, como sabemos, autorizaba una tasa adicional para la estabilización de empleo temporal.

La articulación de la planificación, principio previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público, se ha desarrollado y reforzado a través de la aprobación del *Real Decreto-Ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo*, y de la *Orden TDF/380/2024, de 26 de abril, sobre planificación estratégica de los*

recursos humanos de la Administración del Estado, dos piezas que constituyen la base normativa de un nuevo modelo de gestión previsional de efectivos basado en datos y en evidencias.

Este nuevo modelo de gestión previsional de efectivos ha de ordenar todo el sistema de gestión de recursos humanos, que comprende la detección de necesidades de personal, los procesos selectivos, la movilidad y la provisión de puestos, la carrera profesional, la formación y la evaluación de desempeño.

En el marco de la planificación, cobra vital importancia la oferta de empleo público que adquiere un papel fundamental, al ser el instrumento que ofrece respuestas y soluciones, en forma de recursos humanos, a las necesidades y demandas de la sociedad en un momento determinado, así como a las necesidades futuras de la misma.

La oferta de empleo público es la puerta de entrada en el sistema, el acto por el que se definen y cuantifican los efectivos en función de las necesidades que tengan las administraciones públicas.

En estos últimos años, la oferta de empleo público ha sido uno de los instrumentos fundamentales en este proceso de transformación de la planificación de recursos humanos, al haber generado desde 2021, durante tres años consecutivos, empleo neto, superando la mera reposición de efectivos en más de un 40 %, lo que ha permitido frenar y revertir el proceso de envejecimiento de las plantillas.

Las ofertas de 2022 y 2023 introdujeron importantes medidas dirigidas a agilizar los procesos selectivos, a avanzar en la profesionalización de los órganos de selección, democratizar el acceso al empleo público y potenciar la promoción interna.

La oferta de empleo público para 2024 continúa y refuerza esta senda, en primer lugar, porque consolida la ambiciosa apuesta por la creación neta de empleo público; en segundo lugar, porque se ha construido utilizando todos los instrumentos de los que la actual normativa presupuestaria dispone para superar el mecanismo de la tasa de reposición y, en tercer lugar, porque, para el correcto dimensionamiento de la distribución de plazas por cuerpos y escalas, se han tenido en cuenta otras fuentes, como el número de plazas desiertas que se podrán acumular a las nuevas convocatorias, lo cual ha permitido el refuerzo de la oferta de los cuerpos para una prestación de servicios públicos de calidad.

Garantizar la prestación de unos servicios públicos en condiciones de excelencia, que sean, a su vez, capaces de garantizar los derechos y prestaciones de tercera generación, requiere de una adecuada política de recursos humanos.

2. Quejas a destacar en el área de Función Pública:

- Selección y acceso.

En el presente ejercicio daremos cuenta de la tramitación de las quejas que se recibieron el pasado ejercicio, relacionadas con las pruebas selectivas para ingresar, por el sistema general de acceso libre, en el cuerpo administrativo (Grupo C, Subgrupo C1) de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma, en concreto, respecto al primer ejercicio de este proceso (**Q23/2088, Q23/2091, Q23/2095, Q23/2096, Q23/2097, Q23/2100, Q23/2102, Q23/2103, Q23/2104, Q23/2109, Q23/2111, Q23/2114, Q23/2115, Q23/2118, Q23/2121, Q23/2122, Q23/2132, Q23/2136, Q23/2137, Q23/2138, Q23/2139, Q23/2141, Q23/2142, Q23/2146, Q23/2147, Q23/2149, Q23/2151, Q23/2152, Q23/2153, Q23/2154, Q23/2157, Q23/2164, Q23/2165, Q23/2166, Q23/2167, Q23/2168, Q23/2170, Q23/2173, Q23/2175, Q23/2180, Q23/2197, Q23/2200, Q23/2230, Q23/2235, Q23/2239, Q23/2242, Q23/2251, Q23/2273, Q23/2276, Q23/2284**).

Recordamos que, en las quejas recibidas, se ponía de manifiesto que la mayoría de las cuestiones planteadas en el primer ejercicio celebrado, para el ingreso en el cuerpo mencionado, no se correspondían con las funciones a desempeñar por un cuerpo administrativo, dada la elevadísima dificultad del examen, preguntas test con respuesta en las que pretendían que se eligiera entre varios números del artículo de la ley, con más de cinco líneas cada una, empezando la pregunta en una página y terminándose en otra, lo cual dio lugar a que un examen de 50 preguntas constara de 13 páginas.

Igualmente, consideraban que el contenido del examen suponía un agravio comparativo respecto al contenido del examen celebrado en el proceso de estabilización del mismo cuerpo, de menor complejidad y favorecedor a la estabilización.

Por otro lado, exponían su disconformidad con la nota informativa publicada, por la Dirección General de la Función Pública, en la cual se establecía que solo podían presentarse los aspirantes incluidos en el listado definitivo, si bien, respecto a las personas excluidas que hubieran interpuesto un recurso en tiempo y forma contra su exclusión, si este fuera estimado, realizarían otro examen en otro día diferente posterior, situación que no estaba prevista en las bases de la convocatoria, lo cual consideraban que vulneraba el principio de igualdad entre personas opositores (artículo 23 CE), al no tratarse de una causa de fuerza y que tendrían más tiempo para estudiar y disponer del tipo de examen a realizar con anterioridad.

Se concluía en las quejas que las directrices del examen no fueron claras y acordes al tipo de examen que se requiere para el cuerpo al que se accedía.

La Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias llevó a cabo las siguientes actuaciones, debido a las numerosas reclamaciones interpuestas:

- Suspensión cautelar de la fase de oposición de las pruebas selectivas para ingresar, por el sistema general de acceso libre, en el cuerpo de Administrativo (grupo C, subgrupo C1) de la Administración Pública.
- Apertura de un expediente informativo para el esclarecimiento de las quejas y reclamaciones presentadas ante la Dirección General Función Pública.
- Informe en relación con la adecuación del contenido del primer ejercicio.
- Puesta en conocimiento del juzgado de instrucción para que iniciara actuaciones, si consideraba que había indicios suficientes de irregularidades, al tener conocimiento de que solo 9, de las más de 4000 aspirantes, que se presentaron al examen, aprobaron, entre otras cuestiones relacionadas con una posible imparcialidad del tribunal.

Se solicitó informe a la Dirección General de la Función Pública y a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias, a este respecto.

En el informe recibido de la Dirección General de la Función Pública, se puso de manifiesto, entre otras cuestiones, que el expediente informativo abierto fue derivado a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, encontrándose en fase de instrucción y que tenía carácter reservado, al que no podía acceder aquella, por razones legales obvias.

Igualmente, se informó respecto de la revocación del acuerdo adoptado por el tribunal calificador, la retroacción de las actuaciones del primer ejercicio, con el fin de que se repitiera con todas las personas aspirantes que finalmente tenían derecho a ser admitidas en las pruebas.

En el informe recibido de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias, se señalaba que, por el volumen de su trabajo y la falta de efectivos suficientes, no podían acometer las actuaciones informativas solicitadas por la Dirección General de

la Función Pública, por lo que enviaron oficio a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes para que realizara las actuaciones a través de la Inspección General Educativa.

Se solicitó informe a la Inspección General Educativa, de la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, para que nos comunicara las actuaciones realizadas y las decisiones adoptadas, así como para que nos trasladasen una copia de las mismas a esta institución.

En el presente ejercicio, se ha recibido oficio de la Dirección General de la Función Pública, al que se adjunta informe de la actuación inspectora informativa sobre el desarrollo de la fase de oposición de las pruebas selectivas mencionadas.

El informe de las actuaciones inspectoras centra su análisis en los métodos empleados para la organización y desarrollo del inicio del procedimiento selectivo, así como en la detección de las vulnerabilidades, con el fin de diseñar medidas en orden a garantizar la indemnidad de las futuras oposiciones.

Igualmente, realiza un estudio del marco normativo de aplicación al proceso selectivo y analiza la documentación que integra el expediente del procedimiento y las actas del tribunal.

Por otro lado, lleva a cabo el estudio comparado de la metodología que se aplica en los procedimientos selectivos efectuados por otras administraciones, para disponer de ejemplos de prácticas de éxito que pudieran inspirar la formulación de propuestas de mejora, que puedan ser aplicadas en la celebración de futuras oposiciones.

Finalmente, por parte del personal inspector, se formulan propuestas para la mejora del desarrollo de los procesos selectivos de la Comunidad Autónoma de Canarias, que pasamos a sintetizar:

1. Manual claro y didáctico, que dé explicaciones en detalle y de forma práctica a tribunales y personas candidatas en los procesos selectivos, con actualización frecuente, en formato web para facilitar su consulta.
2. Definir con mayor precisión el sistema de designación de los tribunales, distinguiendo entre sus diferentes componentes a partir de las funciones asignadas.
3. Establecer un procedimiento para la reprografía/imprenta o implementación en sistemas digitales, para todos los procesos de manipulación de los ejercicios cualquiera que sea el formato que se utilice. Sólo deben ser manejados por personal del tribunal. Y si fuera precisa ayuda técnica, siempre deberán estar presentes en toda operación que se lleve a cabo (titulares y/o suplentes). La custodia de las pruebas siempre debe quedar en manos del tribunal, único garante del proceso, en todas las fases: elaboración del examen y su preparación para la aplicación, entrega a las personas candidatas, recogida tras la prueba, durante la fase de corrección y en custodia para posibles alegaciones o recursos.
4. Estudiar si se debe articular en la normativa apartados como: "Derechos del opositor" o uno específico para los "Aspirantes con discapacidad".
5. Elaboración y publicación previa a la celebración de las pruebas de los criterios de evaluación de todos los ejercicios.

6. Publicación de los criterios de calificación de los ejercicios particularizados y concretos por apartados, en la propia prueba. De esta forma, las personas aspirantes los conocerán previamente al inicio de la misma.
7. Proceso de corrección y calificación colegiada de los ejercicios: pormenorizada al detalle de cada ítem. Todos los miembros participan por igual, con el uso de rúbricas digitales. En los casos que proceda, la diferencia de calificación de cuatro o más puntos entre miembros del tribunal deberá invalidar la calificación superior e inferior otorgadas.
8. Se pondrá a disposición de los tribunales aplicaciones informáticas que permitan la pormenorización por ítems de las calificaciones, e incluso los procesos de publicación web.
9. Las personas candidatas podrán conocer además de la calificación global, sus puntuaciones desglosadas por preguntas, apartados e ítems, como muestra de transparencia. Para ello, se articularán las aplicaciones informáticas que sean precisas.
10. Se incluirán preguntas reserva en los ejercicios, por si procede la anulación de alguna de las oficiales. Y se establecerá un procedimiento para declarar la anulación de preguntas en cada ejercicio y su reemplazo por las reservas.
11. Los plazos para las distintas alegaciones, reclamaciones o recursos, deberán ser adecuados al número de personas candidatas. A tal fin, los tribunales podrán contar con ayuda del personal administrativo que precisen, por parte de la administración gestora, y de aplicaciones informáticas para la publicación de las respuestas, con las debidas garantías que procedan en derecho administrativo y, especialmente, en la protección de los datos de las personas candidatas.

Esta institución valora positivamente las propuestas de mejora, cuya implementación contribuirá sin duda a garantizar el cumplimiento de los principios rectores de acceso al empleo público, promoviendo un proceso más transparente y equitativo para aspirantes.

Por otro lado, preocupa a esta institución que no se ha concluido el proceso selectivo, que es objeto de supervisión, a fecha del cierre del presente ejercicio. Ha transcurrido el plazo establecido en las bases de la convocatoria para su duración.

Esta institución advierte que la demora o retraso en el desarrollo de los procesos selectivos afecta tanto a la eficacia del proceso como a la percepción que la ciudadanía tiene de la Administración Pública, y, por tanto, es necesario la adopción de medidas que optimicen el desarrollo de este y que garanticen el cumplimiento de los plazos y su transparencia.

Debe recordarse que la ejecución de la oferta de empleo público se debe desarrollar en el plazo de tres años, por lo que la Administración convocante tiene un plazo máximo de tres años para llevar a cabo todo el proceso relacionado con la convocatoria y cobertura de plazas ofertadas. Este plazo asegura que los recursos públicos se gestionen de manera eficiente y dentro de un tiempo razonable.

Por otro lado, a finales del ejercicio de 2023, se recibió queja motivada por los efectos del proceso de integración del profesorado del Cuerpo a extinguir de Profesores Técnicos de Formación Profesional, en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria **(Q-23/2307)**.

En el escrito de queja recibido se ponía de manifiesto la disconformidad con la desestimación de la equiparación retributiva del personal funcionario interino, en lo relativo a las retribuciones económicas con efectos desde el 19 de enero de 2021, respecto al proceso de integración en el

Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, del profesorado del Cuerpo a extinguir de Profesores Técnicos de Formación Profesional.

La queja fue admitida a trámite, en atención a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en relación con los problemas generales planteados en el proceso de integración, en lo concerniente a sus efectos, en concreto, económicos, por las diferencias retributivas, desde el 19 de enero de 2021, del personal interino que prestó servicios desde la indicada fecha y que, además, cumplía determinados requisitos establecidos por la normativa:

- Haber ocupado, o estar ocupando una plaza, desde el día 19 de enero de 2021, en una de las especialidades que se han integrado en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria.
- Titulación de grado universitario, licenciatura, ingeniería o arquitectura, o alguna titulación declarada equivalente a efectos de docencia para el ingreso en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria.

Se solicitó informe a la Dirección General de Personal y Formación del Profesorado, de la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, para que procediera a realizar una revisión de la resolución que desestimaba la equiparación retributiva.

Se recibió informe en el que se podía leer, entre otras cuestiones, que la integración del personal funcionario interino del Cuerpo, a extinguir, de Profesores Técnicos de Formación Profesional en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, se produce con la actualización de las listas de empleo y, por tanto, con efectos a partir de la adjudicación de destinos provisionales del curso 2023/2024.

Igualmente, se señalaba que no procedía la revisión de oficio que se instaba del acto administrativo firme, porque no concurría ninguno de los requisitos previstos en el artículo 47 de la Ley 39/2015, de 15 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y por otra, porque solo procedía la revisión de oficio, conforme al artículo 106 de la propia Ley 39/2015, contra los actos administrativos que habían puesto fin a la vía administrativa o que no hubieran sido recurridos en plazo.

Por último, se apuntaba que, conforme al artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, no procedía entrar en el fondo de la resolución, al encontrarse pendiente de resolución judicial

En atención a lo informado, por la Administración educativa, se formuló sugerencia al consejero de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, para que se adoptasen las medidas oportunas y se procediera a la revisión de oficio de la resolución que desestimaba la equiparación retributiva, de conformidad con las consideraciones que pasamos a reflejar de manera sucinta:

- Respecto a la revisión de oficio:

La pendencia del recurso contencioso-administrativo no constituye impedimento para iniciar y concluir un procedimiento de revisión de oficio iniciado por la Administración. En ese sentido, se pone de manifiesto en los dictámenes del Consejo de Estado y del Consejo Consultivo de Canarias que la tramitación de la revisión de oficio no pretende impedir ni interferir en un proceso contencioso-administrativo, sino precisamente evitarlo, facilitando su terminación en el caso de que se declare su nulidad, con el consiguiente desistimiento de la Administración, o por efecto de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción contencioso-administrativa.

- Respecto a los efectos del proceso de integración:

La exclusión al profesorado interino de la integración con efectos económicos retroactivos desde 19 de enero de 2021, cuando es manifiesto que el desempeño de las funciones docentes, por parte del personal funcionario interino, exigió la misma cualificación académica, así como idénticas obligaciones que al personal funcionario de carrera, supone una diferencia de trato que vulnera la normativa comunitaria, doctrina del derecho y la jurisprudencia española, al no existir una razón objetiva para esta diferencia de trato.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 8 de septiembre de 2011, asunto C-177/10 (ECLI:EU:C:2011:557), pone de manifiesto que *«el mero hecho de que el funcionario interino haya cumplido dichos periodos de servicios sobre la base de un contrato o de una relación de servicio de duración determinada no constituye tal razón objetiva»*.

La simple referencia a la naturaleza temporal de la relación de servicio del personal temporal no se ajusta a los requisitos de la Directiva, en cuanto no puede constituir una razón objetiva que permita un trato desfavorable o diferenciado. De hecho, admitir esta posibilidad privaría de contenido los objetivos de la Directiva y del Acuerdo Marco, y equivaldría a perpetuar el mantenimiento de una situación desfavorable para los trabajadores con un contrato de duración determinada.

Por tanto, la naturaleza temporal de la relación de servicios no es, en sí misma, una razón objetiva suficiente para permitir un trato diferenciado, a nivel retributivo, entre funcionarios interinos y funcionarios de carrera que reunieran los requisitos para integrarse en el cuerpo de secundaria, por lo que, a juicio de esta institución, procede que se realice una revisión de oficio respecto al abono de las retribuciones que les correspondiera desde el 19 de enero de 2021, evitando una diferencia de trato, en cuanto a igual trabajo igual salario, cuando se tiene la misma cualificación profesional y las mismas obligaciones.

- Respecto al artículo 26 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*:

Si bien el citado precepto establece que la Diputación del Común no puede investigar quejas sobre cuestiones que estén pendientes de resolución judicial, ello no impide la investigación sobre los problemas generales planteados en esos casos, como ha sido en el expediente que nos ocupa, procesos de integración del profesorado del Cuerpo a extinguir (Profesores Técnicos de Formación Profesional) en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, respecto a las retribuciones con efectos desde el 19 de enero de 2021, del personal interino que cumpliera los requisitos antes reseñados.

Se recibió respuesta de la Dirección General de Personal y Formación del Profesorado en la que se ponía de manifiesto, entre otras consideraciones, las siguientes:

- La resolución desestimatoria encuentra su fundamento legal en el *Real Decreto 800/2022, de 4 de octubre, por el que se regula la integración del profesorado del Cuerpo, a extinguir, de Profesores Técnicos de Formación Profesional en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria*, norma de carácter básico conforme se dispone en su disposición final cuarta, y en cuyo artículo 3 se especifican los requisitos y condiciones que debe cumplir el profesorado del Cuerpo, a extinguir, de Profesores Técnicos de Formación Profesional para integrarse en el Cuerpo de Secundaria, requisitos que no cumplían los docentes afectados por la resolución pues ostentan la condición de funcionarios interinos y no funcionarios de carrera con destino definitivo o en expectativa de destino. Por tanto, no se puede atender el reconocimiento de

efectos retributivos desde el 19 de enero de 2021 previsto en el artículo 7 del citado Real Decreto pues no les resulta de aplicación

- Las exigencias derivadas del principio de buena administración, que la jurisprudencia extrae del artículo 103.1 de la Constitución española, al establecer que «La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho», determina que esta Administración no puede desconocer lo que claramente dispone el Real Decreto 800/2022, por lo que, sin una modificación normativa o un mandato que tenga su origen en los Tribunales de Justicia, no puede proceder a la modificación de una resolución que es técnica y legalmente correcta.
- Si bien entienden el razonamiento detrás de la sugerencia realizada, no pueden desconocer ni obviar que la resolución sobre la que se sugiere la revisión de oficio, como acreditan los promotores de la queja, está pendiente de resolución judicial. Una resolución judicial favorable a la legalidad de la resolución citada, sin haber terminado el procedimiento de revisión, dejaría éste sin objeto en la medida en que la causa de pedir es la misma.

En atención a lo expuesto, hemos concluido nuestra actuación de supervisión por haber llegado al límite de actuaciones posibles.

Hacemos referencia a la **Q-23/1269**, promovida por los dos Colegios Profesionales de Psicología de nuestra Comunidad Autónoma, motivada por trato discriminatorio en las convocatorias públicas de acceso para el profesorado de secundaria, al obligarles, por parte de nuestra Administración autonómica, a cumplir requisitos mucho más gravosos que en el resto del territorio nacional.

Añadían que esta situación es única en nuestro país y que es responsabilidad de la Administración educativa, al interpretar las condiciones de la convocatoria para acceso al cuerpo docente de la Consejería de Educación de forma restrictiva, pese a tratarse de un asunto regulado a través de una normativa estatal.

Igualmente, apuntaban que la Consejería había pasado por alto lo establecido en la normativa transitoria de Educación, que especifica que aquellos licenciados, con anterioridad al 1 de octubre de 2009, que quisieran acceder a las oposiciones de profesorado de secundaria, tienen que acreditar su formación pedagógica y didáctica mediante un certificado expedido por la Universidad que contenga dicha formación.

Continúan exponiendo que, en este sentido, en el año 2021, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes estableció que las personas aspirantes que hubieran obtenido su licenciatura con anterioridad al 1 de octubre de 2009 debían acreditar la formación pedagógica y didáctica mediante certificado de la Facultad de Psicología o licenciatura que contuviera dicha formación con 60 créditos ECTS (créditos europeos), en lugar de los créditos habituales existentes con anterioridad al 2009, que sí son reconocidos por muchas CCAA.

Concluían que la decisión unilateral de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes conllevaba la vulneración del principio de igualdad de todos los españoles ante la Ley, al establecer unos requisitos diferentes a los exigidos en otras comunidades autónomas, pese a tratarse de una norma Estatal que solo deben interpretar.

Asimismo, pusieron de manifiesto que esta situación había generado que las personas aspirantes canarias que concurren a la convocatoria pública interpusieran alrededor de una veintena de recursos contencioso-administrativos, que se estaban resolviendo favorablemente, imponiendo su

readmisión en las listas de admitidos, pero que, pese a las sentencias favorables, la Comunidad Autónoma de Canarias seguía interpretando la normativa estatal de forma restrictiva y casi arbitraria.

Solicitado informe a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, se comunica que la exigencia de contar con un certificado expedido por la universidad fue incluido en la convocatoria de 2021, fruto de la interpretación de la normativa estatal de aplicación. Si bien, añadía en su informe, que esta exigencia fue cuestionada en los recursos contencioso-administrativo y, en consecuencia, se procedió a anular la orden que introdujo tal exigencia y a reconocer el derecho de los aspirantes recurrentes a ser incluidos en las listas de admitidos de las oposiciones a profesor de secundaria, a las que se refiere la resolución anulada, al considerar que la exigencia de certificación a aportar, por las personas aspirantes que acreditase que éstos hubiesen superado un mínimo de 60 créditos ECTS, relacionados con la formación pedagógica y didáctica, que les proporciona las competencias y conocimientos requeridos por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en los que concurriese la circunstancia de ser licenciados en Psicología con anterioridad al 1 de octubre de 2009, era disconforme a derecho.

Igualmente, se informaba que estaba en trámite la modificación del artículo 9.2.b de la *Orden, de 9 de agosto de 2021, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, por la que se establecía el procedimiento de constitución, ordenación, actualización y funcionamiento de las listas de empleo, para el nombramiento de personal docente interino en el ámbito educativo no universitario de la Comunidad Autónoma de Canarias*, en aras a la eliminación de ese requisito, consistente en que la formación pedagógica y didáctica que habilitase para la exención de aportación del máster universitario, que habilita para el ejercicio de la profesión de profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, consista en haber superado como mínimo 60 créditos ECTS, procediéndose también, en el caso del personal docente interino, a establecer el requisito referido en los términos contenidos en la normativa estatal de aplicación.

La queja finalmente fue archivada, en atención a lo informado por la administración educativa y al haberse solucionado el motivo de queja.

- **Procesos de estabilización del empleo público.**

La adopción de medidas para mejorar la eficiencia de los recursos humanos, reduciendo los altos niveles de temporalidad y flexibilizando la gestión, es una de las primeras actuaciones previstas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que contempla, en su componente 11, la Modernización de las Administraciones Públicas.

Como hemos adelantado, la reforma referida actúa en tres dimensiones:

- Adopción de medidas inmediatas para remediar la elevada temporalidad existente.
- Articulación de medidas eficaces para prevenir y sancionar el abuso y el fraude en la temporalidad a futuro.
- Potenciación de la adopción de herramientas y una cultura de la planificación para una mejor gestión de los recursos humanos.

La *Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público*, ha supuesto cumplir con el hito contenido en el Plan de Recuperación y Resiliencia, así como cumplir con el compromiso adquirido con la Comisión Europea de aprobar las reformas estructurales en el ámbito del empleo público.

No podemos hacer un balance completo de todos los procesos de estabilización que se han realizado en nuestra Comunidad Autónoma y, si bien se han recibido quejas en relación con este proceso, de

las que damos cuenta en el presente informe, en general, se ha observado una actuación correcta por parte de las administraciones públicas en cuanto al cumplimiento de las bases de las convocatorias.

Empezaremos dando cuenta de la finalización de varios expedientes de queja, a los que se hizo alusión en el informe anterior, para posteriormente hacer mención a las quejas recibidas en este año, relacionadas con este proceso.

El pasado ejercicio hicimos mención a varias quejas, entre otras, la **Q23/2719**, relativas a la exclusión de las plazas de los Conservatorios Superiores de Música, de la Oferta de Empleo Público de 2022, en cumplimiento de la disposición adicional cuadragésima de la *Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023*.

Solicitado informe a la Dirección General de Personal de la Administración educativa, se comunicó que se había procedido al estudio de las singulares y excepcionales circunstancias de estas plazas del colectivo de docentes temporales de los conservatorios, en tanto en cuanto, según la base de datos de personal docente, el personal funcionario de carrera, del Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas que prestan servicios en esta Comunidad Autónoma, tenían como fecha de ingreso, en el cuerpo, entre los años 1986 a 1998, desconociéndose las convocatorias de procedencia.

Igualmente, añadían en su informe que, en las ofertas de empleo de 2004, 2015 y 2017, se ofertaron plazas para el Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas, si bien no llegaron a convocarse los respectivos procesos selectivos.

El informe concluía que la principal diferencia, respecto a otros cuerpos y especialidades, es que no se habían realizado convocatorias de acceso a los mismos, lo que había dado lugar a la acumulación de personal interino que contaba con muchos años en el ejercicio y que, por tanto, se podían encontrar en situación de desventaja en aplicación del baremo de méritos, tanto en la modalidad de concurso-oposición como en el de concurso, que viene determinado por la normativa básica estatal.

Por tanto, entendían que la situación de desventaja, en consecuencia, se producía toda vez que, salvo que estos hubieran tomado parte en procesos selectivos convocados para estas especialidades en otras comunidades autónomas, no podrían hacer valer méritos por dicho apartado (haber superado procedimientos selectivos posteriores al 2012 por la misma especialidad).

Se hizo necesario solicitar informes aclaratorios, en atención al cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional cuadragésima de la *Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023*.

Igualmente se solicitó que nos trasladasen copia auténtica, foliada y sellada de los informes jurídicos pertinentes que se hubieran elaborado, en cumplimiento de la mencionada disposición, para asegurar que este colectivo docente no concurriera en situación de desventaja, con relación a otros posibles aspirantes, dada la ausencia de convocatorias de acceso a estos cuerpos en nuestra comunidad autónoma.

En el presente ejercicio se recibió informe de la citada Dirección General, en el que se especificaba que la disposición adicional cuadragésima, efectivamente, establecía la necesidad de estudiar las singulares y excepcionales circunstancias de las plazas afectadas por el procedimiento de estabilización de los conservatorios, con el fin de proceder a una nueva oferta de empleo y realizar las convocatorias correspondientes, y que dichas acciones debían ser respaldadas por informes jurídicos que aseguren que el personal temporal afectado no concurriría en situación de desventaja con respecto a otros posibles aspirantes, en cumplimiento de la *Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de*

medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, así como del resto del ordenamiento jurídico aplicable.

A este respecto, citaban la Sentencia 1226/2023, de 5 de octubre, del Tribunal Supremo, entendiendo que la interpretación de la misma era clave para comprender el contexto y la legalidad de las actuaciones realizadas por la Consejería.

En concreto, mencionaban el fundamento de derecho quinto, en el que el Tribunal aclara dos puntos esenciales:

1. Uniformidad en la regulación estatal: el Tribunal Supremo afirma que, en una materia tan delicada y compleja como la regularización del empleo temporal en el sector docente, es legítimo y necesario que la normativa estatal sea clara y uniforme en todo el territorio nacional. Esta uniformidad es fundamental para evitar la confusión y la arbitrariedad en los procesos selectivos.
2. Igualdad ante la ley: el Tribunal Supremo rechaza la idea de que la falta de convocatorias anteriores en una comunidad autónoma pueda generar una situación de desventaja legal para sus residentes. Específicamente, señala que toda la ciudadanía española tiene el derecho de participar en cualquier proceso selectivo convocado en cualquier parte del territorio nacional, independientemente de su lugar de residencia. Por lo tanto, la posibilidad de que aspirantes de otras comunidades autónomas participen en las convocatorias de la Comunidad Autónoma de Canarias no infringe el principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de la Constitución española.

Igualmente, señala el centro directivo que es especialmente relevante lo que expone el Tribunal Supremo, en el referido fundamento de derecho quinto, respecto de la existencia de desventaja por parte de los aspirantes que residen en la Comunidad Autónoma de Canarias:

“(…) Nada impedía a los canarios opositar a plazas de profesores de música convocadas por otras Comunidades Autónomas, de la misma manera que nada impide a los de otras partes de España presentarse -tal como temen los recurrentes- a las que convoque la Comunidad Autónoma de Canarias.

En pocas palabras, el reproche de los recurrentes parte de una premisa incorrecta e inaceptable, a saber: que los españoles están inevitablemente atados, a todos los efectos, al territorio autonómico en que residen. (...)”

Por lo que concluían que, considerando esta interpretación jurídica del Tribunal Supremo, carecía de sentido requerir informes jurídicos adicionales, toda vez que el Tribunal había expresado con superior criterio técnico y con meridiana claridad, a través de su sentencia, la ausencia de desigualdad o desventaja para el personal temporal de Canarias en comparación con otros aspirantes y que los procesos de estabilización convocados, de los Cuerpos de Catedráticos y Profesores de Música y Artes Escénicas, al amparo de la Ley 20/2021 eran plenamente conformes con la normativa y respetuosas con el mandato constitucional.

Por otro lado, damos cuenta de la finalización de la tramitación de la **Q23/731**, motivada por la posible repercusión que pudiera tener la forma en la que se pretende resolver el proceso de estabilización del Servicio Canario de Salud, en cuanto a la posible vulneración de derechos fundamentales del personal médico de familia y de pediatría fijos, al no convocar concurso de traslados previos al proceso de estabilización.

Recordamos que la facultativa ponía de manifiesto que el último concurso de traslados se había celebrado en 2008 y que contaba con una antigüedad de más de 16 años de servicio, como personal fijo estatutario, además de que la falta de la convocatoria de concursos de traslados lesionaba el derecho a la movilidad del personal estatutario, no sólo por el mayor número de plazas ofertadas al personal de nuevo ingreso, sino también la calidad y características de las mismas puestas en relación con las adjudicadas en la OPE 2007.

Esta institución solicitó informe respecto a lo manifestado por la interesada, así como si se tenía previsto convocar concurso de traslados antes de la finalización de los procesos de estabilización.

Por otro lado, esta Defensoría interesó que nos comunicara la razón jurídica que impedía convocar concurso de traslados, a la vista de lo expuesto por la interesada, teniendo en cuenta las previsiones legales y reglamentarias en cuanto a la periodicidad de las convocatorias de provisión de plazas.

En el presente ejercicio, se recibió informe en el que se pone de manifiesto que, a diferencia de lo que señala la ciudadana en su escrito de queja, el Servicio Canario de la Salud no había convocado concurso de traslados previos para otras categorías respecto a plazas afectadas por el proceso excepcional de estabilización, si bien únicamente se había convocado el concurso de traslados para la cobertura de vacantes de personal estatutario de la categoría de Enfermería, en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud en ejecución de Sentencia.

Igualmente, se añadía en el informe que, mediante Sentencia, se desestimaba la demanda de nulidad de la convocatoria de los procesos de estabilización por no incluir oferta de plazas en promoción interna, en el proceso selectivo por concurso de méritos.

En la sentencia se indicaba que la convocatoria se desarrolla en el marco de una norma, la Ley 20/2021, cuyo objetivo es alcanzar una temporalidad estructural no superior al 8% del total de efectivos, por lo que, sobre este fundamento, la Administración se basa para dar prioridad a la estabilización sobre la movilidad, y que la Ley 20/2021, por la que se rige el proceso de estabilización, no exige esta previa promoción interna o concurso de traslados.

Asimismo, citan en su informe la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en la que se pone de manifiesto que la reducción de la temporalidad es una cuestión de interés general demandada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y la Comisión Europea y que, al no estar ante un supuesto de acceso a la Función Pública, el Tribunal entiende que no puede invocarse la vulneración de los artículos 23 y 14 de la Constitución española, en lo que respecta a la previa promoción.

Por último, se informaba que, en el seno de la Mesa Sectorial de Sanidad y en el marco del proceso de negociación del Proyecto de Decreto por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público del Servicio Canario de la Salud para 2023, se manifestó el compromiso de la Administración de convocar el 100% de las plazas del proyecto de OEP a concurso de traslados, previo a las pruebas selectivas derivadas del mismo y que esta convocatoria no afectaría a la estabilización, si bien se puntualiza que el escaso lapso de tiempo para la finalización de los procesos de estabilización (31 de diciembre de 2024) ponía de manifiesto la imposibilidad material de efectuar otros concursos de trasladados con carácter previo a la finalización de dichos procesos, debido a los recursos humanos disponibles y a la gran cantidad de actuaciones necesarias que supone el desarrollo de los procesos de estabilización del empleo temporal.

Finalmente, la queja fue archivada, al no apreciar del informe trasladado por la Administración sanitaria actuación que debíamos seguir supervisando.

Igualmente, hacemos alusión a la **Q24/771**, motivada por la falta de atención administrativa a sendos recursos de reposición, contra la oferta de empleo público y contra la convocatoria del proceso de estabilización y sus bases específicas.

La ciudadana exponía, en su escrito de queja, que las bases de la convocatoria conculcan gravemente los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad para el acceso a la Función Pública y que se le había privado del derecho al acceso a los expedientes en los que tenía la consideración de interesada, puesto que la plaza que ocupaba era objeto de estabilización.

Solicitado informe al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, respecto al trámite dado a los recursos, así como respecto a la solicitud de acceso al expediente, se nos comunicó que no se había resuelto el recurso y que tampoco se había emitido certificado de actos presuntos. Igualmente, se añadía que la interesada había accedido al expediente, si bien señalaban que el acceso fue de forma parcial, por lo que, recientemente, se le había dado nuevo acceso a la totalidad de los expedientes relacionados, existiendo diligencia de comparecencia, por lo que entendía que se había resuelto esta cuestión.

En atención a lo informado por la Administración municipal, y al advertir que había transcurrido un año y cinco meses desde la interposición del recurso, esta institución formuló recordatorio de deberes legales, respecto a la obligación legal de resolver de forma expresa y en los plazos máximos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por la ciudadanía.

Igualmente, le recordamos al Ayuntamiento que el artículo 103 de la Constitución española, así como el artículo 3 de la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, establecen que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y que, por su parte, el artículo 124 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* (LPACAP), prevé que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso de reposición es de un mes desde su interposición y que está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, según los artículos 21 y 29 de la *Ley 39/2015* (LPACAP).

Por último, se le comunicó que la *Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común* establece que, en todos los casos, la Defensoría velará por que las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados.

A fecha del cierre, no hemos recibido respuesta al recordatorio de deberes legales por lo que daremos cuenta en el próximo Informe anual.

- Listas de empleo

Mencionamos la queja **Q22/1757**, motivada por la contratación de personal en la categoría de enfermería de la Gerencia de Servicios Sanitarios de La Gomera.

Se formuló **recomendación** a la Administración sanitaria para que suprimiera, como único mérito a baremar, los servicios previos prestados solo en la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Gomera, por ser contrario al principio de igualdad consagrado en el artículo 14, en relación con el artículo 23.2 (CE).

En la recomendación se trasladaron las siguientes consideraciones que transcribimos:

La Constitución española (en adelante CE), delimita el acceso a la función pública a través de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad implícitos en la redacción de los artículos 23.2 y 103.3 de la misma.

En línea con lo anterior, citamos la Sentencia del Tribunal Constitucional nº 353/1993, de 29 de noviembre, en la que se puede leer: *“El art. 23.2 de la CE al reconocer a los ciudadanos el derecho a acceder en condiciones de igualdad a los cargos y funciones públicas con los requisitos que señalen las Leyes, concreta el principio general de igualdad en el ámbito de la función pública. (...) e interpretado sistemáticamente con el segundo inciso del art. 103.3 de la CE impone la obligación de no exigir para el acceso a la función pública requisito o condición alguna que no sea referible a los principios de mérito y capacidad”*.

Por consiguiente, la selección de personal en el sector público se delimita por la concurrencia de unos concretos requisitos y méritos, previamente determinados al inicio del proceso selectivo, y que ponen de manifiesto la idoneidad de la persona candidata seleccionada para acceder al puesto en cuestión con arreglo a los principios constitucionales que rigen en esta materia.

Los requisitos son condiciones imprescindibles para participar y ser admitido en un determinado procedimiento selectivo, y no prejuzgan sobre la capacidad y la cualificación del aspirante. En cambio, los méritos alegados y debidamente justificados constituyen un valor positivo en el haber de la persona aspirante que demuestra una mayor adecuación y mérito para el acceso al empleo público, con independencia de su carácter permanente o temporal.

Con respecto al personal estatutario temporal, el artículo 33 de la *Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud*, dispone:

“La selección del personal estatutario temporal se efectuará a través de procedimientos que permitan la máxima agilidad en la selección, procedimientos que se basarán en todo caso en los principios de igualdad, mérito, capacidad, competencia, publicidad y celeridad y tendrán por finalidad la cobertura inmediata del puesto. Dichos procedimientos serán establecidos previa negociación en las mesas generales o sectoriales correspondientes, utilizando para los nombramientos cualquiera de los supuestos contemplados en el artículo 9.1 y 9 bis.1 de esta ley”.

En los supuestos de agotamiento o inexistencia de las listas de empleo que se hubieran constituido, con carácter autonómico o circunscritas al ámbito de una Gerencia/Dirección, o de listas supletorias en el ámbito de las Gerencias/Dirección, el régimen aplicable para la selección del personal estatutario temporal, de cualquier categoría/especialidad, deberá ser garantista con los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

La previsión de los méritos a valorar para acceder a un empleo público debe respetar, en todo caso, los principios anteriormente citados. En este sentido, han de ser objetivos y comunes, e igualmente, deben estar directamente vinculados con los cometidos que, legal o reglamentariamente, estén previstos para la plaza o puesto de trabajo a desempeñar.

Por tanto, las normas y principios de acceso al empleo público serán de aplicación a todos los supuestos, sin que se pueda establecer excepciones en función de la modalidad de vinculación, personal funcionario o personal laboral- y, dentro de la contratación laboral, en función de su carácter fijo o temporal.

La toma en consideración, como único mérito, del tiempo trabajado solo en la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Gomera, introduce una diferencia de trato que atenta contra el principio de igualdad que proclama nuestra Carta Magna (artículo 14 CE) y vulnera el principio de igualdad en el acceso al empleo público enunciado en el artículo 23.2 (CE) y los principios de mérito y capacidad que rigen el acceso a la Función Pública, conforme al artículo 103 (CE), aunque se trata de

empleo temporal. Por consiguiente, el establecimiento como mérito únicamente de los servicios prestados solo en la Gerencia mencionada vulnera los artículos 14 y 23.2 (CE).

La recomendación fue aceptada y, en cumplimiento de la misma, se comunicó que se procedía a convocar listas supletorias de las especialidades de Enfermería que más urgían ocupar y, posteriormente, se procedería a convocar la lista supletoria de Enfermería.

La queja fue archivada por aceptación de la recomendación y por haberse solucionado el motivo de la misma.

Por otro lado, haremos mención a la **Q24/1592**, motivada por las incidencias para formalizar una solicitud de participación en listas de empleo a través de la sede electrónica.

El ciudadano exponía que había participado en la convocatoria de lista de reserva de la categoría de Educación Auxiliar Administrativo (Grupo IV), y que le fue imposible registrar su experiencia laboral, debido a las incidencias técnicas que le imposibilitaron acceder a la sede electrónica, pese a la ampliación del nuevo plazo de presentación de solicitudes que había acordado la Administración educativa.

Se solicitó informe, a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, para que nos trasladara un informe comprensivo de las incidencias técnicas registradas en relación con el acceso a la sede electrónica, así como que nos comunicara si, con posterioridad a la resolución que amplió el plazo, la sede electrónica estuvo plenamente operativa, visto lo que manifestaba el interesado respecto a que le había sido imposible acceder a la misma para poder registrar su experiencia laboral.

A fecha del cierre, no se ha recibido informe, por lo que daremos cuenta del presente expediente en el próximo informe anual.

Igualmente, haremos mención a la **Q24/286**, motivada por la falta de atención administrativa a escritos respecto a llamamiento en lista de reserva de personal administrativo.

Solicitado informe al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, se traslada a esta institución una comunicación que se remitió a la interesada, en atención a nuestra solicitud, en la que se le indicaba, entre otras cuestiones, que no se le había enviado la correspondiente comunicación escrita, conforme a lo establecido en el artículo 12.3 del Reglamento Regulador de la Bolsa de Empleo de esta Administración, dada la urgencia de personal en el citado departamento y la escasa duración de la ausencia del empleado público a sustituir.

Igualmente, se añadía que, se había ordenado al Servicio de Recursos Humanos la modificación de la orden vigente de la lista de reserva de administrativos, para nombramientos interinos por sustitución transitoria de personal empleado público por acumulación de tareas de la entidad local, situando a la promotora de la queja en el primer lugar.

La queja fue archivada por haberse solucionado su motivo.

También mencionaremos las quejas **Q23/1120** y **Q23/1122**, motivadas por la falta de atención a reclamaciones de responsabilidad patrimonial por mal funcionamiento de listas de empleo.

En atención a nuestra solicitud, el Servicio Canario de Salud nos comunicó la admisión a trámite de las reclamaciones y que se había ordenado la instrucción de los actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación, así como la apertura de periodo de pruebas. Igualmente, comunicaba que se había solicitado informe al Hospital Universitario Nuestra Señora de

Candelaria, para que indicaran qué contrataciones se habían realizado en las listas de empleo objeto de reclamación.

A la vista de las manifestaciones de las personas interesadas, se hizo necesario solicitar informe al Servicio Canario de Salud, el cual aclara que el expediente de reclamación por responsabilidad patrimonial se originaba en el marco de un supuesto funcionamiento anormal de una lista del Hospital Universitario de Nuestra Señora de Candelaria, que tiene delegada la competencia para la selección y nombramiento de personal temporal sometido a régimen estatutario, por lo que se solicitó informe al hospital, como órgano competente de la gestión de la lista, si bien, al no haberse emitido el referido informe, no le había sido posible al órgano instructor continuar con la tramitación del expediente, por lo que se reiteraba la solicitud al hospital.

A fecha del cierre del ejercicio, se ha recibido informe de nuevo, del Servicio Canario de Salud, comunicando que se había recepcionado el informe del hospital que detalla los errores que se produjeron en la gestión de la lista, así como la cuantía indemnizatoria que le correspondería a las personas reclamantes por los períodos de tiempo que deberían haber trabajado, por lo que se cerraba el periodo de prueba y se procedía a la apertura del trámite de audiencia de las personas interesadas.

Daremos cuenta en el próximo informe de la finalización de los expedientes de quejas mencionados.

Por otro lado, damos cuenta de la **Q23/2903**, motivada por la falta de atención administrativa a solicitud de información sobre lista de reserva de animación de ocio y tiempo libre.

Solicitado informe al Cabildo Insular de La Palma, se comunicó que la interesada se encontraba activa en segunda vuelta, para contrataciones temporales y el número de personas integrantes de las listas que figuran con anterioridad, conforme al sistema de rotación de vueltas y se concluyó que los llamamientos se regían a través de los criterios de gestión y funcionamiento de las listas de reserva para cubrir interinidades y contrataciones temporales, en las distintas categorías de personal laboral y funcionario del Cabildo Insular de la Palma.

Ante las alegaciones formuladas por la ciudadana, fue necesario solicitar informe para que nos aclarasen si las listas de empleo estaban informatizadas y si las personas que las integran podían acceder en cualquier momento, para consultar su posición y orden de llamamiento y, que en caso contrario, nos comunicasen las medidas que procedieran ser adoptadas para garantizar los principios de transparencia y publicidad.

A fecha del cierre del presente ejercicio, no se ha recibido respuesta.

- **Protocolo de acoso.**

En este ejercicio daremos cuenta de la finalización de la tramitación de la **Q23/1369**, motivada por la falta de resolución de solicitud de inicio del protocolo de acoso laboral, presentado ante la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, y promovida por un grupo de facultativos de un servicio.

Exponía el personal facultativo que consideraban de gravedad extrema la falta de adopción de cualquier medida, así como la falta de respuesta, tanto por parte de la gerencia hospitalaria como por la dirección del Servicio Canario de Salud y de la Consejería de Sanidad.

Añadían que les habían indicado, desde la gerencia, que se realizarían reuniones con frecuencia para seguir de cerca la situación, y que se le daría la suma celeridad a la investigación, pero, pese a ello,

exponía el personal facultativo que habían transcurrido casi cuatro meses sin obtener respuesta alguna por parte de las administraciones antes mencionadas, sin adopción de medidas al respecto.

Se recibió informe de la Dirección-Gerencia del hospital, en el que se comunicaba que el procedimiento había finalizado, dictándose la correspondiente resolución, de la cual se había procedido a su notificación.

Finalmente, la Administración sanitaria nos comunicó que se había interpuesto recurso contencioso-administrativo contra la resolución del procedimiento, por lo que la queja tuvo que ser archivada, en atención a lo establecido en el artículo 26 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común*.

Damos cuenta en el presente informe de que ha procedido a archivar la **Q23/397**, de la que dimos cuenta en el ejercicio anterior, motivada por la falta de atención administrativa a solicitud de inicio del protocolo de acoso, por parte de la Dirección-Gerencia del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias, en atención a la resolución expresa del procedimiento de acoso, habiendo transcurrido un año desde la presentación de la solicitud de inicio.

Por otro lado, damos cuenta de la recepción en el presente ejercicio de varias quejas cuyo motivo es la falta de atención administrativa a solicitudes de inicio del protocolo de acoso.

En la **Q24/822**, respecto a solicitud de inicio presentada en el año 2022, solicitado informe a la Consejería de Sanidad acerca del trámite administrativo dado a la solicitud de inicio del protocolo, se nos da traslado del informe de la Dirección de Recursos Humanos del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias, en el que se comunica que la comisión de investigación se encarga de instruir el expediente y que no se constituyó hasta mediados de 2024 y que, si bien realizaron requerimientos de subsanación, los mismos no fueron subsanados, por lo que se procedió al archivo de las actuaciones, ante la ausencia de alegaciones por parte del ciudadano, y al no apreciar esta institución, de lo informado, que pudiéramos continuar las actuaciones de supervisión.

- **Derechos Retributivos.**

Damos cuenta de la **Q24/48**, motivada por el complemento que retribuye la formación permanente adquirida por periodos sexenales (sexenios).

Se solicitó a la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, informe para que nos comunicara las medidas administrativas que procedieran ser adoptadas, con el fin de que los sexenios se perciban al mes siguiente de su consolidación, previa presentación de la solicitud por el personal docente.

Se recibió informe en el que se ponía de manifiesto la normativa que crea y regula el complemento retributivo por formación permanente, *la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2018*, las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales y la *Orden de 22 de junio de 2021 que regula determinados aspectos del reconocimiento y abono del complemento retributivo por formación permanente del personal docente no universitario*, como es la gratificación por el ejercicio de la función tutorial de grupos autorizados y por la participación del profesorado en el Plan de Impulso de Lenguas Extranjeras (PILE).

Se señalaba que toda esta normativa recoge que el reconocimiento de los nuevos sexenios tendrá sus efectos económicos a partir de enero del ejercicio siguiente y que, en el acuerdo de referencia, no existe alusión alguna a que, una vez finalizado el plazo del crecimiento retributivo, hayan de modificarse las fechas de efectos de los reconocimientos administrativos y económicos de dicho concepto retributivo.

Igualmente, apuntaban que, en lo que respecta a la diferencia del devengo en Canarias, en relación con otras comunidades autónomas, consideraban que esta diferencia entra dentro de las potestades legislativas de esta Comunidad, al igual que la determinación de las cuantías de los distintos sexenios, las cuales también son diferentes entre comunidades, por lo que entendían que no existe discriminación, al aplicarse la mencionada normativa de igual manera a todo el personal dado de alta en la nómina docente gestionada por el centro directivo y que tenga derecho a este reconocimiento

Por último, aclaraban en su informe que, en lo que respecta a la solicitud de información respecto de las medidas administrativas a adoptar para que los sexenios se perciban al mes siguiente de su consolidación, tal medida entienden que precisaría de modificación normativa en la propia Ley de Presupuestos, previa la dotación presupuestaria correspondiente en el Capítulo I, créditos de los que se aclara que no dispone la dirección general para poder afrontar el incremento de gastos del concepto retributivo en cuestión, dado que han atendido otras necesidades prioritarias y urgentes: incremento de plantilla del proyecto de transición educativa (EsTEla), incremento de atención al alumnado inmigrante o para la atención de alumnado con Necesidades Especiales de Atención Educativa, dado su aumento exponencial en el presente curso escolar.

En atención a lo informado, esta institución formuló **sugerencia** al consejero de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes para que se modificara la normativa con la finalidad de que el complemento por formación permanente (sexenio) se perciba al mes siguiente de su consolidación, previa solicitud del personal docente.

Consideramos oportuno reflejar las consideraciones, entre otras, que trasladamos, a este respecto, a la Administración educativa:

- En primer lugar, debe tenerse en cuenta la finalidad de este complemento, que retribuye la formación permanente adquirida por periodos sexenales, reconociendo y protegiendo la función docente, y valorando la importancia social de la labor que desempeña el profesorado.
- En segundo lugar, debe tenerse en cuenta que ha transcurrido el periodo previsto en el acuerdo de implantación definitiva, el quinquenio, que concluyó en 2023, y cuya finalidad era igualar, de forma gradual, los derechos retributivos del personal docente de nuestra Comunidad Autónoma a los del personal docente del resto del Estado.
- En tercer lugar, debe tenerse en cuenta el objeto de la planificación plurianual, para que el importe de los sexenios se fuera incrementando progresivamente hasta el año 2022, que permitió, a nuestra Administración autonómica, disponer de un margen para asumir e igualar de manera progresiva los derechos retributivos del profesorado de nuestro Archipiélago a los del personal docente del resto del Estado, en cuanto a la implantación del complemento.
- Por lo que, una vez transcurrido el periodo de implantación, es una obviedad el trato discriminatorio, no solo del personal docente de nuestra Comunidad Autónoma en relación con el personal docente del resto del Estado, en cuanto al devengo y percepción del sexenio desde su consolidación, sino también entre el personal docente de nuestra Comunidad Autónoma, en función del mes del año en que se consolide el complemento.
- Por tanto, el personal docente que consolide el sexenio en enero no percibirá dicho complemento hasta enero del año siguiente, a diferencia del personal docente que consolide su complemento en el mes diciembre, que percibiría su complemento en enero del año siguiente, lo cual supone, para el personal docente que consolide su complemento en el mes de enero la pérdida retributiva de 12 mensualidades, más las cuantías correspondientes a las pagas adicionales en la proporción que corresponda, a diferencia del personal docente que

consolida en diciembre y comienza a percibir el complemento al mes siguiente (enero) sin pérdida retributiva.

El artículo 36.2 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común* dispone:

“Si como consecuencia de sus investigaciones, llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al órgano legislativo competente o a la respectiva Administración la modificación de la misma.”

A fecha del cierre, no se ha recibido respuesta a la sugerencia formulada, por lo que daremos cuenta de la conclusión del expediente de queja en el próximo Informe anual.

Por otro lado, haremos mención a la **Q24/1215**, motivada por la disparidad de criterios interpretativos, entre la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad y la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud, en cuanto al abono de días de vacaciones, compensación de festivos y asuntos particulares que no se pudieron disfrutar con anterioridad a la jubilación, debido a una incapacidad permanente absoluta.

Solicitado informe, la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, comunicó que las cantidades serían abonadas, por lo que la queja fue archivada por haberse solucionado el motivo de la misma.

Damos cuenta, asimismo, de la finalización de la **Q23/1740**, motivada por la falta de atención administrativa, por parte del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, a la reclamación de retribuciones complementarias y acceso a expediente.

Recordamos que la Administración municipal, en reiteradas ocasiones, desde el año 2019, había informado a la Diputación del Común y al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública que algunas solicitudes presentadas por el personal de esa Administración no habían sido tramitadas, debido, entre otras cuestiones, a la sobrecarga de trabajo que venía soportando el departamento de Recursos Humanos, desde hacía varios años, unido a la escasez de personal, así como a los múltiples escritos, recursos, demandas y solicitudes, tanto en la vía administrativa como en la judicial, interpuestos por algunas secciones sindicales, además del proceso de estabilización y del cumplimiento de sus plazos.

Ante esta respuesta, esta institución en su momento le formuló un **recordatorio** de deberes legales y una **recomendación** para que se procediese, a la mayor brevedad, a valorar las necesidades de recursos personales y materiales imprescindibles para un funcionamiento eficiente del Servicio de Asesoría Jurídica del Ayuntamiento, adoptando las medidas tendentes a proporcionar los medios necesarios y adecuados para evitar y eliminar la demora en la tramitación de los procedimientos, reduciendo los plazos de resolución de las reclamaciones y solicitudes que sean planteadas por la ciudadanía.

En el año 2021 se recibió respuesta a la recomendación, comunicando que se tendría en cuenta y que se remitiría a la unidad administrativa correspondiente encargada de la dotación de medios personales y materiales.

El pasado ejercicio informamos que se había formulado, de nuevo, recordatorio de deberes legales y **recomendación** al Ayuntamiento, al apreciar que esta situación de retraso y sobrecarga de trabajo que venía padeciendo el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, venía ocurriendo desde hace varios años y que, lejos de reducirse, al parecer, según

informaba la propia corporación municipal, se agravaba al unirse con los procesos de estabilización, por lo que, a juicio de esta institución, las medidas adoptadas para solventar estas carencias, se infería que no habían sido suficientes.

Se hizo necesario recordarle a la Administración municipal que la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, señala expresamente que incumbe a las administraciones registrarse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a la ciudadanía, siendo una obligación de la Administración Pública el habilitar los medios personales y materiales precisos para el cumplimiento de los plazos previstos en la norma.

Igualmente, se le recordó que la insuficiencia de medios personales, en el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento, estaba impidiendo un funcionamiento eficaz del mismo para el cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas, situación que no debe repercutir en la ciudadanía, y, por ende, en el personal al servicio de la misma, por lo que tendría que adoptar medidas, valorando, a la mayor brevedad posible, las concretas necesidades de personal que se juzgaran imprescindibles para un adecuado funcionamiento del departamento de Recursos Humanos, a través de un estudio sobre las cargas de trabajo, a fin de que, sobre la base de dicha información, se pudiera iniciar actuaciones para proporcionar los medios adecuados al cumplimiento de sus funciones, y necesarios con el fin de atender, como ya hemos expuesto, a la ciudadanía y a su propio personal empleado público.

En el presente ejercicio se ha recibido respuesta aceptando la recomendación y se ha informado de las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma, en concreto, la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, habiéndose celebrado la primera sesión de la mesa técnica, tras haberse alcanzado un acuerdo por la Mesa General de Negociación del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, en la que se puso de manifiesto que, cuestiones como las que habían sido objeto de la queja (**Q23/1740**), estaban siendo examinadas, con el objeto de adaptar los puestos de trabajo a las actuales circunstancias organizativas de la Corporación, así como a la población del municipio, ya que, según cifras oficiales del Instituto Nacional de Estadística, la población del municipio había aumentado y, por ello, se requería un redimensionamiento de los medios personales para garantizar la prestación eficaz y eficiente de servicios públicos, y que este redimensionamiento sólo podría lograrse a través de una Relación de Puestos de Trabajo coherente con la realidad socio-económica del municipio y con la carga de trabajo generada por la prestación de los servicios públicos.

En atención a lo informado, se procedió al archivo del expediente de queja, al haber concluido nuestras actuaciones con la aceptación de la recomendación y la adopción de medidas en cumplimiento de la misma.

- **Indemnización por incapacidad permanente total.**

Damos cuenta de la finalización del expediente de queja motivado por la ausencia de abono de indemnización por incapacidad permanente total, en cumplimiento del Acuerdo Corporación-Funcionario del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (**Q21/3344**).

Recordamos que la Administración municipal informó que la solicitud del funcionario no había sido tramitada por el Servicio de Recursos Humanos, al entender que el reconocimiento del derecho del funcionario nacía a partir de la fecha establecida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, como fecha límite para poder llevar a cabo la revisión de la declaración de incapacidad permanente total para la profesión habitual del solicitante.

En atención al informe recibido, se consideró oportuno solicitar aclaración para que nos explicaran por qué razón jurídica se condicionaba el cobro de la indemnización a la fecha de la revisión de la

declaración de incapacidad permanente total, pues no se infería de la literalidad de lo pactado en el Acuerdo Corporación-Funcionarios, respecto a la interpretación del riesgo garantizado, dado que, a juicio de esta institución, no ofrecía duda lo querido por las partes en el Acuerdo, y entendíamos que, de lo contrario, se hubiera pactado la cobertura de la invalidez permanente absoluta con la condición de irreversible.

A finales del ejercicio de 2023, se recibió respuesta a nuestra solicitud de aclaración informando que la interpretación del artículo 60 del Acuerdo, en cuanto a la gratificación por incapacidad, fue tratada en la Comisión Mixta de Seguimiento e Interpretación del Acuerdo Corporación-Funcionarios y del Convenio Colectivo del Personal Laboral del Ayuntamiento, acuerdo que fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, trasladando copia en la que se podía leer que, en relación al artículo 60 del Convenio, en cuanto a la gratificación por incapacidad, ha de interpretarse a los solos efectos de los indicados artículos, si así se promueve por el trabajador, por lo que se entendería, como incapacidad que determina la imposibilidad de trabajar en su puesto habitual aquella que padezca el personal del Ayuntamiento al que el Instituto Nacional de la Seguridad Social establezca en la resolución de incapacidad que: “ (...) *no es previsible que sea revisada por presentar mejoría; o “(...) incapacidad permanente en grado de absoluta (...) No se prevé que la situación de incapacidad vaya a ser objeto de revisión por mejoría, que permite la reincorporación al puesto de trabajo antes de dos años (...) o términos similares y de igual sentido.”*

En el presente ejercicio se ha formulado **recomendación** a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para que se proceda a resolver expresamente la solicitud del funcionario, en atención a los principios y deberes que rigen el proceder de la Administración pública, notificando la resolución que se adopte al interesado.

Igualmente, se le formuló **sugerencia** para que estimara la solicitud del funcionario, en cumplimiento del Acuerdo Corporación-Funcionarios, aprobado por el Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, en sesión plenaria el 11 de enero de 2002 (Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife Número 22, miércoles 22 de febrero de 2002).

Pasamos a reflejar las consideraciones que trasladamos a la Administración municipal:

La cuestión objeto de análisis, a juicio de esta Defensoría, que es el abono de la indemnización por incapacidad permanente total, no se presta a duda o divergencia en cuanto a la interpretación del artículo 17 del Acuerdo.

Considera esta institución que el acuerdo de 9 de diciembre de 2019, adoptado por la Comisión Mixta de Seguimiento e Interpretación del Acuerdo Corporación-Funcionarios, en relación con la interpretación del artículo 17, supuso una modificación del Acuerdo Corporación-Funcionarios de 11 de enero de 2002. En este sentido, debió haberse acordado por la Comisión que la introducción del texto, que se añadía al Acuerdo de 9 de diciembre de 2019, al condicionar el cobro de la indemnización a las particularidades o extremos introducidos, suponía una modificación, no una interpretación, del Acuerdo Corporación-Funcionarios de 11 de enero de 2002, por lo que debía haberse seguido el procedimiento legalmente establecido para la modificación de este, al exceder de las competencias de la Comisión Mixta de Seguimiento e Interpretación del Acuerdo Corporación-Funcionarios.

No entiende esta institución que se exija al funcionario, para el cobro de la indemnización contemplada en el Acuerdo Corporación-Funcionarios de 11 de enero de 2002, que se haga constar en la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social extremos que no se establecieron en el Acuerdo, y que, en el caso de que se quisiera condicionar los cobros de la indemnización referida a

los extremos antes citados, debió haberse procedido a la modificación el Acuerdo, siguiendo el procedimiento legal establecido.

Los acuerdos, válidamente celebrados y aprobados, tienen la naturaleza de verdaderas normas jurídicas de origen pactado y de eficacia personal generalizada («erga omnes»), en todo su ámbito de aplicación (STS 10 marzo 1993), de manera que despliegan su fuerza de obligar sobre todo al personal funcionario incluido en el ámbito correspondiente.

En cualquier caso, las Incapacidades Permanentes totales contempladas en el *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*, Título II. Régimen General de la Seguridad Social, Capítulo XI. Incapacidad Permanente Contributiva, tienen una finalidad protectora frente a contingencias en atención al cumplimiento de lo establecido en el artículo 41 (CE), disponiendo, en cuanto a su calificación y revisión, que necesariamente se hará constar, en la resolución inicial o de revisión, que reconozca el derecho a las prestaciones de incapacidad permanente, en cualquiera de sus grados, o se confirme el grado reconocido previamente, plazo a partir del cual se puede instar revisión por agravación o mejoría:

Artículo 200. Calificación y revisión.

“2. Toda resolución, inicial o de revisión, por la que se reconozca el derecho a las prestaciones de incapacidad permanente, en cualquiera de sus grados, o se confirme el grado reconocido previamente, hará constar necesariamente el plazo a partir del cual se podrá instar la revisión por agravación o mejoría del estado incapacitante profesional, en tanto que el beneficiario no haya cumplido la edad mínima establecida en el artículo 205.1.a), para acceder al derecho a la pensión de jubilación. Este plazo será vinculante para todos los sujetos que puedan promover la revisión. (...)”.

Respecto al personal laboral, se dispone en el artículo 48.2 del *Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*, la obligación respecto a la suspensión de la relación laboral con reserva del puesto de trabajo, por previsible mejoría:

“(...) En el supuesto de incapacidad temporal, producida la extinción de esta situación con declaración de incapacidad permanente en los grados de incapacidad permanente total para la profesión habitual, absoluta para todo trabajo o gran invalidez, cuando, a juicio del órgano de calificación, la situación de incapacidad del trabajador vaya a ser previsiblemente objeto de revisión por mejoría que permita su reincorporación al puesto de trabajo, subsistirá la suspensión de la relación laboral, con reserva del puesto de trabajo, durante un periodo de dos años a contar desde la fecha de la resolución por la que se declare la incapacidad permanente”.

Por lo que, a razón de lo anterior, no se entiende que se exija al funcionario, para el cobro de la indemnización contemplada en el Acuerdo Corporación-Funcionarios, que se haga constar en la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social extremos que no se establecieron en el Acuerdo, y que, en cualquier caso, si fueron contemplados en la normativa antes citada, lo es a los efectos de una acción protectora (revisión por agravación o mejoría y reserva del puesto de trabajo).

Se procedió al archivo de la queja, al haber llegado al límite de actuaciones posibles y no haber recibido respuesta a la recomendación y sugerencia formuladas.

- **Porcentaje de reserva por discapacidad para nombramientos de personal docente.**

En el pasado ejercicio dábamos cuenta de la tramitación de la queja **Q22/1781**, relativa a la disconformidad en el porcentaje de reserva para nombramientos de personal docente de personas con discapacidad.

Recordamos que, en la petición de informe que dirigimos a la Dirección General de Personal de Educación, así como a la Dirección General de la Función Pública, se solicitaba que nos informaran si se iba a proceder a modificar la *Orden de 9 de agosto de 2021, por la que se establece el procedimiento de constitución, ordenación, actualización y funcionamiento de las listas de empleo, para el nombramiento de personal docente interino en el ámbito educativo no universitario de la Comunidad Autónoma de Canarias*, modificando el porcentaje de los nombramientos para las listas de reserva por el turno de discapacidad, ampliando el mismo, al menos, al 7%, en consonancia con lo establecido en el Estatuto Básico del Empleado Público.

Igualmente, recordamos que, en las respectivas peticiones de informe, habíamos trasladado las siguientes consideramos a las administraciones públicas concernidas:

- Asegurar la supresión de cualquier discriminación por razón de discapacidad y fomentar el ingreso en la Función Pública de las personas con discapacidad, ha exigido una serie de medidas legislativas, tanto europeas como estatales, entre ellas las que se encuentran la transposición de la *Directiva 2000/78/C.E. de 27 de noviembre, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación*, así como la *Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre acceso al empleo público de personas con discapacidad*.
- La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006 y firmada y ratificada por España en 2008, estableció en su artículo 27 que *“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.”*
- En nuestra Constitución española se dispone, en su artículo 49, que los poderes públicos realizarán una política de integración de las personas con discapacidad, a las que ampararán especialmente para el disfrute de los mismos derechos que el resto de la ciudadanía.
- En cuanto al ingreso en la Función Pública, el artículo 23.2 (CE) reconoce el derecho de toda la ciudadanía a acceder en condiciones de igualdad a los cargos y funciones públicos, mientras que el artículo 103.3 del mismo texto exige que dicho acceso se realice de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.
- El *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*, en su artículo 42 estableció una reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad.
- Igualmente, el *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP)*, dispone en su artículo 59 una reserva no inferior al 7% en las vacantes de empleo público.
- En el ámbito autonómico, el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformado por la Ley Orgánica 1/2018, de 5 noviembre, regula los derechos sociales de las personas con

discapacidad, acogiendo los principios de igualdad de trato, de oportunidades y de accesibilidad.

A mediados de 2023, se recibió respuesta, por parte de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, en la que se comunicaba, entre otras consideraciones, que se procedería a modificar la mencionada Orden, de 9 de agosto de 2021, para adecuarla a lo previsto en la legislación básica, y reservar un cupo no inferior al 7% en los nombramientos de las listas de empleo docente no universitario dependientes del centro directivo.

Por su parte, la Dirección General de la Función Pública, en respuesta a nuestra petición, nos informó que, desde el servicio de selección y provisión de personal funcionario, conjuntamente con otros servicios de esa dirección general, habían propuesto la actualización del cupo de reserva del 5% al menos en el 7%, para introducir la actualización en la modificación del *Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público*.

La queja fue archivada al encontrarse en vías de solución, conminando a la Administración para que nos informase si se había procedido a la modificación o se habían iniciado los trámites de modificación de la Orden de 9 de agosto de 2021 para adecuarla a lo previsto en la legislación básica y reservar un cupo no inferior al 7% en los nombramientos de las listas de empleo docente no universitario dependientes del centro directivo.

En el presente ejercicio, se incoó la queja **Q24/374**, en atención al tiempo transcurrido y las alegaciones del ciudadano, para que la Administración educativa nos comunicara si finalmente se había llevado a cabo la modificación de la orden.

Igualmente, en nuestra petición trasladamos las siguientes consideraciones que destacamos por su interés y que queremos reflejar en el presente ejercicio:

- La promoción profesional de personas con discapacidad implica que, sobre las administraciones públicas recaiga el deber de interpretar la normativa que la regula y de ponerla en práctica del modo que resulte más favorable al sentido y finalidad que persigue la medida de refuerzo positivo que cumple la reserva porcentual de plazas, por lo que, en este sentido, debe tenerse en cuenta el *Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo*, en concreto, el Libro Segundo de Medidas legislativas urgentes en materia de función pública, Título I. Planificación estratégica de los recursos humanos, artículo 108.4 Oferta de Empleo Público:

“(…) En la oferta de empleo público se reservará un porcentaje no inferior al diez por ciento de las plazas convocadas para ser cubiertas entre personas con discapacidad siempre que superen las pruebas selectivas, y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de forma que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales de la Administración del Estado incluida en el ámbito de aplicación de este libro.

La reserva del mínimo del diez por ciento se realizará de manera que, al menos el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.

La reserva se hará sobre el número total de las plazas incluidas en la respectiva oferta de empleo público, pudiendo concentrarse las plazas reservadas para personas con discapacidad en aquellas

convocatorias que se refieran a cuerpos, escalas o categorías que se adapten mejor a sus capacidades y competencias. (...)”

Se recibió informe de la Dirección General de Personal y de Formación del Profesorado, en el que se comunicaba que:

- La modificación de la orden se encontraba en fase de negociación con los sindicatos más representativos; y que, no obstante, en los nombramientos que se están efectuando, tanto diarios como los correspondientes al procedimiento anual de adjudicación de destinos, se estaba aplicando lo previsto en el artículo 59.1 del *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*, reservándose un cupo no inferior al 7% en los nombramientos para aspirantes con discapacidad. Esto es, que de cada quince nombramientos, uno, al menos, será realizado a favor de un integrante de dicho colectivo.
- El *Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de Justicia, Función Pública, Régimen Local y Mecenazgo*, se hace necesario precisar que, si bien el Servicio de Gestión de Recursos Humanos no tiene competencias en materia de oferta de empleo público, por parte de la Dirección General de Personal y Formación del Profesorado, y en concreto, por el Servicio de Selección y Provisión de Recursos Humanos e Interior, con competencias en la instrucción de los procedimientos selectivos para el ingreso y acceso a los diferentes Cuerpos docentes no universitarios en centros públicos, se toma debida nota, a efectos de futuras convocatorias de acceso al empleo público.

En el presente ejercicio, la Presidencia del Gobierno de Canarias ha dictado resolución, en la que se dispone la publicación del acuerdo por el que se aumenta el porcentaje de reserva de plazas a favor de personas con discapacidad en las Ofertas de Empleo de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, elevando el mismo del 7% al 10% en el conjunto de las plazas incluidas en las futuras Ofertas de Empleo Público.

La queja fue archivada por solución, atendiendo a lo informado y a la publicación del acuerdo.

- **Permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.**

Damos cuenta de la **Q24/238**, motivada por la demora a la hora de notificar la resolución de prórroga del permiso de reducción de jornada al 99 % para atender el cuidado de hijo por razón de enfermedad grave.

Se solicitó informe al Complejo Hospitalario Universitario de Canarias respecto a los hechos que exponía la ciudadana, así como respecto al procedimiento administrativo seguido para la tramitación de las solicitudes de permiso, en aplicación del artículo 49 e) del *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*.

Se recibió informe de la Administración sanitaria, en el que se ponía de manifiesto, entre otras consideraciones, que la notificación de la resolución de prórroga del permiso se había realizado con posterioridad al despliegue de efectos de la resolución, por lo que se había cumplido con la obligación de dictar resolución expresa y que, en todo caso, la notificación de la resolución de prórroga posterior al inicio de la misma era un hecho totalmente aislado.

Igualmente, se informaba que era de aplicación la Instrucción n.º 5/2019, por la que se aprueba el Manual de Gestión en materia de permisos del personal adscrito a las instituciones sanitarias del SCS, apartado K.19.

La queja fue archivada, por haberse solucionado su motivo.

Por otro lado, haremos mención a la **Q24/1609**, motivada por la falta de atención administrativa a solicitud de reducción de jornada por cuidado de hija afectada por enfermedad grave.

Se recibió informe de la Gerencia de Atención Primaria de Tenerife, en atención a nuestra solicitud, dando cuenta de los trámites realizados respecto a la solicitud, que fue estimada, por lo que se procedió a archivar la queja al haberse solucionado el motivo de la misma.

- **Otros motivos de quejas.**

- **Q23/1412**, motivada por la ausencia de reglamento de organización y funcionamiento del Cuerpo de la Policía Local de Santa Lucía de Tirajana.

Solicitado informe a la Administración municipal, se comunica que, al igual que la inmensa mayoría de las Policías Locales de Canarias, no se disponía de Reglamento de funcionamiento interno, rigiéndose, en cuanto a su organización y funcionamiento, por la aplicación del *Decreto 75/2003, de 12 de mayo, por el que se establecen las normas marco y otras normas de Coordinación de Policías Locales de Canarias*.

Esta institución formuló un **recordatorio** de deberes legales a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, para que adoptaran las medidas oportunas para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Cuerpo de Policía Local de Santa Lucía de Tirajana.

En el recordatorio de deberes legales formulado se le trasladó a la Administración municipal, entre otras consideraciones, que habían transcurrido más de 21 años desde la aprobación del Decreto 75/2003, que otorga a las administraciones municipales un plazo de dos años para aprobar un reglamento propio.

Igualmente, le señalamos que la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*, establece, en su disposición final tercera, que el personal de las Policías Municipales y de los Cuerpos de Bomberos gozará de un estatuto específico, aprobado reglamentariamente, teniendo en cuenta, respecto a los primeros, la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Asimismo, se le indicó que la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, en su Título V. De las Policías Locales, artículo 52.1 dispone:

“(…) Los Cuerpos de Policía Local son Institutos armados, de naturaleza civil con estructura y organización jerarquizada, rigiéndose, en cuanto a su régimen estatutario, por los principios generales de los capítulos II y III del título I y por la sección cuarta del capítulo IV del título II de la presente Ley, con adecuación que exija la dependencia de la Administración correspondiente, las disposiciones dictadas al respecto por las Comunidades Autónomas y los Reglamentos específicos para cada cuerpo y demás normas dictadas por los correspondientes Ayuntamientos (...)”.

Y que, por su parte, la *Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias*, reserva a la potestad reglamentaria de las entidades locales los aspectos relacionados con la organización interna (artículo 4), la segunda actividad (artículo 33.1) y las distinciones y recompensas (artículo 43), a través de la aprobación del correspondiente reglamento específico.

Por otro lado, le indicamos que la disposición final segunda de la mencionada Ley 6/1997 establece que:

“Se autoriza al Gobierno de Canarias para que dicte las disposiciones reglamentarias que precise el desarrollo y aplicación de la presente Ley”

Y que, a este respecto, el Gobierno de Canarias dicta el *Decreto 75/2003, de 12 de mayo, por el que se establecen las normas marco y otras normas de Coordinación de Policías Locales de Canarias*, mediante el cual, tal y como se indica en su exposición de motivos, se fijan los criterios que deberán contener los reglamentos de la Policía Local de los diferentes ayuntamientos canarios.

En el artículo primero del mencionado decreto se especifica que el objeto del mismo es el establecimiento de las normas marco a las que habrán de ajustarse los reglamentos de las policías locales de Canarias.

En su artículo segundo se determina que corresponde a los ayuntamientos la elaboración y aprobación de los Reglamentos de Organización y Funcionamiento del Cuerpo de la Policía Local, con el informe preceptivo de la Comisión de Coordinación de las Policías Locales de Canarias.

Igualmente, en el texto articulado del decreto, se indican las materias y asuntos que deben ser contempladas en los reglamentos y sus contenidos mínimos.

Por último, la disposición transitoria primera establece que las corporaciones locales que, a la entrada en vigor del presente decreto, carezcan de reglamento propio, dispondrán de dos años para su aprobación. En aquellos ayuntamientos en los que no se hubieren aprobado o adaptado el reglamento específico del Cuerpo de Policía Local se aplicarán las normas marco aprobadas por el presente decreto.

A fecha de cierre del ejercicio, la queja continúa en tramitación a la espera de recibir respuesta en debida forma, por parte de la Alcaldía- Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía, por lo que daremos cuenta de la conclusión de este expediente en el siguiente Informe anual.

Igualmente, mencionamos las **Q23/1063, Q23/1069, Q23/1071, Q23/1072, Q23/1074, Q23/1092 y Q23/1094**, motivadas por la demora en la conclusión del proceso selectivo para cubrir siete plazas de empleo en la Policía Local del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, mediante el sistema de concurso de traslado de funcionarios del mismo cuerpo y categoría, provenientes de otras corporaciones.

Exponían los interesados que había concluido el proceso selectivo desde hacía casi tres meses, y que, habiendo superado el mismo, los siete aspirantes relacionados en la propuesta del tribunal seleccionador debían haber sido nombrados funcionarios del Ilustre Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, si bien la Alcaldía-Presidencia de la citada corporación municipal no había dictado la resolución administrativa de nombramiento, generándoles una manifiesta y clara indefensión. Añadían que habían intentado conocer los motivos concretos de esta demora, pero no les proporcionaban información alguna, por lo que presentaron la oportuna reclamación, que, igualmente exponían, no había sido objeto de contestación.

En el presente ejercicio, se ha recibido informe de la Administración municipal en el que se comunica que se había producido una demora a la hora de contestar las solicitudes de los interesados debido a que, en el último año, el Servicio de Recursos Humanos ha experimentado un incremento notable en el volumen de trabajo con respecto a años anteriores, en concreto, en el número de procesos de selección, convocatorias y estabilización.

Se añadía en el informe que el expediente administrativo del proceso selectivo para la cobertura de las plazas de agente de Policía Local, sobre el que versaban los escritos mencionados, era un expediente de gran volumen y que se había sucedido una serie de recursos contenciosos que habían tenido que ser atendidos. Concluían informando que los funcionarios habían tomado posesión, por lo que, en atención a lo informado, se procedió al cierre de los expedientes de queja en cuestión, por haberse solucionado su motivo.

Por otro lado, damos cuenta de las **Q24/976, Q24/977 y Q24/979**, motivadas por la falta de respuesta a las alegaciones presentadas contra la resolución que aprobaba la lista provisional de admitidos y excluidos en unas pruebas selectivas convocadas por la Agencia Tributaria Canaria.

Solicitado informe a la Administración Tributaria, se nos comunicó, en atención a nuestra solicitud, que las aspirantes habían sido admitidas en el listado definitivo al proceso selectivo, por lo que las quejas fueron archivadas por haberse solucionado su motivo.

Igualmente, mencionamos la **Q24/2679**, motivada de la falta de atención administrativa a informe técnico-jurídico en materia de seguridad de la Jefatura de la Policía.

Se solicitó informe al Ayuntamiento de Tías acerca del trámite dado al informe sobre deficiencias en la seguridad integral de la Jefatura de la Policía Local del Ayuntamiento de Tías, así como respecto a las medidas que procedieran ser adoptadas por parte de la Administración municipal a este respecto, con el fin de garantizar la seguridad e integridad del personal y de las instalaciones.

El Ayuntamiento de Tías informó que conocía las deficiencias en materia de seguridad del edificio, teniendo previsto implementar cámaras de videovigilancia y barreras de seguridad para el recinto exterior de la Jefatura de la Policía Local de este ayuntamiento. Además añadía que se reforzarían los accesos y las ventanas del edificio.

Igualmente, se apuntaba que se adecuarían las condiciones de la zona fría y armero, que hasta ahora no se habían podido ejecutar las obras por falta de crédito presupuestario y que, a medida que hubiera crédito, se iría mejorando las condiciones actuales de las dependencias de la Policía Local, a efectos de la seguridad del personal funcionario de la policía.

A fecha del cierre, no se ha concluido el expediente de queja, por lo que daremos cuenta en el próximo ejercicio.

Área de Mayores

1. Consideraciones

Como se ha dicho, en 2024 se han presentado en el área de Mayores 55 quejas, esto es, 9 quejas más que en 2023.

Como hemos venido advirtiendo en anteriores informes, el exiguo número de quejas en el área que nos ocupa no evidencia la grave situación de los mayores en Canarias, sus necesidades y carencias, y ello es debido a que muchos de los problemas que les afectan están relacionados con la demora en el reconocimiento de su situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, de los que nos ocupamos en el área de Dependencia, que recibió 471 quejas en este ejercicio.

2. Principales motivos de las quejas

Las quejas presentadas en el área de Mayores en 2024 están relacionadas, en su mayoría, con el mal funcionamiento de los centros sociosanitarios, el servicio inadecuado prestado en los mismos, la restricción de las visitas a los familiares y, también, el incorrecto servicio de ayuda a domicilio.

La queja más significativa al respecto es, probablemente, la **Q24/1561**, acerca de la cual la Diputada del Común se pronunció en "Atlántico Hoy", el 16/08/2024 en los siguientes términos: *"La Diputación del Común ha pedido al Gobierno de Canarias y al Cabildo de Tenerife que realicen una inspección exhaustiva de una residencia de mayores de Garachico, tras haber recibido quejas de una asociación y de particulares sobre las condiciones "brutales" en las que viven los usuarios"*.

La titular de la Diputación ha informado este viernes en declaraciones a EFE de que además ha requerido al Ayuntamiento de Garachico que aporte la información que sobre la situación de este centro le había demandando el 2 de julio, solicitud que ha reiterado el pasado 12 de agosto tras no recibir respuesta.

La Diputada del Común ha indicado que la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias la ha emplazado a un encuentro el próximo 3 de septiembre, para informar sobre este asunto y otras cuestiones de este ámbito.

- Actuación constante

La Diputada del Común ha enfatizado que dicha institución "está actuando" desde que recibió las primeras quejas sobre este asunto, pero también ha insistido en que este organismo no es una Administración pública más, y, asimismo, ha explicado que no tiene la capacidad de actuación del defensor del Pueblo, que tiene potestad "para entrar en los sitios" y verificar la situación.

La Diputación del Común ha recibido quejas de particulares y de la Plataforma SOS Barrios Canarios sobre el funcionamiento del Hospital Residencia de Ancianos Nuestra Señora de la Concepción en las que alegan que falta personal para atender a los mayores, que a veces permanecen sin asear, y que además hay hasta ocho personas compartiendo una habitación.

Según informó en julio el Observatorio de Derechos Sociales de Canarias (Odesocan), también se hacen sujeciones irregulares a usuarios, hay camas sin llamadores de emergencia y algunas no cuentan con luz ni ventilación, los baños no están adaptados, la secadora no funciona y la lavadora no lava a altas temperaturas, por lo que la ropa contaminada se encuentra en bolsas cerradas.

- Vulneración de derechos

Por su parte, la Diputada del Común ha precisado que no tiene conocimiento de que se haya hecho una inspección al centro y ha insistido en que las denuncias realizadas son "tan brutales que no se puede tener ni la más mínima sospecha" ante una presunta vulneración de los derechos fundamentales de los mayores.

La titular de la Diputación del Común ha señalado que el adjunto primero de la institución se ha puesto en contacto con la consejera de Asuntos Sociales del Cabildo de Tenerife, Águeda Fumero, para incrementar el número de camas de la residencia.

La Diputada del Común ha reiterado que, ante este tipo de denuncias, lo primero que debe articularse es una inspección de emergencia, de la que no hay constancia que se haya realizado, y, si falta personal, efectuar un plan de contrataciones urgente. *"Lo que se denuncia son situaciones*

bastante graves y, si se corrobora que son ciertas, hay que aplicar la normativa y llamar a capítulo", ha concluido la titular de la Diputación del Común."

Al respecto, no podemos ignorar que cada vez hay más personas mayores, y, por ende, con necesidades especiales, y que los poderes públicos de Canarias deben ser conscientes de ello y proporcionar los medios que les permitan vivir dignamente en la última etapa de su vida.

Luchar por estos derechos es una prioridad para esta institución, por lo que su trabajo va orientado a conseguir que la Administración dote al sistema de esos necesarios medios.

Área de Tecnología de la Información y Comunicación

1. Consideraciones.

Vivimos en una sociedad cada vez más interconectada, y en la cotidianidad ciudadana surgen problemas relacionados con los sistemas de comunicación y los servicios públicos. Los medios analógicos, la revolución digital, así como la expansión de la fibra óptica, están presente en la vida diaria de nuestras islas y, por ende, surgen expedientes de quejas que atendemos desde esta institución, al margen del asesoramiento necesario cuando es demandado.

Con todo, persisten los elementos que conciernen al Defensor del Pueblo cuando sus problemáticas implican a la Administración General del Estado.

2. Principales motivos de queja en Tecnologías de la Información y Comunicación.

- Antenas de telefonía móvil (**Q24/285, Q24/353 y Q24/481**, entre otras).

Estos expedientes de queja revisten un carácter muy técnico, las peticiones de informe suelen dirigirse a los consistorios canarios, en aras de valorar si concurren las licencias oportunas a favor de las teleoperadoras en cuanto a la instalación de antenas que hay desplegadas en las islas.

Ahora bien, si procede la revocación, las administraciones públicas la ejecutan.

- Correos y Telégrafos (**Q24/850 y 24/1844**).

La insuficiencia de reparto o el trato dispensado en las oficinas de Correos y Telégrafos, con independencia de si es en un entorno urbano o rural, genera expedientes de quejas.

Son derivadas estas quejas al defensor del Pueblo, dado que Correos y Telégrafos depende de la Administración central.

Área de Dependencia

1. Consideraciones generales

Tal y como hemos señalado en el capítulo II, durante 2024 se registraron 471 quejas nuevas en el área de Dependencia de la Diputación del Común, es decir 103 quejas más que en 2023, año en el que entraron 368. Aunque el porcentaje en el incremento de quejas que se ha producido en 2024 no alcance el de anteriores ejercicios, esta institución no puede bajar la guardia y dejar de supervisar la actuación de la Dirección General de Dependencia, que continúa resolviendo los expedientes con excesiva demora y con el consiguiente quebranto para el/la afectado/a y sus familiares, dando lugar a que, en muchas ocasiones, en el ínterin, fallezca la persona que se encuentra a la espera del reconocimiento de su situación de dependencia.

Los medios de comunicación vienen haciéndose eco de este problema, como es el caso de la Cadena Ser, en el Abierto de Hoy por Hoy del día 27 de enero de 2025, en el que se hizo notar que *“Aunque la normativa establece que estas ayudas deben concederse en un plazo máximo de seis meses, en comunidades como Andalucía y Canarias, las esperas superan el año y medio.”*

También la COPE se ha pronunciado, el 17 de diciembre de 2024, destacando que Canarias vuelve a situarse a la cabeza de los peores datos en dependencia. También se señala la falta de prioridad política al respecto, el exceso de burocracia, la insuficiente financiación y la descoordinación con cabildos y ayuntamientos, y se hace constar que: *“la falta de voluntad política y la complejidad burocrática siguen penalizando a los más vulnerables de Canarias. La solución pasa por priorizar la dependencia, simplificar los trámites y fortalecer la coordinación con las instituciones locales. No es sólo una cuestión de recursos, sino de tomar decisiones que garanticen los derechos de quienes más lo necesitan.”*

Ahora bien, no podemos dejar de señalar que, con fecha 14 de noviembre de 2024, se ha suscrito el Convenio entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales y la Comunidad Autónoma de Canarias para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa, previsto en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2024, publicado, en el BOE de 25 de noviembre de 2024, mediante Resolución de 17 de noviembre de 2024.

De dicho Convenio debemos destacar el objeto del mismo, expuesto en cláusula primera, cuyo tenor literal dice:

“Primera. Objeto.

- *El presente convenio desarrolla el Marco de Cooperación Interadministrativa aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en fecha 5 de agosto de 2024, con la finalidad de acordar los objetivos, medios y recursos para la aplicación de los servicios y prestaciones previstos en el capítulo II del título I de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.*

El objeto del convenio es, por tanto, determinar las obligaciones asumidas por cada una de las partes intervinientes para la financiación del nivel de protección acordado previsto en el artículo 7.2 de la citada ley.

- *Asimismo, el presente convenio tiene por objeto financiar, mediante el establecimiento de una cantidad específica para esta finalidad, los gastos de inversión y funcionamiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), basados en un modelo de atención centrado en la persona y, en general: disminución de lista de espera y mejora de la agilidad administrativa; mejora de la calidad de los servicios y de las condiciones laborales de las personas que trabajan en el SAAD y mejora de las intensidades de los servicios y prestaciones, así como adopción de soluciones innovadoras testeadas en los proyectos piloto de innovación en prevención de la institucionalización, desinstitucionalización y modernización de los servicios sociales en el marco del Componente 22 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.”*

Y merece especial mención el Objetivo 1 del ANEXO I de dicho Convenio:

ANEXO I

Al Convenio entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias, para el desarrollo del Marco de Cooperación Interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado para el ejercicio 2024

Objetivo 1: Disminución de la lista de espera

Acciones referidas al apartado a) de la cláusula tercera del presente convenio:

- *Agilización administrativa.*
- *Reducción de plazos de valoración del grado de dependencia y elaboración del Programa Individual de Atención (PIA).*
- *Disminución de la lista de espera.”*

Esperemos que los objetivos fijados no queden en papel mojado.

Debemos añadir, por un lado, que el Gobierno de Canarias tiene previsto aprobar, entre finales de marzo y comienzos de abril, el nuevo decreto para abreviar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la Situación de Dependencia y del Derecho a las Prestaciones del Sistema. Y, por otra parte, el Consejo de Ministros ha aprobado, el martes 11 de febrero de 2025, el anteproyecto de ley para reformar la Ley de Dependencia.

La reforma suprimirá el régimen de incompatibilidades en las prestaciones de dependencia y el plazo suspensivo de dos años de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar. Y Se incluirán otras medidas destacadas en la Ley de Dependencia, como regular la asistencia personal, expandir la ayuda a domicilio y reconocer la teleasistencia como un derecho subjetivo.

Por último, debemos citar la Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030 (ACDS 2030), que es el documento resultante del proceso participativo de contextualización (o localización) de la Agenda 2030 de la ONU en Canarias, y recoge las metas específicas del Archipiélago para la consecución de los 17 ODS, fijadas a través del consenso entre representantes de la sociedad civil, del sector empresarial, del tercer sector, de la academia y de centros de investigación, y de las Administraciones públicas de toda Canarias, resultantes del proceso participativo multiactor y consensuadas, y a partir de la localización de las metas globales fijadas por la ONU, que responden a los retos región identificados y tienen en cuenta el potencial de acción de Canarias, en este caso, la que se transcribe a continuación:

Meta Global 1.3. Implementar a nivel nacional sistemas y medidas apropiados de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, de aquí a 2030, lograr una amplia cobertura de las personas pobres y vulnerables.

Meta Canaria 1.3.1. De aquí a 2030, alcanzar la media nacional en los principales indicadores del sistema de protección social (tasas de cobertura, tiempos de tramitación, atención y resolución de una persona dependiente, promedio del cobro de una renta de inserción, etc.).

Si la Administración tuviera en cuenta toda la normativa citada y la Meta 1.3 de la ACDS-2030, la situación de la Dependencia en Canarias mejoraría significativamente.

Mientras tanto, esta institución continuará, sin bajar la guardia, supervisando la actuación de la Dirección General de Dependencia.

2. Principales motivos de queja.

Si bien, como hemos señalado en el apartado anterior, el mayor número de quejas registradas en 2024 (y en ejercicios anteriores), en el área de Dependencia, se refiere a excesiva demora en el reconocimiento de la Situación de Dependencia y del derecho a las Prestaciones del Sistema, Revisiones de Grado y Programa Individual de atención, así como en la efectividad de los recursos aprobados, se está produciendo, como ya se hizo notar en el informe de 2023, un aumento del número de quejas por el inapropiado servicio de las empresas de promoción a la autonomía personal y atención a personas en situación de Dependencia y la dificultad para obtener plaza en una residencia.

Todos estos problemas, se originan por las desatenciones de la Administración, tanto para resolver los expedientes de Dependencia en plazo como para crear nuevos recursos para ingresar a las personas dependientes que requieren la adopción de medidas que no se pueden dilatar más en el tiempo, sin dejar de mencionar la infrecuente supervisión de las empresas de promoción a la autonomía personal y atención a personas en situación de Dependencia por parte del Servicio de Inspección y Registro de Centros.

3. Menciones específicas a algunas quejas destacadas.

Las quejas del área de Dependencia van en la línea de la siguiente:

Q243/2145 El reclamante expone en la queja, presentada el 30 de agosto de 2024, que es hijo de don (...), de 92 años, a quien le fue reconocida, mediante Resolución, de 10 de diciembre de 2021, la situación de Dependencia Severa en Grado II, y, mediante Resolución de 18 de agosto de 2022, el Programa Individual de Atención.

Con fecha 24 de mayo de 2023, se solicitó la revisión del Grado de Dependencia, ante el deterioro cognitivo de su padre.

Vista la falta de respuesta a la mencionada solicitud y dado que su padre iba mermando, tanto física como mentalmente, habiéndose producido un deterioro cognitivo aún mayor que el de hacía un año, cuando se solicitó la revisión de su grado, presentó solicitud sobre el estado de la tramitación de su expediente, con fecha 28 de agosto del presente año, sin tener respuesta al respecto, ni atención a las llamadas por parte del personal que anteriormente atendían telefónicamente las consultas.

Esta institución solicitó informe a la Dirección General de Dependencia acerca de las razones de la demora y la fecha estimada en la que se procederá a dictar la correspondiente resolución, y se le ha reiterado, pero todavía no se ha recibido respuesta.

Área Cumbre Vieja La Palma 2021

1. Consideraciones.

Con motivo de la conmemoración del aniversario de la erupción del volcán de La Palma, la ciudadanía, a través de sus plataformas y asociaciones, se ha manifestado sobre su situación habitacional actual y el retraso en la adopción de las medidas que en su día se anunciaron

para compensar la pérdida de vivienda, y han tildado de "desacertada" y "humillante" la gestión de la reconstrucción de la isla, exigiendo al Gobierno central que abone los 100 millones pactados para este año, con el fin de que puedan pagar las compensaciones por todas las viviendas habituales.

De la información que hemos recabado a lo largo del año, se constata que todavía existe un centenar de familias de El Paso y Los Llanos de Aridane que tienen como techo una vivienda provisional. Los primeros cuentan con hogares de madera y los segundos, con menos comodidades, contenedores modulares adaptados.

El Ayuntamiento de los Llanos de Aridane anunció que trabaja de la mano del Instituto Canario de la Vivienda (ICAVI) para posibilitar que estos damnificados puedan disponer de viviendas definitivas, y ha cedido tres parcelas al ICAVI, que ya están en sus manos y que permitirá licitar proyectos y la construcción de viviendas para las personas afectadas por el volcán. En este sentido, el regidor también ha expuesto que actualmente existe un acuerdo entre el ayuntamiento y el ICAVI, a través del cual se han desarrollado distintos trabajos de mantenimiento y mejora de las casas contenedor, como reparaciones en suelos, techos, baños, puertas y ventanas, para garantizar que estas viviendas se encuentran en unas condiciones óptimas durante el tiempo que las personas tengan que permanecer en ellas.

Sobre el problema suscitado, es preciso incidir en el hecho de que la inversión realizada por la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda para adquirir 85 viviendas modulares fue de 5,3 millones de euros, por lo que cada una (compuesta de 2 contenedores unidos) ha costado 62.352 euros, a lo que hay que añadir el coste de la urbanización del suelo.

Hay que recordar que un pormenorizado informe técnico encargado por afectados por la erupción volcánica de 2021 en La Palma concluye que las viviendas provisionales tipo contenedor entregadas por el Gobierno canario a damnificados por esta catástrofe incumplen los requisitos mínimos de habitabilidad que se exigen en la normativa vigente, en concreto el Decreto 117/2006, que regula esta materia en Canarias. En total, según cifras oficiales aportadas en su momento, son más de 120 viviendas prefabricadas como solución provisional para las familias que perdieron sus hogares durante la erupción, adquiridas por el Instituto Canario de la Vivienda (ICAVI) y la empresa pública Visocan.

Entre las demandas de los afectados destacan:

- 1.- Que el Estado transfiera al Gobierno de Canarias los 100 millones de euros necesarios para este año 2024.
- 2.- Que se busque una solución urbanística en forma de compensación complementaria a todos aquellos terrenos que tienen más de 10 metros de espesor de lava, los que son objeto de protección cautelar y los que serán declarados en espacio natural protegido por su cercanía al volcán, ya que estos suelos quedan inservibles para la reconstrucción durante años.
- 3.- Que el Gobierno de Canarias y el Cabildo de La Palma concedan una línea de subvenciones para los proyectos de viviendas y de fincas rústicas y para la ejecución de obras que cubra al menos el 50 por ciento del importe de los proyectos y el 50 por ciento del presupuesto de ejecución material de las obras.
- 4.- Que las Cortes Generales modifiquen, de una vez, el artículo 36 de la Ley de Expropiación Forzosa, a los efectos de compensar de forma adecuada con el cien por cien del valor real del día antes del volcán a los expropiados de fincas por las carreteras de la Costa y de las

Norias, y no se le compense por el infravalor de un tercio sobre el valor real, como se pretende. Y que a aquellos expropiados por la construcción de carreteras, cuando reciban la compensación del Gobierno de Canarias, se les compense por la superficie total de la finca afectada por el volcán, aunque una parte haya sido expropiada.

- 5.- Que se apruebe en el Parlamento autonómico la Ley de Volcanes de Canarias para que, por ley, se garantice a los afectados la recuperación íntegra de lo perdido, y también en el futuro, en caso de posibles catástrofes volcánicas como la ocurrida en 2021.

2. Principales motivos de queja.

Ayudas aprobadas para los afectados del volcán.

Es uno de los principales motivos de queja por el que los reclamantes se han dirigido a la Diputación del Común.

El retraso en el abono de las ayudas económicas por la pérdida de vivienda de 30.000 euros, aprobadas por el Gobierno de Canarias, tras la intervención del Diputado del Común, fueron finalmente ingresadas (**Q241432**); ayudas para el alquiler que están pendientes de ser entregadas (**Q24/2013**); retraso en la resolución de expediente de concesión de vivienda que se lleva tramitando desde el 2021 (**Q24/147**), o concesiones de ayudas sin tener en cuenta la situación de separación matrimonial de ambos afectados (**Q24/2988**).

Incompatibilidad de las ayudas económicas concedidas a los afectados con el incremento patrimonial o con el complemento de mínimos en las pensiones.

En el BOE del 9 de noviembre de 2021 se publica el **Real Decreto-ley 25/2021, de 8 de noviembre, de medidas en materia de Seguridad Social y otras medidas fiscales de apoyo social**, con entrada en vigor el mismo día de su publicación. Entre las medidas acordadas, se destaca la inclusión de la no tributación en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y en el Impuesto sobre Sociedades de las ayudas públicas por destrucción de elementos patrimoniales, como consecuencia de la erupción del volcán de Cumbre Vieja en la isla de la Palma.

No obstante lo anterior, hemos recibido varias quejas porque la Agencia Tributaria estatal exige donde a los afectados del volcán el reintegro de la cantidad correspondiente al incremento patrimonial (**Q24/740; Q24/812**). Asimismo, hemos recibido quejas de personas que han obtenido ayudas económicas pero la Seguridad Social les exige la devolución de la cantidad correspondiente al complemento de mínimos de la pensión (**Q24/1434**).

De estas quejas hemos dado cuenta al Defensor del Pueblo.

Solicitud de devolución de las becas obtenidas por estudiantes palmeros y que no pudieron culminar sus estudios por la situación del volcán.

La tramitación de la **Q24/2361** ha puesto de manifiesto uno de los problemas sobrevenidos tras la catástrofe del volcán, que guarda relación con la situación que han tenido que vivir los estudiantes palmeros que se vieron sorprendidos por unas circunstancias de tal magnitud. En este sentido, la persona que presentó la queja no está conforme con la solicitud de la Delegación de Economía y Hacienda de devolución de la beca de su hijo, por no superar los créditos mínimos exigidos, pues la situación como afectado del volcán impidió que su hijo pudiera estudiar con normalidad al tener que interrumpir su periodo lectivo.

El interesado manifiesta que hay más casos como el de su hijo (unos 90 afectados según datos aportados), y que pone en evidencia la falta de coordinación entre administraciones a la hora de conceder determinadas medidas sin tener en cuenta otros efectos, toda vez que el incumplimiento de este requerimiento de devolución implica que no puedan volver a solicitar la ayuda por estudios.

De la información que hemos obtenido de la persona que insta nuestra actuación, se desprende que existen algunos estudiantes que están pasando por problemas de salud mental a raíz de este problema, con, incluso, casos de ingresos hospitalarios.

Ayudas a segundas viviendas y el uso de terrenos privados afectados por el volcán y declarados de interés vulcanológico, paisajístico y turístico.

La **Q24/601** nos ha permitido conocer dos cuestiones colaterales derivadas de los efectos del volcán de La Palma.

Cuando se crearon las ayudas económicas por pérdidas de vivienda, se tuvo en cuenta solamente la primera morada, pero se dejaron sin regular los perjuicios que el volcán causó en las segundas viviendas. El Cabildo de La Palma, a través del Área de Acción Social, hizo pública la segunda convocatoria de ayudas a las personas afectadas por el volcán que perdieron su segunda vivienda destinada a uso residencial (Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, número 55, viernes 05 de mayo de 2023), de la que se benefició el reclamante que obtuvo 4.000 euros de ayuda, según se nos informó desde la corporación insular.

En cambio, no recibimos explicación por parte de la Administración a la cuestión que nos planteó una persona acerca de que no se le permitía acceder a su propiedad sepultada por la lava, propiedad que ha sido declarada de interés turístico y de la que se estaba obteniendo un rédito económico.

ADJUNTÍA SEGUNDA

Esta Adjuntía comenzó su labor en julio de 2024 correspondiéndole las áreas de Justicia, Obras Públicas, Economía y Hacienda, Contratación Pública, Seguridad Social y Empleo, Servicios Públicos, Actividades Clasificadas, Servicios Urbanos y Comercio y Consumo.

La naturaleza de las quejas que se tratan en estas áreas son de carácter tremendamente variado como lo son las propias áreas, abarcando desde modificaciones de contratos públicos, incumplimientos de plazos y exclusión de licitadores en dichos contratos, retrasos en pagos a proveedores, dilaciones judiciales en causas de muy diversa índole, problemas vecinales de diversa naturaleza siendo muy frecuentes por ruidos, asuntos relacionados con el tráfico rodado, interrupción del suministro de agua en los municipios canarios, deficiencias en recogida de residuos, problemas con la tramitación en el padrón municipal de los diferentes municipios, embargos sin notificación previa, retrasos en la devolución de ingresos indebidos, problemas de transparencia en la gestión de subvenciones y ayudas, responsabilidad patrimonial en asuntos de muy diversa índole en que pudieran haber incurrido las administraciones públicas de Canarias por funcionamiento anormal de las mismas, problemas en la ejecución de obras públicas e incorrecta señalización de viales públicos, peticiones de mejoras en las vías de acceso a viviendas, etc., que serán objeto de un análisis más detallado en las páginas siguientes.

Sin embargo, podemos afirmar que, a pesar de su heterogeneidad, tienen un denominador común: el carácter eminentemente técnico de las mismas en relación a otras áreas, lo que implica que las quejas tengan que ser objeto de un análisis más detallado y un estudio más profundo, dada la complejidad que pueden llegar a alcanzar, y en las que no sólo se tienen en cuenta los hechos, sino, sobre todo y en aras a encontrar una vía de solución, la normativa aplicable al caso concreto para así solventar las situaciones de necesidad de auxilio a los ciudadanos, explorando asimismo vías conciliadoras y procurando siempre un contacto directo con los afectados. Puesto que muchas áreas afectan a derechos de los ciudadanos que emanan de un ámbito de carácter local, resulta necesario llevar a cabo modificaciones normativas puntuales, que, aunque no sea a gran escala sino a través de ordenanzas municipales u otros instrumentos, lograrían satisfacer las necesidades de los ciudadanos, evitando que esos problemas pasen de ser coyunturales a tener un carácter estructural, lo que entronca directamente con la circunstancia de que sea el área de “Servicios Públicos” la que más se incrementó en 2024 respecto al año anterior, con 86 nuevas quejas frente a 73.

Quisiera destacar que el área que recibe más quejas es “Seguridad Social y Empleo” con un total de 151. Y respecto a este ámbito, me gustaría plasmar una reflexión: se revela como imprescindible dar a conocer más la Institución, dado que en un área como es “Empleo” se tramitan mayormente quejas relativas al ingreso mínimo vital, que, al ser una ayuda de carácter estatal, debe ser tramitada por el Defensor del Pueblo. En una coyuntura en la que los colectivos más afectados por una situación de paro laboral son los mayores de 45 años y los menores de 25 -pese a que éste se ha reducido a niveles de 2007- llama poderosamente la atención que los ciudadanos no acudan para otras reclamaciones relacionadas con el área, lo que me lleva a la conclusión de que es precisamente este desconocimiento de la labor de la Institución lo que provoca que no lo hagan.

Lo anterior nos responsabiliza como cargos de esta Institución a realizar una mayor labor de promoción para lograr una mayor implicación con la sociedad de las islas, especialmente con los más vulnerables, de manera que, una vez que se tenga conocimiento de los problemas que afectan a un grupo de personas, seamos nosotros los que acudamos a ellos. Las posibilidades son infinitas, y sólo

hay que saber aprovecharlas y tener voluntad para dar fiel cumplimiento a lo que nos mandata la ley que nos regula y dotar al órgano de una mayor eficacia.

Al área anteriormente mencionada le sigue en número de quejas “Justicia”, con un total de 114, siendo las más frecuentes las relacionadas con dilaciones judiciales. Y en este ámbito quiero resaltar el avance de la Institución hacia un enfoque restaurativo para la resolución de controversias, de manera que, a las funciones de supervisión de las actuaciones de las administraciones ante posibles irregularidades que afecten a derechos fundamentales, se una un mecanismo complementario de resolución de conflictos y restaurador de la convivencia - cada vez más favorecido por las normas internacionales-, que conlleva un carácter más completo y flexible para la mejora de la atención al ciudadano. Un camino hacia la mediación en el que se está trabajando en la actualidad tras la firma en febrero de este año de un acuerdo sobre “La cultura de la Justicia Restaurativa, el diálogo, la conciliación, el acuerdo y la reparación”, que incluyó la celebración de unas jornadas de trabajo conjuntas entre varias Defensorías nacionales y en las que participó esta adjunta.

Hay que destacar que, en número de quejas, le sigue “Seguridad Pública”, con un total de 97.

No quiero terminar esta pequeña introducción a mis áreas sin hacer una especial mención al personal de la Institución: sin su buen hacer, su implicación y compromiso no sería posible el desarrollo de la labor que me ha sido encomendada.

Aránzazu Tejera Cabrera
Adjunta segunda

Área de Obras Públicas

En el presente año 2024 se han registrado 44 quejas nuevas.

Debemos informar además que, durante el año 2024, no solo se tramitaron estas 44 quejas nuevas, sino que además se trabajó con 51 expedientes de queja correspondientes al año 2023, 9 expedientes del año 2022, y una sola queja del año 2021. Todos estos expedientes de quejas, estuvieron vigentes, ascendiendo en consecuencia el total de expedientes tramitados en este ejercicio 2024 en el área de obras públicas a 105.

En el área de obras públicas, la problemática que nos han trasladado los ciudadanos y ciudadanas, se ha centrado en el ámbito de la falta de atención administrativa a solicitudes y reclamaciones debido al mal estado de las infraestructuras; a la inexistencia de las infraestructuras necesarias; o por obras públicas sin acabar. Pero también, como en años anteriores, hemos tramitado quejas por la falta de respuesta ante las reclamaciones interpuestas por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública.

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área de obras públicas durante el año 2024.

1. Obras públicas en general y falta de atención ciudadana.

En materia de obras públicas, existe un importante grupo de quejas cuya temática se centra en la falta de atención administrativa a las solicitudes y reclamaciones de la ciudadanía sobre diversos aspectos.

Los ciudadanos y ciudadanas en sus escritos de queja nos trasladan su malestar y preocupación por haberse dirigido a la Administración Pública solicitando o comunicando algún tipo de incidencia sobre todo en vías públicas, y, a pesar del tiempo transcurrido, manifiestan no haber recibido respuesta sobre su petición.

Por regla general, la problemática expuesta por la ciudadanía es competencia de la Administración municipal, por ello son los ayuntamientos los principales destinatarios de nuestra actividad supervisora, y excepcionalmente nos dirigimos a los cabildos insulares en el desarrollo de nuestra actividad.

A modo de ejemplo, indicaremos que se ha solicitado la mejora de vías de acceso a viviendas en zonas que no cuentan con asfalto como en la **Q-24/160, Q-24/1627, Q-24/2119, o en vías asfaltadas deterioradas como es el caso de la Q-24/1217, Q-24/2505, Q-23/2376, Q-23/79, Q-23/373, Q-23/1027, Q-23/ 1057, Q-23/ Q-22/1673**; o la demora en la finalización de obras en una plaza, como nos trasladan en la **Q-24/1423**, o la paralización de la obra de remodelación de una plaza en el centro del pueblo en la **Q-24/2162**, impidiendo el acceso de los niños a jugar en uno de los únicos espacios de ocio infantil del pueblo.

También se plantean quejas sobre aspectos muy concretos como es el caso de la **Q-24/887**, donde se solicita, sin obtener respuesta, la señalización de una vía pública, y una vez instada y tramitada la queja, el ciudadano recibe respuesta favorable con solución a su problema; o la solicitud sin respuesta sobre la instalación de una farola en la **Q-24/2409**, que igualmente obtiene resultado favorable tras la tramitación de nuestro expediente.

También hemos tramitado quejas que afectan al Gobierno de Canarias, centradas en las obras de carreteras. Así, por ejemplo, en la **Q-24/1035** y **Q-24/1038**, donde se cursa petición por daños y no se obtiene respuesta, constituyendo la tramitación de la queja el cauce para que el ciudadano obtenga respuesta y pueda articular las acciones legales si esta no es satisfactoria a sus intereses, o en la segunda queja donde ha tomado conocimiento de las decisiones acordadas para solucionar el problema motivo de la misma. También la **Q-24/1766** fue tramitada por la falta de respuesta ante el escrito de denuncia de daños en la ejecución de obras de carretera.

Una casuística muy peculiar plantea la **Q-22/908**, por disconformidad con las obras del cabildo insular de una nueva parada de guaguas, o la **Q-22/2774**, por obras de tendido eléctrico donde se ha alcanzado a priori una solución a las preocupaciones y planteamientos de los vecinos.

2. Responsabilidad patrimonial.

Un segundo grupo de trabajo y muy importante por el número de quejas recibidas, por la trascendencia del mismo, y por la inseguridad jurídica que genera a la ciudadanía en materia de obras públicas, lo constituyen las quejas relativas a expedientes de responsabilidad patrimonial exigidas a las administraciones públicas, que no solo implican dilaciones excesivas su tramitación, sino que además incumplen claramente todos los plazos legales para dictar la resolución de los mismos. La propia Administración municipal responsable de la tramitación, al remitir la información solicitada por esta Defensoría, reconoce expresamente, en muchos casos, que la causa de la falta de resolución de los expedientes es la ausencia de personal técnico y el exceso de expedientes a resolver.

El escenario general en los expedientes de queja por responsabilidad patrimonial de la Administración es que los ciudadanos y ciudadanas acuden a nuestra Defensoría luego de varios meses, incluso años de espera de información o de respuesta a sus solicitudes de responsabilidad por daños, generalmente se trata de caídas con lesiones y secuelas sufridas en espacios públicos, ya sean vías, zonas o infraestructuras públicas.

Una vez recibido el escrito de queja, y valorada la documentación presentada, damos trámite a la queja y procedemos a solicitar informe a la Administración Pública implicada, normalmente la Administración local. Curiosamente, el inicio de nuestra actividad supervisora nos permite comprobar la importancia de nuestra actuación en el impulso del expediente administrativo, ya que la Administración implicada nos remite respuesta a nuestra petición y paralelamente podemos afirmar que se procede a continuar con la tramitación administrativa, o a brindar información sobre el estado actual de la tramitación, así como los trámites a seguir previos a la resolución final.

Dentro de este grupo señalaremos la **Q-22/2640**, donde el ayuntamiento nos informa, y también al vecino reclamante, que su expediente se encuentra pendiente de resolver por “la acumulación extraordinaria de tareas”. También señalamos dentro de este grupo de quejas la **Q-24/85**, donde el ayuntamiento nos informa sobre las actuaciones realizadas, y la apertura del período de prueba, consiguiendo así el ciudadano conocer el estado de su reclamación, y la **Q-24/1062** y **24/1209**, donde nos informan que el expediente se encuentra en la fase final pendiente de dictarse resolución.

También señalamos dentro de este grupo las **Q-24/1794**, **Q-24/2344**, **Q-24/2536**, **Q-24/2793**, **Q-23/109**, **Q-23/ Q-23/443**, **Q-23/507**, **Q-23/ 595**, **Q-23/ 626**, **Q-23/991**, **Q-23/1871**, **Q-23/2788**.

Área de Justicia

1. Consideraciones.

La Diputación del Común y el Consejo General del Poder Judicial tienen un convenio suscrito que permite a esta institución conocer de las quejas sobre dilaciones singulares.

2. Principales motivos de queja.

-Dilaciones singulares (**Q24/256, Q24/314 y Q24/434**, entre otras).

Las dilaciones en los procedimientos judiciales son problemática constante en esta institución. Se dirige peticiones de informe a modo de colaboración a los distintos juzgados, al amparo del convenio referido.

-Derechos penitenciarios: (**Q24/77, Q24/727 y 24/1087**, entre otras).

La situación de los internos (permisos, asistencia sanitaria, derechos varios...) son motivo de queja recurrente a lo largo del curso.

Dado que es competencia de la Administración General del Estado, se procede a su derivación al Defensor del Pueblo.

Área de Seguridad Pública

1. Consideraciones.

Los temas constantes son los problemas vecinales, ruidos, la tenencia de animales, el tráfico rodado, los presuntos abusos policiales y la defensa de los derechos fundamentales, entre otros extremos.

Con todo, persisten los elementos que conciernen al Defensor del Pueblo cuando sus problemáticas implican a la Administración General del Estado.

2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

- Abuso de autoridad : (**Q24/181, Q24/1273, Q24/1416 y Q24/2180**, entre otras).

Durante 2024 hubo diferentes quejas sobre la actuación de agentes policiales, que derivaron en una presunción de abuso de autoridad hacia la ciudadanía afectada. No cabe duda de que dirimir sobre esta cuestión implica ponderar bienes jurídicos distintos, así como fundamentar la utilización del principio de proporcionalidad, en el empleo disuasorio o directamente coercitivo, principalmente.

Cuando no atañen a corporaciones locales de Canarias, dadas las competencias de las fuerzas estatales, son trasladadas al Defensor del Pueblo, que, a su vez, incoa las actuaciones que estime pertinentes.

- Problemas vecinales: (**Q24/986, Q24/1527, Q24/1533 y 24/1785**, entre otras).

La convivencia ciudadana no siempre es sencilla, con independencia de que se refiere al ámbito urbano o rural, o determinación de la isla. Estos problemas pueden irrumpir en el espacio público o bien dentro de las comunidades de vecinos.

Producto del cariz que revisten estas problemáticas, se asesora a la ciudadanía en aras de explorar vías conciliadoras o menos agresivas que eviten enquistar la contradicción entre los ciudadanos implicados.

Área de Economía y Hacienda

El presente informe ofrece un análisis integral de la gestión de quejas realizadas en el área de Economía y Hacienda durante el ejercicio 2024. Este análisis tiene como objetivo evaluar el desempeño en la resolución de reclamaciones, identificar tendencias en las problemáticas presentadas por la ciudadanía y comparar los avances con respecto a los ejercicios anteriores, especialmente 2023. A través de este estudio, se busca reflejar el compromiso de esta Defensoría con la promoción de la transparencia administrativa, la defensa de los derechos ciudadanos y la mejora continua de los procesos administrativos.

1.1. Objetivos del informe

El principal propósito de este informe es proporcionar un análisis exhaustivo de las quejas gestionadas en 2024, incluyendo:

- **Evaluación de las resoluciones alcanzadas:** Clasificación de las quejas en función de su motivo de cierre y su impacto en la ciudadanía.
- **Análisis de problemáticas estructurales:** Identificación de causas recurrentes, como embargos sin notificación previa, retrasos en la devolución de ingresos indebidos y problemas de transparencia en la gestión de subvenciones y ayudas.
- **Revisión de quejas pendientes:** Evaluación del estado de las reclamaciones que llevan más de un año en trámite y análisis de los factores que han provocado dichas demoras.

Este análisis tiene el objetivo de guiar futuras acciones de mejora y optimizar la gestión de quejas en el ámbito económico y tributario, con un enfoque en la eficiencia administrativa, la equidad y la transparencia.

Durante 2024, se registraron 91 nuevas quejas, de las cuales 27 fueron cerradas, representando un 29,67% del total de reclamaciones admitidas a trámite, excluyendo las trasladadas al Defensor del Pueblo, inadmitidas por cuestiones privadas o abandonadas por desistimiento. Este porcentaje evidencia la necesidad de seguir trabajando en la mejora de los tiempos de resolución.

1.2. Comparativa con el ejercicio anterior

En comparación con 2023, donde se gestionaron 127 quejas y se resolvieron 135 expedientes (incluyendo quejas pendientes de años anteriores), el 2024 ha mostrado un ligero descenso en el número de nuevas reclamaciones presentadas, pasando de 127 en 2023 a 91 en 2024. Sin embargo, se mantiene una tendencia al alza en la diversidad y complejidad de las problemáticas planteadas.

- En 2023, el 77,55% de las quejas cerradas obtuvieron una resolución favorable para los ciudadanos, mientras que en 2024 el porcentaje de cierre general fue del 29,67%, lo que refleja una disminución en la capacidad de resolución, posiblemente relacionada con un aumento en la duración de los procedimientos y la complejidad de los casos.
- Durante ambos años, los principales motivos de queja fueron los mismos: retrasos en devoluciones de ingresos indebidos; embargos sin notificación adecuada; problemas en la gestión de subvenciones y ayudas, y la falta de transparencia en procedimientos tributarios.

En términos de colaboración interinstitucional, se han mantenido esfuerzos constantes para agilizar las gestiones con las administraciones públicas, aunque persisten retos importantes en áreas como la notificación de impuestos y la ejecución de embargos.

1.3. Contexto general de la gestión de quejas en el área de Economía y Hacienda

El área de Economía y Hacienda sigue siendo una de las más sensibles para la ciudadanía, debido al impacto directo de sus problemáticas en la economía personal, especialmente en colectivos vulnerables. Durante 2024, se observó una continuidad en las tendencias identificadas en años anteriores:

1. **Falta de respuesta administrativa:** En muchos casos, las administraciones solo actuaron tras la intervención de esta Defensoría, lo que evidencia deficiencias estructurales en la atención al ciudadano.
2. **Retrasos en devoluciones de ingresos indebidos:** Estos retrasos continúan siendo un motivo recurrente de queja, especialmente en impuestos como el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía municipal).
3. **Embargos sin notificación adecuada:** Este tipo de práctica, que afecta principalmente a sueldos y pensiones por debajo del Salario Mínimo Interprofesional, genera graves perjuicios económicos y sociales para los afectados.
4. **Subvenciones aprobadas pero no abonadas:** Casos como los identificados en los expedientes **Q24/666**, **Q24/808** y **Q24/2702** reflejan la necesidad de implementar mecanismos más eficientes para garantizar que las subvenciones sean abonadas en los plazos establecidos.
5. **Problemas con las Gerencias del Catastro:** Estas entidades siguen siendo responsables de una parte importante de las quejas, especialmente por los retrasos en la gestión de escritos y alegaciones que afectan a valoraciones catastrales con impacto en impuestos clave.

A lo largo del año, esta Defensoría realizó **interacciones con los ciudadanos a través de atención presencial, telefónica y por correo electrónico**, ofreciendo asesoramiento jurídico, orientación en la presentación de nuevas quejas e información sobre el estado de tramitación de sus reclamaciones. Paralelamente, se llevaron a cabo gestiones con las administraciones públicas, enfocadas en agilizar la emisión de informes pendientes.

El tiempo promedio dedicado a cada gestión fue de **22 minutos**, lo que evidencia el esfuerzo por ofrecer un servicio eficiente y personalizado, a pesar de los desafíos inherentes al aumento en la complejidad de las quejas.

En resumen, aunque se han logrado avances significativos en la atención y resolución de las quejas, los problemas estructurales, como la falta de respuesta administrativa y los retrasos en los procedimientos, siguen siendo desafíos prioritarios que requieren una atención urgente para garantizar una administración más ágil, transparente y cercana a las necesidades de la ciudadanía.

2. Principales Motivos de Queja

2.1. Datos Generales (2022-2024)

Durante el período 2022-2024, las quejas gestionadas por la Diputación del Común reflejan una consolidación del papel de la institución como defensora de los derechos de los ciudadanos. Estas quejas abarcan problemáticas diversas, especialmente en las áreas de procedimientos fiscales, gestión de subvenciones y ayudas públicas, y otros conflictos relacionados con la administración pública.

El análisis de las quejas indica que los temas fiscales fueron los más destacados, representando el 41,17% del total en 2023. Este dato subraya la persistencia de problemas estructurales en la administración tributaria, como los retrasos en la devolución de impuestos y la falta de resolución de discrepancias tributarias. Paralelamente, los retrasos en la tramitación de ayudas públicas y la carencia de información clara para los beneficiarios también emergen como focos de descontento ciudadano.

La evolución en el volumen de quejas no solo refleja problemas en los servicios públicos, sino también un aumento de la confianza en la capacidad de la institución para actuar en defensa de los ciudadanos.

2.2. Crecimiento significativo en la gestión de quejas

El período analizado ha mostrado un crecimiento notable en el número de quejas presentadas, atribuido tanto a un aumento de los problemas administrativos como al fortalecimiento de la visibilidad de la Diputación del Común. Este incremento ha implicado un mayor esfuerzo de gestión, pero también ha proporcionado oportunidades para reforzar la mediación en conflictos que afectan directamente a los derechos ciudadanos.

Por ejemplo, el año 2023 destacó por un incremento considerable en reclamaciones contra los ayuntamientos y organismos provinciales de gestión tributaria. Esta tendencia ha exigido una mayor coordinación con las administraciones implicadas para garantizar soluciones rápidas y efectivas. Asimismo, el aumento de quejas en relación con ayudas públicas pone de manifiesto la creciente demanda de transparencia y agilidad en la gestión administrativa.

2.3. Incremento de Confianza en la Institución

La Diputación del Común ha fortalecido su rol como mediadora, logrando intervenciones efectivas en casos donde los derechos ciudadanos estaban comprometidos. El caso **Q24/460** es un ejemplo paradigmático: tras más de tres años de inacción administrativa, la institución logró que un ayuntamiento tramitara la devolución de 2.657,32 euros correspondientes al Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI). Este caso, que evidenció la falta de respuesta por parte del Servicio de Recaudación de la Administración, fue resuelto gracias a la insistencia de la institución, consolidando su imagen como garante de los derechos tributarios.

La confianza ciudadana se ha visto también reflejada en el aumento de las consultas y quejas presentadas directamente a la Diputación del Común, muchas de ellas relacionadas con problemas que anteriormente no habrían sido denunciados. Este crecimiento reafirma el papel de la institución como puente entre los ciudadanos y la Administración Pública.

2.4. Diversificación en los tipos de resolución

La evolución en los tipos de resolución propuestos por la Diputación del Común muestra un esfuerzo por adaptar las soluciones a las necesidades específicas de cada caso. Estas incluyen:

- **Mediaciones directas** entre ciudadanos y administraciones.
- **Recomendaciones formales** para la mejora de procedimientos administrativos.
- **Seguimiento exhaustivo** de casos críticos, asegurando que las administraciones cumplan con sus obligaciones legales.

Por ejemplo, en materia tributaria, se han reducido significativamente los tiempos de respuesta en ciertos casos tras la intervención de la institución, marcando una mejora en la percepción ciudadana.

2.5. Principales áreas de conflicto

2.5.1. Procedimientos fiscales

Gestión de devoluciones tributarias

Uno de los principales motivos de queja en este ámbito ha sido el retraso en la devolución de impuestos, como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), la Plusvalía Municipal y el Impuesto de Circulación de Vehículos de Tracción Mecánica. Estas demoras no solo generan incertidumbre económica, sino que también afectan la confianza en la Administración Pública.

Entre los ejemplos destacados, además del caso Q24/460, figuran numerosas quejas por la devolución de ingresos indebidos, donde la intervención de la Diputación del Común ha sido crucial para agilizar procesos que llevaban años paralizados.

Resolución de discrepancias tributarias

Otra problemática recurrente ha sido la falta de respuesta a los recursos administrativos relacionados con liquidaciones fiscales. Muchas administraciones han superado los plazos legales sin emitir resolución, obligando a los ciudadanos a acudir a esta institución para garantizar el cumplimiento de sus derechos.

La Diputación del Común ha emitido recomendaciones dirigidas a mejorar la transparencia y la agilidad en la resolución de estos casos, aunque persisten retos importantes.

2.6. Gestión de subvenciones y ayudas públicas

Retrasos en la tramitación de subvenciones

Los retrasos en la gestión y concesión de ayudas públicas han sido otro foco importante de quejas, especialmente en sectores vulnerables, como pymes, autónomos y familias en situación de riesgo. Estas demoras han tenido consecuencias graves, afectando directamente a la sostenibilidad de los beneficiarios y generando un malestar generalizado.

La Diputación del Común ha subrayado la importancia de reforzar los recursos dedicados a estas gestiones y de establecer mecanismos más ágiles para responder a las demandas ciudadanas.

Falta de Información en los procedimientos

Una queja constante en este ámbito ha sido la insuficiencia de información proporcionada a los solicitantes. Muchas administraciones no ofrecen detalles claros sobre los requisitos necesarios, los plazos de tramitación ni el estado de las solicitudes, lo que genera confusión y frustración entre los beneficiarios.

La Diputación del Común ha propuesto medidas para mejorar la comunicación entre las administraciones y los ciudadanos, incluyendo la implementación de plataformas más transparentes y accesibles para el seguimiento de solicitudes.

Consideraciones Generales

Durante el período analizado, el área de **Economía y Hacienda** registró un total de 27 **quejas**, de las cuales 17 fueron resueltas y 7 permanecen en trámite. Este volumen refleja la relevancia de las

cuestiones económicas y fiscales para la ciudadanía y subraya la importancia de una gestión proactiva de las incidencias reportadas.

De las **17 quejas resueltas**, las razones principales incluyen la finalización del procedimiento tras iniciarse su tramitación, la falta de contestación por parte de las administraciones competentes, y, en menor medida, el archivo del caso debido a desistimientos u otros motivos.

3. Análisis de las quejas gestionadas en 2023

3.1. Volumen total de quejas presentadas y resueltas

Durante el año 2023, el área de Economía y Hacienda registró un total de **27 quejas**, de las cuales **17 fueron resueltas** y **7 permanecen en trámite**. Este volumen de incidencias refleja la relevancia de las cuestiones económicas y fiscales para la ciudadanía, subrayando la necesidad de una gestión más proactiva y eficiente en los trámites administrativos.

De las quejas resueltas, las razones principales de cierre fueron:

- **Finalización del procedimiento** tras iniciarse la tramitación adecuada.
- **Falta de contestación** por parte de las administraciones competentes, lo que motivó la intervención activa de la institución.
- **Archivo del caso** debido a desistimientos u otras circunstancias externas.

La resolución del 62,96% de las quejas en este año evidencia avances en la capacidad de respuesta de la institución, aunque aún queda margen para mejorar en la reducción de casos en trámite.

3.2. Principales motivos de las quejas en 2023

3.2.1. Falta de abono de subvenciones

Numerosos ciudadanos reportaron problemas en la gestión de subvenciones y ayudas públicas, principalmente relacionadas con **retrasos en el pago de las ayudas aprobadas**. Esto afectó especialmente a familias en situación de vulnerabilidad y a pequeñas empresas, que dependen de estas ayudas para su sostenibilidad económica. La insuficiencia de recursos administrativos para tramitar estas solicitudes ha sido identificada como una de las principales causas de los retrasos.

3.2.2. Problemas de notificación de impuestos

La notificación incorrecta o tardía de tributos fue un motivo recurrente de queja. En muchos casos, los ciudadanos denunciaron haber recibido notificaciones fuera de plazo o en domicilios equivocados, lo que derivó en sobrecargos o intereses de demora. La falta de actualización de los datos en los registros administrativos agravó la situación, generando un impacto económico negativo en los afectados.

3.2.3. Embargos improcedentes

Se presentaron quejas relacionadas con **embargos de cuentas bancarias por tributos ya abonados o cuya liquidación estaba en trámite**. Estas actuaciones generaron una situación de indefensión para los contribuyentes, obligándolos a acudir a la Diputación del Común para mediar en la resolución de estos conflictos. En varios casos, la institución logró que se revocaran los embargos y que se compensaran los importes retenidos.

3.2.4. Silencio administrativo

El incumplimiento de los plazos legales para resolver recursos administrativos fue una problemática destacada en 2023. Muchas administraciones locales y provinciales no emitieron respuesta alguna, lo que obligó a la intervención de la Diputación del Común para garantizar los derechos de los reclamantes. El silencio administrativo afectó especialmente a casos de devolución de tributos y solicitudes de subvenciones.

3.2.5. Cobros indebidos de tributos

Otro motivo de queja frecuente fue el **cobro indebido de impuestos y tasas**, como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y la Plusvalía Municipal. En estos casos, los ciudadanos denunciaron liquidaciones incorrectas, cálculos erróneos de los importes adeudados o cobros duplicados. La mediación de la Diputación del Común permitió, en varios casos, la devolución de los importes cobrados de forma indebida.

3.3. Conclusiones del análisis de 2023

El análisis de las quejas gestionadas en 2023 refleja varias tendencias clave:

1. **Incremento en la presentación de quejas:** Los ciudadanos recurren cada vez más a la Diputación del Común para defender sus derechos, evidenciando tanto una mayor confianza en la institución como una persistencia de problemas estructurales en las administraciones públicas.
2. **Predominio de problemas fiscales:** Las cuestiones relacionadas con la fiscalidad, como retrasos en devoluciones y problemas de notificación, representaron una parte significativa de las quejas.
3. **Necesidad de fortalecer la gestión administrativa:** La falta de celeridad y la insuficiencia de recursos administrativos son factores recurrentes que contribuyen al descontento ciudadano.
4. **Impacto positivo de la intervención institucional:** La Diputación del Común ha logrado resolver un porcentaje significativo de las quejas presentadas, generando beneficios tangibles para los reclamantes.

3.4. Recomendaciones para mejorar la gestión de quejas

1. **Refuerzo de los recursos administrativos:**
 - Incrementar el personal dedicado a la tramitación de subvenciones y recursos fiscales, especialmente en aquellas administraciones con mayor volumen de quejas.
2. **Optimización de los sistemas de notificación:**
 - Implementar sistemas electrónicos eficientes para garantizar que las notificaciones tributarias lleguen a los destinatarios en tiempo y forma.
3. **Reducción del silencio administrativo:**
 - Establecer mecanismos de control interno que aseguren el cumplimiento de los plazos legales en la resolución de recursos y solicitudes.
4. **Mejora de la comunicación con los ciudadanos:**
 - Ofrecer canales accesibles y transparentes para que los contribuyentes puedan consultar el estado de sus trámites y resolver dudas de forma ágil.
5. **Implementación de sistemas de seguimiento y evaluación:**
 - Desarrollar indicadores de desempeño para medir la eficacia en la resolución de quejas y detectar áreas de mejora en tiempo real.

Análisis del ejercicio actual 2024

4. Análisis de las quejas gestionadas en 2024

4.1. Volumen Total de quejas presentadas y resueltas

Durante el ejercicio 2024, se gestionaron **91 quejas**, lo que representa un crecimiento significativo respecto a los años previos. Este incremento no solo pone de manifiesto la confianza de los ciudadanos en la **Diputación del Común** como institución mediadora, sino también un aumento de los conflictos en la gestión administrativa, especialmente en las áreas económica y tributaria.

De estas 91 quejas, se logró resolver **27 expedientes**, mientras que el resto se encuentra aún en trámite. Aunque este número evidencia avances en términos operativos, también subraya la necesidad de reforzar los recursos administrativos para atender un volumen creciente de demandas, evitando acumulaciones que puedan dilatar los tiempos de resolución.

El porcentaje de resolución (29,67%) muestra un esfuerzo considerable, pero resulta crucial implementar medidas para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia en los tiempos de tramitación.

4.2. Principales motivos de las quejas en 2024

4.2.1. Incremento en los cierres de límite de actuaciones (CRED)

El cierre de límite de actuaciones (CRED) fue la categoría con mayor número de resoluciones en 2024, alcanzando un total de **19 casos cerrados**. Esto refleja un esfuerzo sostenido por parte de la Diputación del Común para garantizar que las quejas no queden estancadas más allá del marco legal permitido. Este resultado positivo muestra avances en el control administrativo y en el seguimiento de los plazos establecidos.

- **Impacto:** Este tipo de cierre asegura que los ciudadanos obtengan una resolución formal, en lugar de que los expedientes permanezcan en un estado de indefinición prolongada, mejorando así la percepción de la eficacia institucional.

4.2.2. Resoluciones favorables para la ciudadanía (CAVS)

En 2024 se registraron **14 resoluciones favorables** para los reclamantes, consolidando el compromiso de las administraciones con el reconocimiento de los derechos ciudadanos frente a actuaciones indebidas.

- **Ejemplo relevante:** En el expediente **Q24/2683**, el reclamante logró la devolución de un cobro indebido de impuestos tras demostrar errores en el sistema de recaudación.
- **Relevancia:** Este tipo de resolución contribuye a restaurar la confianza de los ciudadanos en las administraciones públicas, mostrando que es posible corregir errores y atender las demandas de manera justa.

4.2.3. Finalización de quejas mediante solución (CRTT)

Un total de **7 quejas fueron resueltas** mediante la mediación directa de la Diputación del Común, alcanzando soluciones acordadas entre las partes involucradas.

- **Impacto positivo:** Este tipo de resolución refleja la capacidad de la institución para actuar como intermediaria eficaz, logrando acuerdos que evitan mayores conflictos administrativos.
- **Ejemplo destacado:** En el caso de la **Q24/1110**, un problema de notificación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), se resolvió a través de una corrección en el procedimiento y la anulación de recargos indebidos.

4.2.4. Desistimientos (CDRS)

En 2024 se registró **1 caso de desistimiento** por parte del reclamante. Aunque se trata de un número reducido, resulta importante investigar las causas de estos abandonos, ya que podrían estar vinculados a problemas en los procedimientos o a la percepción de que las quejas no tendrán un resultado favorable.

- **Recomendación:** Implementar un sistema de seguimiento que permita analizar las razones detrás de los desistimientos y tomar medidas para evitar que se repitan en el futuro.

4.3. Problemáticas recurrentes en 2024

4.3.1. Subvenciones aprobadas pero no abonadas

Una de las principales causas de queja en 2024 fue el **retraso en el abono de subvenciones aprobadas**. Casos como los expedientes **Q24/666**, **Q24/808** y **Q24/2702** evidencian el impacto negativo de estas demoras, especialmente en colectivos vulnerables y en proyectos dependientes de estos fondos.

- **Impacto en la ciudadanía:** Estas incidencias generan no solo frustración, sino también problemas económicos graves para los beneficiarios, quienes en muchos casos dependen de estas ayudas para garantizar su estabilidad financiera.
- **Causa probable:** Falta de coordinación interadministrativa y carencia de recursos técnicos para agilizar los procesos de abono.

4.3.2. Inacción administrativa y silencio administrativo

El **silencio administrativo** sigue siendo una de las problemáticas más recurrentes, con casos como **Q24/697**, **Q24/1983** y **Q24/1989**.

- **Impacto en la ciudadanía:** La inacción de las administraciones ante solicitudes legítimas genera incertidumbre, vulnera el derecho a la tutela efectiva y obliga a los reclamantes a recurrir a instancias superiores.
- **Causa raíz:** Sobrecarga administrativa y falta de seguimiento de los plazos establecidos.

4.3.3. Notificación Inadecuada de tributos

En casos como **Q24/1110** se evidenció que los ciudadanos no fueron correctamente notificados de sus obligaciones tributarias, lo que resultó en recargos y perjuicios económicos.

- **Problema principal:** Errores en la actualización de datos o en los sistemas de notificación, lo que afecta la relación de confianza entre los ciudadanos y la Administración tributaria.

4.3.4. Cobros indebidos y embargos injustificados

Los casos **Q24/1827** y **Q24/2683** destacan por el cobro indebido de tributos y la ejecución de embargos improcedentes.

- **Impacto en los ciudadanos:** Estas situaciones tienen consecuencias económicas directas y agravan la percepción de ineficiencia administrativa.
- **Recomendación:** Mejorar los controles internos para evitar errores en los cálculos de las liquidaciones tributarias y en la ejecución de embargos.

4.4. Conclusiones del análisis de 2024

1. **Incremento de la confianza ciudadana:** El crecimiento en el número de quejas presentadas refleja una mayor confianza de los ciudadanos en la institución como mediadora.
2. **Persistencia de problemas estructurales:** Las problemáticas relacionadas con el silencio administrativo, los cobros indebidos y las notificaciones incorrectas muestran la necesidad de reformas en los procedimientos administrativos.
3. **Avances en la diversidad de resoluciones:** La consolidación de tipos de cierre como CAVS y CRTT evidencia una mejora en la efectividad de las intervenciones

4.5. Recomendaciones específicas para 2024

1. **Fortalecer la dotación de recursos humanos y técnicos:**
 - Incrementar el personal y las herramientas tecnológicas para gestionar el aumento de quejas con mayor agilidad.
2. **Mejorar la coordinación interadministrativa:**
 - Establecer protocolos claros de comunicación entre las administraciones implicadas en casos complejos.
3. **Reforzar la transparencia:**
 - Implementar sistemas que permitan a los ciudadanos conocer el estado de sus expedientes en tiempo real.
4. **Optimizar los procedimientos de abono de subvenciones:**
 - Garantizar que los beneficiarios reciban las ayudas aprobadas en los plazos establecidos.
5. **Analizar las causas de los desistimientos:**
 - Llevar a cabo estudios para identificar las barreras que enfrentan los ciudadanos y mejorar la experiencia de los reclamantes.

Análisis y recomendaciones sobre la gestión de quejas en el área de Economía y Hacienda

El presente análisis evidencia un crecimiento significativo en la gestión de quejas tramitadas en el área de **Economía y Hacienda** por la Diputación del Común durante el periodo 2022-2024. Este avance refleja mejoras notables en los mecanismos administrativos de la institución, así como una

creciente confianza de la ciudadanía en su capacidad para intervenir de manera efectiva en la resolución de problemas relacionados con las administraciones públicas. Sin embargo, a pesar de los progresos logrados, persisten retos clave que requieren atención prioritaria, especialmente en la reducción de los tiempos de respuesta y en la coordinación interinstitucional.

Avances destacados

1. Crecimiento significativo en la gestión de quejas

El aumento del volumen de quejas resueltas entre 2022 y 2024 pone de manifiesto una mejora sostenida en la capacidad de la Diputación del Común para tramitar y resolver reclamaciones. Esto se traduce en un sistema más eficiente y con mayores recursos dedicados al seguimiento de las incidencias.

- En 2022, el número de casos resueltos fue notablemente bajo, reflejando limitaciones en los recursos o en los procesos administrativos.
- En 2023 y 2024, el volumen de quejas resueltas aumentó exponencialmente, consolidando una tendencia positiva en la atención a las demandas ciudadanas.

2. Mejora en los resultados por tipo de queja

El desglose de las resoluciones, según los datos aportados, muestra avances en las diferentes categorías de cierre, con una notable diversificación en los tipos de resolución:

- **CRED (Cierre de límite de actuaciones):** Se registraron **19 cierres** en esta categoría, consolidando una tendencia positiva en la resolución de expedientes estancados. Esto refleja un esfuerzo por garantizar que los casos no queden sin resolución dentro del marco legal.
- **CRTT (Finalización de queja por solución):** **7 quejas** fueron cerradas tras alcanzar una solución directa con las administraciones implicadas, lo que evidencia una mayor eficacia en la mediación entre las partes.
- **CAVS (Reconocimiento favorable):** **14 resoluciones** otorgaron la razón a los reclamantes, consolidando el compromiso de las administraciones con el reconocimiento de derechos ciudadanos frente a actuaciones indebidas.
- **CDRS (Desiste):** Se registró **un caso** en el que el reclamante desistió, lo que sugiere la necesidad de investigar más a fondo las causas del abandono para evitar situaciones similares en el futuro.

3. Diversificación y complejidad de las quejas

Las quejas presentadas en 2024 abarcaron una amplia gama de problemáticas, incluyendo:

- **Falta de abono de subvenciones aprobadas (Q24/666, Q24/808, Q24/2702):** A pesar de estar aprobadas, estas subvenciones no fueron abonadas en los plazos establecidos, generando un impacto económico negativo en los beneficiarios.
- **Silencio administrativo: (Q24/697, Q24/1983, Q24/1989).** Estas quejas reflejan la frustración de los ciudadanos ante la inacción administrativa, que obliga a recurrir a instancias superiores para obtener una respuesta.
- **Problemas en la notificación de impuestos (Q24/1110):** En este caso, la falta de notificación del IBI generó perjuicios económicos y legales para el reclamante.

- **Embargos improcedentes (Q24/1827).** El caso destaca la importancia de una correcta ejecución de los procedimientos de embargo, dado el impacto directo en la economía personal de los afectados.
- **Cobros indebidos de impuestos (Q24/2683).** Este caso pone de manifiesto deficiencias en los sistemas de recaudación y la necesidad de procedimientos de control más rigurosos.
- **Falta de respuesta administrativa (Q24/1929, Q24/1954, Q24/1957).** Estas quejas reflejan una falta generalizada de diligencia en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, lo que genera un ambiente de desconfianza hacia las instituciones públicas.

3. Incremento de confianza en la Institución

El notable aumento en el número de quejas presentadas y resueltas puede interpretarse como una señal de que la ciudadanía confía cada vez más en la capacidad de la Diputación del Común para intervenir de manera efectiva. Esto no solo refuerza la legitimidad de la Institución, sino que también posiciona a la misma como un recurso clave para la defensa de los derechos ciudadanos.

Áreas clave de mejora

1. Reducción de los tiempos de tramitación

Aunque se ha registrado un progreso significativo, persisten demoras en la resolución de quejas, particularmente en aquellas relacionadas con **soluciones directas (CRTT)** y **reconocimiento de derechos (CAVS)**. Estas categorías tienen un impacto directo en la ciudadanía, por lo que es prioritario agilizar los procesos para evitar la percepción de ineficiencia.

2. Análisis de las categorías emergentes

La aparición de categorías como **CDRS (Desiste)** en 2024 destaca la necesidad de realizar un estudio más profundo sobre los motivos por los cuales los ciudadanos deciden desistir de sus reclamaciones. Comprender estas razones permitirá a la Diputación implementar mejoras que eviten la repetición de estas situaciones y optimicen la experiencia de los reclamantes.

3. Coordinación interinstitucional

Uno de los principales retos sigue siendo la falta de coordinación entre administraciones públicas, lo que ocasiona retrasos en la emisión de informes o en la resolución de las reclamaciones. Este problema afecta especialmente a áreas relacionadas con la recaudación de impuestos, el abono de subvenciones y la gestión de embargos.

Recomendaciones para la mejora de la gestión

1. Implementación de controles más estrictos

- Desarrollar procedimientos que minimicen errores en la recaudación y notificación de impuestos, así como en la gestión de embargos y devoluciones.
- Establecer protocolos claros para la revisión y supervisión de procesos, asegurando que se cumplan los plazos legales y se respeten los derechos de los ciudadanos

2. Fortalecimiento de los plazos y canales de respuesta

- Garantizar que todas las solicitudes reciban una respuesta en los plazos establecidos, evitando el uso innecesario del silencio administrativo.
- Crear canales de comunicación más accesibles y eficientes para que los ciudadanos puedan realizar un seguimiento continuo de sus quejas.

3. Mayor supervisión en el abono de subvenciones

- Asegurar que las subvenciones aprobadas sean abonadas en los plazos estipulados, evitando que los beneficiarios sufran perjuicios económicos innecesarios.
- Implementar un sistema de seguimiento que permita a los ciudadanos verificar el estado de su subvención en tiempo real.

4. Refuerzo de la comunicación interadministrativa

- Fomentar la colaboración entre administraciones públicas para resolver incidencias de manera más rápida y eficaz.
- Establecer reuniones periódicas y herramientas de coordinación que permitan un flujo continuo de información entre las partes involucradas.

5. Transparencia y simplificación de trámites

- Mejorar la claridad y accesibilidad de la información disponible para los ciudadanos sobre los procedimientos administrativos.
- Simplificar los trámites necesarios para presentar quejas o solicitudes, reduciendo la carga burocrática para los usuarios.

6. Conclusiones generales

6.1. Principales avances logrados en la gestión de quejas

1. **Crecimiento sostenido en la capacidad de gestión de quejas:** Durante el período 2022-2024, se observa un aumento significativo en el volumen de quejas gestionadas y resueltas. Este incremento no solo refleja la consolidación de la Diputación del Común como una institución confiable, sino también mejoras en su capacidad operativa. En 2024, se resolvieron 27 quejas, consolidando un crecimiento sostenido desde los años anteriores.
2. **Diversificación en los tipos de resolución:** La introducción y consolidación de categorías como CRED (Cierre de límite de actuaciones), CAVS (Resoluciones favorables) y CRTT (Finalización de quejas mediante solución) han permitido ofrecer respuestas más específicas y ajustadas a las necesidades de los ciudadanos. La alta proporción de resoluciones favorables (14 casos en 2024) evidencia un compromiso por garantizar los derechos de los ciudadanos frente a actuaciones administrativas indebidas.
3. **Incremento de la confianza ciudadana:** El aumento en la presentación de quejas y la recurrencia a la institución demuestran una mayor percepción de eficacia por parte de los ciudadanos. Casos emblemáticos, como los relacionados con cobros indebidos y embargos

improcedentes, han sido resueltos con éxito, fortaleciendo la imagen de la Diputación del Común como defensora de los derechos ciudadanos.

4. **Avances en la mediación administrativa:** En casos complejos, la intervención de la institución ha permitido alcanzar soluciones directas entre las partes implicadas, como lo demuestra la categoría CRTT. Esto subraya la capacidad de la Diputación para actuar como un puente efectivo entre los ciudadanos y las administraciones.
5. **Mayor eficacia en la gestión de casos estancados:** El cierre de 19 casos bajo la categoría CRED en 2024 evidencia un avance notable en la resolución de expedientes previamente paralizados, asegurando que los ciudadanos no enfrenten demoras innecesarias en sus procesos.

6.2. Retos pendientes y áreas prioritarias de intervención

1. **Reducción de tiempos de respuesta:** Aunque se han logrado avances significativos en la gestión de quejas, el volumen de expedientes abiertos en 2024 (91 casos) pone de manifiesto la necesidad de agilizar los tiempos de resolución. La dilación en los procesos administrativos sigue siendo una queja recurrente, especialmente en el ámbito de las subvenciones y los tributos.
2. **Mejora de la comunicación interadministrativa:** Muchas de las problemáticas analizadas, como los cobros indebidos o los embargos improcedentes, están directamente relacionadas con fallos en la coordinación entre distintas administraciones. Esta falta de cohesión prolonga los conflictos y genera incertidumbre para los ciudadanos.
3. **Fortalecimiento de la transparencia en la gestión de tributos y subvenciones:** Problemas como la falta de notificación adecuada, el silencio administrativo y la ausencia de información clara en los procesos de subvenciones reflejan deficiencias en la transparencia administrativa. Estas carencias afectan tanto la confianza ciudadana como la eficacia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y los derechos económicos.
4. **Supervisión más estricta de las actuaciones administrativas:** Casos como los embargos improcedentes y los cobros indebidos evidencian la necesidad de implementar controles más rigurosos en los procedimientos administrativos para evitar errores que impactan directamente en los ciudadanos.
5. **Abordaje de los desistimientos:** Aunque se registraron pocos casos de desistimiento (un caso en 2024), es importante investigar las causas detrás de estos abandonos para identificar posibles barreras en los procedimientos o una falta de confianza en las resoluciones.

7. Consideraciones

7.1. Refuerzo de la transparencia y comunicación interadministrativa

- **Propuesta:** Implementar sistemas de comunicación más efectivos entre las administraciones locales, provinciales y autonómicas para garantizar una mayor coordinación en la resolución de quejas.
- **Acciones concretas:**
 - Crear mesas de trabajo interinstitucionales para abordar casos complejos de forma conjunta.

- Desarrollar protocolos claros de intercambio de información para evitar duplicidades o errores administrativos.
- **Impacto esperado:** Una mejora significativa en los tiempos de resolución y una reducción en los conflictos derivados de la falta de cohesión administrativa.

7.2. Optimización de los procedimientos para reducir tiempos de respuesta

- **Propuesta:** Modernizar los sistemas de tramitación mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan automatizar procesos y mejorar el seguimiento de expedientes.
- **Acciones concretas:**
 - Digitalizar completamente la gestión de quejas para facilitar el acceso ciudadano al estado de sus casos en tiempo real.
 - Establecer plazos internos estrictos para cada fase del procedimiento administrativo.
- **Impacto esperado:** Mayor agilidad en la resolución de quejas y una reducción del número de expedientes pendientes de resolución.

7.3. Fortalecimiento de la supervisión en la gestión de tributos y subvenciones

- **Propuesta:** Crear unidades de supervisión especializadas para fiscalizar los procedimientos relacionados con la recaudación de tributos y la gestión de subvenciones.
- **Acciones concretas:**
 - Implementar auditorías periódicas para detectar y corregir errores en las liquidaciones tributarias.
 - Establecer un sistema de alertas para identificar retrasos en el abono de subvenciones y actuar de manera preventiva.
- **Impacto esperado:** Reducción de incidencias relacionadas con cobros indebidos y embargos injustificados, así como una mayor celeridad en el abono de ayudas aprobadas.

7.4. Implementación de controles más rigurosos en la ejecución administrativa

- **Propuesta:** Introducir mecanismos de control interno más estrictos para garantizar que los procedimientos administrativos cumplan con los estándares legales y de eficiencia.
- **Acciones concretas:**
 - Capacitar al personal administrativo en la gestión eficiente de quejas y la correcta ejecución de procedimientos tributarios.
 - Establecer un sistema de revisión cruzada para minimizar los errores en las liquidaciones y los procedimientos de embargo.
- **Impacto esperado:** Mayor precisión en la ejecución administrativa y una reducción de los conflictos derivados de errores evitables.

7.5. Estrategias para abordar desistimientos y mejorar la experiencia del reclamante

- **Propuesta:** Realizar un estudio detallado sobre las causas de los desistimientos registrados y mejorar los canales de atención al ciudadano para fomentar una experiencia positiva en la gestión de sus quejas.
- **Acciones concretas:**
 - Implementar encuestas de satisfacción para identificar posibles puntos de fricción en los procedimientos.
 - Crear un canal de orientación personalizada para que los ciudadanos puedan recibir asistencia directa durante todo el proceso de reclamación.
- **Impacto esperado:** Reducción de los desistimientos y una mayor confianza de los ciudadanos en los procesos administrativos.

Área de Servicios Urbanos

1. Consideraciones

En el pasado año 2024, se han registrado 61 quejas nuevas en el área. El ejercicio ha conllevado la tramitación de 76 quejas, habiendo sido gestionadas 8 quejas correspondientes al año 2022, y 7 del año 2023. Todas ellas se tramitaron conjuntamente con los expedientes nuevos del año 2024, ascendiendo por tanto el total de expedientes de quejas gestionados en este año en materia de Servicios Urbanos, a las 76 mencionadas más arriba.

Finalmente, a 31 de diciembre de 2024, se han archivado 19 expedientes de queja, continuando con la tramitación de 57 expedientes de queja para este año 2024.

Refiriéndonos ya al fondo de la materia, durante el año 2024 hay que destacar un descenso en Servicios Urbanos con respecto al año 2023, al existir un menor número de quejas sobre temas relacionados, entre otros, con la limpieza de las calles, la ubicación y suciedad de los contenedores de basura, y con el problema del suministro del agua potable en las islas.

De este modo, se han puesto en conocimiento de nuestra Defensoría dos grandes grupos temáticos de quejas, fundamentalmente planteando, en primer lugar, las deficiencias de los servicios de limpieza y recogida de residuos en varios municipios canarios, y en segundo lugar, los problemas en el suministro de agua potable en viviendas de zonas habitadas, generalmente zonas residenciales, urbanas de nuestra región, y de modo muy reiterado en las islas de Lanzarote y Fuerteventura, así como en algunos pueblos de las islas capitalinas.

Por último, la ciudadanía nos ha trasladado algunas quejas con casuística individualizada y peculiar, de las que podemos señalar temas tan diversos como problemas de filtraciones de aguas fecales y de filtraciones de aguas pluviales, solicitudes de adición de contenedores de residuos en zonas residenciales, suciedad en espacios públicos, etc.

Tal y como se adelantó en el párrafo primero, la temática del área de Servicios Urbanos se ha centrado casi en igualdad de porcentaje, sin especial relevancia de ningún tema, en dos cuestiones fundamentalmente: el servicio de abastecimiento de agua potable para el consumo humano y la recogida de residuos. Y aunque en menor medida, la problemática de las filtraciones de aguas también ha constituido el objeto de numerosas quejas este año.

2. Principales motivos de las quejas presentadas

- SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE.

“El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos.

La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos”.

Es importante comenzar este apartado refiriéndonos a la importancia del agua como un derecho, completamente plasmado desde instancias internacionales como es la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas, para poner en valor ante los lectores de este informe, la necesidad de afrontar, por parte de las administraciones públicas, políticas serias y de fondo, para el acceso efectivo en condiciones, a un servicio regular de agua de todos los habitantes de Canarias, y que aún en el siglo XXI sigue viéndose mermado en varios municipios de las islas, lo que a priori pudiera parecer imposible.

Es injustificable que, año tras año, los ciudadanos y ciudadanas sigan acudiendo a nuestra Institución con el mismo problema de suministro de agua potable, por deficiencias en las infraestructuras que se agravan año tras año por la falta de renovación y/o mantenimiento de las mismas o por una pésima calidad del agua, y ello con la normal tarificación, sin producirse reducciones en el coste de un servicio, que no se presta de modo real y eficaz.

Pues bien, el agua, considerada como un derecho humano y un bien básico indispensable para la vida humana, pero escaso en la región canaria, sigue siendo uno de los problemas más reiterados en nuestro ámbito de trabajo. Casi en la mitad de las quejas del área de servicios urbanos, nos trasladan problemas con el agua. Geográficamente centramos el problema de modo especial en la isla de Fuerteventura, en Lanzarote y en algunos municipios de Tenerife y Gran Canaria.

Especialmente reiterados son los asuntos que nos trasladan sobre este tema, entre otros: cortes y/o restricciones del servicio, insuficiencia del suministro o incluso demandas de pequeñas obras de mejoras o arreglos, con soluciones que nunca llegan. Los problemas de la ciudadanía, en este sentido persisten, y todo ello se refleja por el número de quejas que se registran año tras año, donde los reclamantes ponen de manifiesto problemas tales como la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas, problemas de cortes reiterados del servicio, y, sobre todo, el abastecimiento insuficiente. Las quejas que nos relatan este problema de falta de respuesta a las reclamaciones ciudadanas son, entre otras, las **Q24/0676, Q24/0870, Q24/1888, Q24/1083, Q24/2188, Q24/3028**.

Otro aspecto que la ciudadanía denunció está en relación con las irregularidades en la facturación del servicio (**Q24/0719, Q24/1321, Q24/2421** entre otras) o con cortes de agua continuos en algunas zonas residenciales de las islas de Gran Canaria y Tenerife.

Para concluir, señalamos que este año 2024 no hemos notado especial incidencia en la presentación de quejas relacionadas con la red de saneamiento o alcantarillado, aunque sí se ha visto reflejado en quejas como la **Q24/0195, Q24/1952 o Q24/2650** entre otras.

- **SERVICIO DE LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS.**

Otro grupo relevante de quejas registradas en el ejercicio del año 2024 procede del problema con el servicio de recogida de residuos. El correcto funcionamiento de la recogida de residuos en los municipios canarios constituye un deber esencial de las administraciones públicas, tanto por su impacto en la salud pública como por su contribución a la sostenibilidad ambiental y cumplimiento de la normativa legal vigente.

Los ciudadanos trasladan la falta de respuesta y de atención en sede municipal de las solicitudes o reclamaciones presentadas respecto de los cambios de la ubicación de los contenedores de basura, o sobre la situación de suciedad generalizada que se genera en los alrededores de estos, sobre la insuficiente limpieza de la zona, entre otros temas. Este grupo de quejas constituye casi la otra mitad de las tramitadas en esta materia.

Con respecto al tema de la suciedad en general, la falta de atención de zonas verdes, arboladas y jardines en general en las calles de los diferentes municipios de Canarias, lo que en algunos casos ha generado problemas de salubridad y suciedad excesiva en las vías públicas con el consiguiente perjuicio que esto ocasiona como plagas, olores, imposibilidad de abrir y ventilar las viviendas, de los vecinos y vecinas afectados. Así son ejemplo de esta problemática las quejas **Q24/0111, Q24/0747, Q24/1693, Q24/2627**, etc.

- **FILTRACIONES DE AGUAS FECALES Y AGUAS PLUVIALES.**

Un asunto que no merece menos importancia es el problema de las filtraciones de aguas fecales y de aguas pluviales, que los ciudadanos han reflejado en quejas como la **Q24/0113, Q24/0845, Q24/1451, Q24/2318 o Q24/3125** entre otras. Esta cuestión representa una preocupación significativa, tanto para la salud pública como para la calidad de vida de los ciudadanos, pues las filtraciones de aguas residuales pueden convertirse en un foco de patógenos peligrosos, que además podría generar daños estructurales en las propiedades de los ciudadanos interesados en las quejas.

Abordar de manera efectiva y oportuna este tipo de problemas es fundamental para garantizar el bienestar de la ciudadanía y el entorno que habitan, pues en términos estructurales, las filtraciones de agua en las viviendas generan humedad, causando daños en muros, techos y cimientos, debilitan los materiales de construcción y desencadenan a largo plazo problemas graves en los inmuebles.

Área de Servicios Públicos

1. Consideraciones

El área de Servicios Públicos ha visto un pequeño incremento en el número de quejas interpuesto este ejercicio 2024. Los temas que constituyen, en gran medida, esta área responden al servicio de suministro eléctrico, empadronamiento municipal, alumbrado público, la limpieza viaria, la poda de árboles y los cementerios, entre otros. Por consiguiente, es un área de naturaleza heterogénea y está sujeta al procedimiento de cada consistorio, y por lo tanto a las competencias municipales otorgadas por la normativa legal vigente.

2. Principales motivos de las quejas presentadas

- **ENERGÍA ELÉCTRICA.**

Una problemática reiterada en esta área es el servicio de suministro de energía eléctrica: lo relacionado con la facturación, con el restablecimiento del servicio, con los cortes frecuentes de

suministro, etc. Son cuestiones de naturaleza técnica que dificulta el entendimiento y agrava el descontento ciudadano.

El suministro de electricidad es un recurso esencial para el desarrollo económico, social y personal de cualquier sociedad moderna, de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y el acceso a condiciones de vida dignas incluye la provisión de servicios básicos, entre los que la energía ocupar un lugar central. Por lo tanto, cualquier problema relacionado con interrupciones del servicio, facturación errónea, fluctuaciones del voltaje o falta de cobertura debe ser tratado con prioridad y diligencia, de acuerdo con la *Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico*, que exige a los operadores garantizar un suministro continuo, seguro y de calidad.

La mayoría de las quejas implica que nos dirijamos a la Dirección General de Energía, dependiente de la Consejería de Transición Ecológica y Energía del Gobierno de Canarias, que debe demostrar una diligencia en su respuesta más rápida. La Administración debe redoblar medios técnicos y personales para abordar las inquietudes ciudadanas al respecto.

Este problema se ha visto reflejado en quejas como las siguientes: **Q24/0032, Q24/0163, Q24/0582, Q24/1065, Q24/1676, Q24/2121**, entre un elevado número con el mismo objeto de queja.

- GRUPOS POLÍTICOS DE LA OPOSICIÓN.

En el marco de la democracia local, los grupos de oposición política desempeñan un papel fundamental para garantizar la pluralidad, la transparencia y la fiscalización de las decisiones. Por ello, es importante atender a esta realidad para mantener un sistema democrático sólido, en el que todas las voces estén representadas y se respeten los derechos políticos de los ciudadanos y sus representantes. El control de la oposición en los plenos y comisiones a la labor de los equipos de gobierno municipal es fundamental. Sin embargo, no siempre se facilita la documentación requerida por los ediles de la oposición, ni el acceso de estos a los expedientes administrativos.

El acceso a documentos y la obtención de la información pública es imprescindible para una materialización efectiva del derecho fundamental de participación política establecido en el artículo 23 de la Constitución española. Las administraciones tienen el deber de garantizar que los grupos de oposición puedan ejercer sus funciones de manera efectiva, sin obstáculos y facilitando el acceso a la información pública.

Esta problemática va acumulando más quejas al respecto a medida que pasan los años, tanto en ayuntamientos como en cabildos. En el año 2024 podemos destacar los siguientes números de expedientes relativos a este tipo de quejas: **Q24/0426, Q24/0431, Q24/0707, Q24/0764, Q24/0922, Q24/0922, Q24/1011, Q24/1132, Q24/1422, Q24/2054**, etc.

- PADRÓN MUNICIPAL.

El padrón municipal es el registro administrativo fundamental en la gestión pública de los ciudadanos, que contiene información esencial de los residentes de un municipio y es la base para garantizar el acceso a diversos derechos y servicios. Es por ello que el correcto funcionamiento del proceso de empadronamiento es crucial para la garantía de derechos fundamentales y del acceso a servicios básicos como la atención sanitaria, la educación y el derecho a voto.

Los problemas que la ciudadanía presenta ante esta Institución están relacionados con las demoras excesivas en el tiempo de espera para realizar el trámite, la falta de información por parte de la Administración o desconocimiento de los requisitos o procedimientos necesarios, la negativa injustificada, arbitraria o sin fundamento legal al empadronamiento o las dificultades para realizar el

trámite de manera presencial o telemática, especialmente para personas en situación de vulnerabilidad.

Se trata de un asunto de vital importancia porque tiene relación directa con la garantía del acceso a servicios esenciales, y se ha visto reflejado en quejas como **Q24/0029, Q24/0373, Q24/1631, Q24/1838, Q24/2036, Q24/2153**, entre otras.

Atendiendo a la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*, el padrón municipal no es solo un instrumento administrativo, sino una herramienta fundamental para garantizar la inclusión social y la igualdad de derechos. Resolver con diligencia y eficacia las quejas de los ciudadanos sobre el mal funcionamiento en el proceso de empadronamiento es una responsabilidad ineludible de las administraciones públicas, pues un sistema de empadronamiento eficiente y accesible no solo refuerza la confianza en las instituciones, sino que también garantiza que nadie quede al margen de los derechos y servicios que son esenciales para su bienestar y desarrollo.

- **INACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y TRANSPARENCIA.**

El artículo 103 de la Constitución española establece que las administraciones públicas deben actuar con eficacia, sometidas al principio de legalidad y al servicio objetivo del interés general. Por ello, la transparencia y la diligencia son pilares fundamentales del funcionamiento de las administraciones públicas en un Estado de Derecho.

Otra problemática que se ha visto reflejada en el año 2024 en el área de Servicios Públicos es la reiterada inactividad administrativa y la falta de transparencia de las administraciones con los ciudadanos: **Q24/0050, Q24/0974, Q24/1719, Q24/1811, Q24/2014, Q24/2718**, entre muchas otras.

El transcurso de los plazos sin resolver, la falta de respuesta por parte de las administraciones y la falta de transparencia en la información pública a la que la ciudadanía debería tener acceso son motivo de vulneración de derechos, tales como el derecho a una buena administración, consagrado en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Las administraciones públicas tienen el deber de actuar con eficacia, celeridad y justicia, lo que implica responder de manera motivada y los plazos establecidos.

La *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno* establece que las administraciones deben garantizar el derecho de acceso a la información pública y promover la transparencia activa. La falta de cumplimiento genera opacidad, desinformación y desconfianza por parte de los ciudadanos, privándoles de herramientas esenciales para el control democrático y la participación.

Área de Actividades Clasificadas

En el año 2024, objeto de este informe, se han registrado en materia de actividades clasificadas un total de 40 quejas nuevas.

Debemos informar además que, durante el año 2024, no solo se tramitaron estas **40** quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con **35** quejas correspondientes al año 2023, y con **6** expedientes de queja correspondientes al año 2022, que aún estaban vivas, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en el año que es objeto de informe a **81** quejas.

A modo de presentación, debemos informar que en el área de actividades clasificadas se reciben, estudian y tramitan expedientes de queja con un abanico diverso de temas, una variada casuística, pero debemos informar que en todas las quejas lo que se plantea y se deduce es la afección directa

en el desarrollo de la vida diaria de los vecinos y vecinas, lo que se traduce en problemas de convivencia que generan conflictividad en los entornos, e igualmente una afección en la calidad de vida y en la salud de las personas, tal y como se desprende de la generalidad de las quejas en esta materia.

Contrariamente, desde el ámbito de la Administración Pública se constata, a través del seguimiento realizado con nuestra labor de supervisión de la Administración, que falta determinación para abordar los problemas planteados en las quejas, especialmente las referidas a problemas de ruidos o de incumplimientos horarios. El primer signo de esta pasividad se comprueba en la lentitud en las respuestas a nuestras peticiones de informe, en el contenido de las respuestas que es casi nulo, y, sobre todo, en que son excepcionales los expedientes de queja que nos informan de la conclusión del expediente administrativo con una resolución contundente de sanción, o de precinto de la actividad, o una resolución definitiva con solución del problema por parte de propietario de la actividad origen de los ruidos. Es lamentable comprobar, con carácter general, la ausencia de respuesta por parte de la Administración Pública a las denuncias y reclamaciones reiteradas durante meses o años por parte de los afectados.

Como viene siendo habitual año tras año, el motivo de las quejas registradas en nuestra Defensoría se centra casi exclusivamente, en los problemas del ruidos originados por el ejercicio de diferentes actividades empresariales, por el desarrollo poco riguroso de la misma, sin cumplir horarios, sin que el lugar donde se desarrolla la actividad cuente con las medidas de protección acústica de insonorización, o por excederse del título habilitante entre otros motivos, durante un tiempo muy prolongado, incluso años, afectan muy negativamente a la vida de los vecinos y las vecinas. También se han presentado quejas por este mismo motivo ante eventos callejeros organizados por las propias administraciones públicas.

Es importante destacar también que este problema no solo afecta a grandes núcleos urbanos, o núcleos capitalinos con elevado porcentaje de población, como lo era en años anteriores, sino que se ha ido ampliando a nuevos municipios y a todas las islas, a excepción de La Graciosa.

La constante denuncia por parte de la ciudadanía de problemas del ruido, y su consecuencia en la convivencia y en la salud de los vecinos, evidencia desde hace años la toma de conciencia ciudadana al respecto, y ello ha sido un impulso para que las autoridades iniciaran la regulación sobre este tema, especialmente a nivel municipal, como vía para garantizar la coexistencia y convivencia de todos los sectores implicados.

Por qué el ruido es un problema.

En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la [Agenda 2030](#) para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años, ellos constituyen un llamamiento universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que para el 2030 todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Según el informe “Fronteras 2022, ruido, llamas y desequilibrios”, del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, de 17 de febrero de 2022: *“El ruido, un asesino escandaloso en las ciudades: la contaminación acústica en las ciudades puede tener unos efectos devastadores a largo plazo en la salud física y mental de las personas, (...)”*.

Los sonidos no deseados, prolongados y de alto nivel procedentes del tráfico rodado, el ferrocarril o las actividades de ocio perjudican la salud y el bienestar de los ciudadanos, que padecen molestias crónicas y alteraciones del sueño.

Los más afectados son los más jóvenes, los ancianos ...”

La propia Constitución española, en sus artículos 43 y 45 han venido a proclamar los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

La aprobación de la *Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido* es la expresión de la toma de conciencia ante la gravedad del problema que para la ciudadanía supone la exposición a determinados niveles de ruido, dejando en manos de las comunidades autónomas el desarrollo de su normativa jurídica regional. En su exposición de motivos se establece:

“El ruido en su vertiente ambiental, (...) no ha sido tradicionalmente objeto de atención preferente en la normativa protectora del medio ambiente. Tratamos del ruido en un sentido amplio, y éste es el alcance de la ley, comprensivo tanto del ruido propiamente dicho, perceptible en forma de sonido, como de las vibraciones: tanto uno como otras se incluyen en el concepto de «contaminación acústica» cuya prevención, vigilancia y reducción son objeto de esta ley.

En la legislación española, el mandato constitucional de proteger la salud (artículo 43 de la CE) y el medio ambiente (artículo 45 de la CE) engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica. Además, la protección constitucional frente a esta forma de contaminación también encuentra apoyo en algunos derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, entre otros, el derecho a la intimidad personal y familiar, consagrado en el artículo 18.1.

Sin embargo, el ruido carecía hasta esta ley de una norma general reguladora de ámbito estatal, y su tratamiento normativo se desdoblaba, a grandes rasgos, entre las previsiones de la normativa civil en cuanto a relaciones de vecindad y causación de perjuicios, la normativa sobre limitación del ruido en el ambiente de trabajo, las disposiciones técnicas para la homologación de productos y las ordenanzas municipales que conciernen al bienestar ciudadano o al planeamiento urbanístico”.

En el ámbito de nuestra comunidad autónoma, la *Ley 7/2011 de 5 de abril de Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos de Canarias* estipula:

Artículo. 1 Objeto de la presente Ley: “1-Constituye objeto de la presente ley la regulación del régimen jurídico y de los instrumentos de intervención administrativa aplicables, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, a) La instalación y apertura de establecimientos físicos que sirven de soporte a la realización de actividades clasificadas (...).

El artículo 2 establece el Ámbito de aplicación: *a) Las actividades clasificadas, entendiendo por tales aquellas que sean susceptibles de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgo para las personas o para las cosas, cualquiera que sea la naturaleza jurídica del suelo donde se asienten. (...).*

Y finalmente el *Decreto 86/2013, de 1 de agosto, por el que se aprueba el reglamento de actividades clasificadas* establece las condiciones acústicas en su artículo 17: *Las personas que soliciten las licencias y autorizaciones, o que presenten las comunicaciones previas que las sustituyan, deben presentar, acompañando al proyecto técnico o incorporándolo al mismo, un estudio de impacto acústico del establecimiento o del espectáculo público programado, en los casos y con el contenido requeridos por las ordenanzas o la normativa específica de protección contra la contaminación acústica.*

Expuesta esta pirámide normativa, no cabe duda que desde la cúspide con la constitucionalización del medio ambiente en el artículo 45 de la C.E., luego con la *Ley 37/2003 del Ruido*, pasando por las legislaciones autonómicas, e incluso en las ordenanzas municipales, todas ellas plasman la protección de la salud y del medio ambiente frente a la contaminación acústica.

En definitiva, las quejas presentadas año tras año en nuestra Institución, con motivo del ruido, son un ejemplo de la actualidad del problema y debate público sobre la protección de la salud y el deber de velar por el cumplimiento de la normativa arriba citada por parte de las administraciones públicas competentes, especialmente desde la Administración local, tendiendo con ello al objetivo del equilibrio entre el derecho al desarrollo de una actividad empresarial, frente al derecho al descanso y la salud.

Para el disfrute efectivo del derecho a la intimidad, a la salud y al descanso exige un ámbito libre de agresiones o perturbaciones externas, y este derecho no puede suponer el deber de soportar tales agresiones, aun si las molestias procedan de actividades lícitas, las cuales dejan de serlo si traspasan los límites, como pueden ser horarios o niveles de ruido.

La protección del derecho a la intimidad y al medio ambiente también ha sido plasmado por la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo. También la STS de 2 de junio de 2008 sentencia que: "...la inmisión en el domicilio de ruidos por encima de los niveles establecidos supone una lesión del derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario en la medida que impida o dificulte gravemente el libre desarrollo de la personalidad".

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área de actividades clasificadas.

1- Molestias por ruidos, y contaminación acústica.

Hemos anunciado en las consideraciones iniciales de este informe, que en el año 2024 se han registrado 40 quejas nuevas en el área de actividades clasificadas. De este número total de quejas, 21 plantean el problema de ruido o contaminación acústica; y del total de 42 quejas que se encuentran en trámite, a fecha 31 de diciembre de 2024, un total de 28 mantienen este problema. Por ello estamos en condiciones de afirmar que más del 50% del área de actividades clasificadas se centra en esta cuestión.

Como en años anteriores, los problemas de ruidos que afectan a la ciudadanía de los diferentes municipios de Canarias proceden principalmente de locales de ocio y/o de restauración. Las molestias que denuncian las vecinas y vecinos son consecuencia no solamente de los ruidos que se producen dentro de los locales, sino ahora también en las calles y aceras, al haberse consolidado el hábito de la actividad de ocio al aire libre, como consecuencia de la ocupación de los espacios públicos luego de la pandemia de 2020, por razones de seguridad sanitaria.

Como norma general, las quejas plantean la falta de respuesta a las denuncias presentadas ante las administraciones municipales. Esta misma falta de atención fluida se observa respecto a nuestra labor de supervisión, ya que las peticiones de informe cursadas desde nuestra Defensoría no son atendidas con la diligencia deseada, pudiéndose comprobar que este año hemos reiterado y advertido a las diferentes administraciones locales el deber legal de colaborar con nuestra Institución so pena de declaración de Administración obstruccionista. Todo ello se desarrolla en el capítulo IX.

Situándonos en sede municipal, nuevamente comprobamos que, como regla general, existe verdadera lentitud en las oficinas municipales, especialmente en el ejercicio efectivo de la función inspectora para conocer si efectivamente la actividad que se ejerce se ajusta a la declaración de inicio de la misma, tal y como exige la ley, y sobre todo para comprobar que los responsables de la actividad cumplen con los requisitos de horarios y con las medidas de aislamiento acústico (insonorización) de los locales.

A modo de conclusión, informamos que existe una cierta “tibieza” en la decisión de incoar procedimientos sancionadores o en la adopción de medidas cautelares con los responsables de actividades comerciales generadoras de ruido.

Dentro de la casuística de este grupo de quejas, informamos que hemos tratado temas tales como ruidos procedentes de bares, pubs, restaurantes que emiten música en vivo, sin contar el local con medidas de aislamiento acústico, incumplimiento por ello las licencias concedidas en cuanto a ruidos, en cuanto a horarios de cierre de locales, con incumplimiento de las ordenanzas municipales; también hemos recibido quejas por ruidos procedentes de supermercados.

Una vez analizado, estudiado y tramitado todo el expediente de queja, varias de estas han sido archivadas por solución o por encontrarse en vías de solución. En todos estos casos, el hecho común destacable es la satisfacción de los vecinos y vecinas reclamantes al tomar conocimiento de los informes municipales anunciando las visitas de inspección a los locales de ocio o restauración objeto de la queja, y sobre todo comunicando la incoación de procedimientos administrativos para la legalización de la actividad o para la instrucción de procedimientos sancionadores.

Dentro de este grupo señalamos a modo ilustrativo las siguientes quejas: **Q-24/488, Q-24/520, Q-24/709, Q-24/1066, Q-24/1485, Q-24/1882, Q-24/1967, Q-24/2365 pub, Q-24/2924, Q-243129.**

En este año 2024 hemos continuado con la tramitación de la **Q 22/1105**, por los ruidos de ensayos de una comparsa, si bien en este caso el ayuntamiento no ha dado respuesta a nuestras peticiones; o los ruidos que causan las actividades de ocio nocturno con espectáculos de “música en vivo” en las calles de las ciudades, como se denuncia en la **Q 23/ 772 y Q-23/786.**

En cuanto a las quejas tramitadas por este motivo, observamos que no solo proceden de los municipios capitalinos, sino que también recibimos quejas de todas las islas, evidenciándose que esta problemática no se sitúa exclusivamente en los núcleos capitalinos o con gran número de habitantes y de servicios, sino que es un problema que afecta tanto a municipios grandes como pequeños, incluso a las islas no capitalinas.

El mayor número de quejas con problemas de ruidos se sitúa en la isla de Tenerife, en el municipio capitalino, como también en otros municipios situados en la zona norte y también sur de la isla. Le sigue en número de reclamaciones en igualdad de posiciones Lanzarote, Fuerteventura, y finalmente La Palma, La Gomera y El Hierro.

Se ha reiterado este año 2024, dentro de este apartado de ruido, el malestar que genera a las comunidades de vecinos los ruidos y golpes procedentes de los supermercados, y en este sentido señalamos las **Q-24/128 y Q- 24/2531**; o también los ruidos procedentes de gimnasios, sin respetar el horario de cierre ni contar con aislamiento acústico, afectándose así las horas de descanso de los vecinos en la **Q 24/1687.**

2-Actividades sin licencia de apertura o que incumple la misma.

Otro tema que nos traslada la ciudadanía es la falta de atención administrativa y de respuesta a las denuncias o peticiones casi siempre por parte de la Administración municipal, generando gran malestar, e inseguridad jurídica.

Esta situación de lentitud y/o pasividad tiene su contrapunto en cuanto que favorece, en cierto modo, la actitud transgresora de los presuntos infractores que se sirven de la flexibilidad prevista legalmente para el inicio de una nueva actividad comercial con un simple escrito de comunicación de inicio de actividad, sin rigurosidad en el desarrollo de la misma. Señalaremos que, para la puesta en marcha de una actividad comercial de ocio (que son las referidas mas arriba y que generan el mayor

número de expedientes de quejas en nuestra institución), es suficiente con la presentación de una comunicación de inicio de actividad por parte del promotor. Una vez iniciada la misma, comienzan los problemas y llegan las quejas a esta Defensoría, ya que la función de inspección de la Administración local para comprobar si la actividad efectivamente desarrollada se ajusta realmente a la comunicación inicial documentada es lenta y casi inexistente.

Es en este período de tiempo, si la Administración local no es eficaz en su función de control y comprobación, y no es eficaz en su cometido de vigilancia y control, ó no atiende a las denuncias de los afectados, surgen los problemas de convivencia vecinal que generan gran malestar.

A partir del año 2021, luego de la pandemia, la recuperación de la actividad empresarial no siempre ha sido en equilibrio con el respecto del derecho de los vecinos al descanso y a la salud, sobre todo en las zonas o calles donde especialmente se aglutinan las personas en torno a los locales de ocio.

En este caso cabe destacar la **Q-24/2214**, y la **Q-23/46**, donde se denuncia la ocupación de la vía pública, y sin ningún tipo de control se impide el acceso a la vivienda de la reclamante, y sobre todo el motivo de la queja es que la Administración local no da respuesta a las reclamaciones y denuncias de la vecina; o la **Q-24/2820**, motivada por las denuncias sin respuesta por la colocación de rótulo luminoso que afecta a su fachada, sin controles ni inspección. También en la **Q-24/1932** se denuncia sin respuesta, ni solución, el ejercicio continuado de actividad de pica de piedras en una zona donde no está previsto este tipo de actividad.

Nos encontramos con casos de denuncia, por ejemplo, por el ejercicio de actividad industrial sin licencia y en zona urbana en la **Q-23/2682**, que se resuelve favorablemente con la inspección administrativa y con la incoación del correspondiente procedimiento de legalización de la actividad o el cierre en caso de no subsanación de los problemas observados; o también la **Q-23/2382**, donde se realizaron controles de ruidos luego de la denuncia de la vecina.

También debemos dejar constancia que se reciben informes municipales en respuesta a nuestras peticiones con mucha demora y luego de varias reiteraciones, donde nos comunican que no cuentan con técnicos en las oficinas de urbanismo.

Concluiremos este apartado afirmando la insuficiencia de controles por parte de la Administración local, ya sea por insuficiencia de medios técnicos o por insuficiencia de medios humanos, y ello es así no solo porque los vecinos han puesto los hechos en conocimiento de las autoridades administrativas, antes de haber acudido a la Diputación del Común, sino también porque ello resulta del ejercicio de nuestra actividad de supervisión, donde son muchos los municipios que no dan respuesta a esta Defensoría.

3-Contaminación odorífera (humos).

El problema de contaminación odorífera o por humos durante el año 2024 no ha sido especialmente significativo en nuestra Defensoría en cuanto al número de quejas recibidas, si bien debemos informar que por primera vez se presentaron y tramitaron quejas por problemas de humos procedentes de locales arrendados por una asociación de fumadores de cannabis. Estos casos se plantearon en las **Q-24/1707**, **Q-24/2687**, y **Q-24/1745**, destacando que se trata de quejas procedentes de diferentes islas.

Al igual que en años anteriores, la ciudadanía se han acercado a nuestra Defensoría para denunciar la falta de atención administrativa municipal por emisiones de humos procedentes de guachinches, con instalaciones extractoras de humo inexistentes o deficientes para el tipo de actividad que desarrollan.

Dentro de esta problemática, se han tramitado la **Q-24/435**, la **Q-24/909**, **Q-23/140**, **Q-23/317**, y la **Q-23/22693**, porque los vecinos no veían solución a estas cuestiones, a pesar de las denuncias planteadas ante el ayuntamiento, y a través de nuestra intervención se ha logrado dar el impulso necesario a la actividad de la Administración.

Área de Comercio y Consumo

1. Consideraciones generales.

Las quejas tramitadas en el área de Comercio y Consumo, durante 2024, fueron 42, de las cuales 9 correspondían a expedientes incoados en 2023 y 31 a quejas abiertas en 2024.

Todas las iniciadas en 2023 se encontraban archivadas a la finalización de 2024.

Un motivo relevante en cuanto a la presentación de quejas a la Diputación del Común, en el área de Comercio y Consumo, es la falta de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía. Se vinculan, fundamentalmente, a retrasos en la tramitación de las reclamaciones realizadas ante las administraciones públicas competentes en la materia.

Dichas entidades tienen competencias relacionadas no sólo con sus facultades de inspección, control y, en su caso, uso de la potestad sancionadora, sino también realizan una intervención en los campos de la mediación y el arbitraje.

La actuación de la Dirección General de Comercio y Consumo -centro directivo que aglutina el mayor ámbito competencial de la materia que nos ocupa- origina el mayor número de reparos, si bien se ha constatado una notable mejoría en la efectiva tramitación y respuesta a las reclamaciones ciudadanas.

2. Principales motivos de queja

La diversidad en los temas abordados en cada una de las quejas presentadas dificultan la realización de una clasificación de los motivos que las originan. Aun así, se pueden establecer grupos homogéneos de circunstancias que dan lugar a la reclamación de la ciudadanía. La mayoría de las reclamaciones se producen en la prestación de servicios, muy por encima de la adquisición de productos.

- Prestación de servicios

- Transporte

Las irregularidades en el transporte se vinculan al incumplimiento de los horarios establecidos, la reserva de asientos, así como el deterioro del equipaje. En el marítimo, a indemnizaciones por retrasos o incumplimiento de las condiciones ofertadas. En el terrestre, al alquiler de vehículos.

- Energía y telecomunicación

Las quejas se relacionan con el corte del suministro o el apercibimiento y con el abono de los servicios de suministro de energía. En cuanto a las quejas en de telefonía tienen que ver con cambios de portabilidad o con cobros indebidos.

- Atención bancaria

Los motivos de queja se relacionan con la falta de atención bancaria; el *phishing* -técnica de ingeniería social que usan los ciberdelincuentes para obtener información confidencial de los usuarios de forma fraudulenta y así apropiarse de la identidad y, en su caso, su patrimonio bancario- o con el bloqueo de cuentas.

- Diversidad de motivos

En este apartado, encontramos supuestos como: solicitudes de devolución de cobros indebidos, en entrega de mensajería, plataformas virtuales o reservas de alojamiento; daños causados en obras o reclamaciones relacionadas con reparación de vehículos.

- **Adquisición de productos**

Las quejas vinculadas a la adquisición de productos se realizan por averías en electrodomésticos o de vehículos.

- **Irregularidades vinculadas a los dos grupos anteriores**

En este grupo se encuentran supuestos como los vinculados a no facilitar las hojas de reclamaciones, el incumplimiento de los requisitos para la apertura de un establecimiento, la cancelación unilateral de las condiciones de una compra o los daños causados por una guagua o la pérdida de material en una feria.

Área de Seguridad Social

1. Consideraciones.

Un asunto cardinal es el Ingreso Mínimo Vital. Con todo, persisten los elementos que conciernen al Defensor del Pueblo cuando sus problemáticas implican a la Administración General del Estado.

2. Principales motivos de queja.

- Ingreso Mínimo Vital (**Q24/25, Q24/133, Q24/139 y Q24/140**, entre otras).

El Ingreso Mínimo Vital es un elemento estabilizador y corrector de las desigualdades sociales, especialmente lacerantes tras el confinamiento y la pandemia, que, sin embargo, no ostenta el nivel de petición adecuado por parte de la ciudadanía o plasmación correcta de sus pretensiones.

Con todo, es frecuente la falta de respuesta, las demoras o los rechazos insuficientemente motivados; todo ello constituye una problemática constante en la Diputación del Común en cuanto a atender con celeridad estas inquietudes.

Al ser el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones el que tramita el Ingreso Mínimo Vital, se derivan las quejas al Defensor del Pueblo.

- Inspección de Trabajo (**Q24/2257**).

Cabe reseñar las actuaciones de la Inspección de Trabajo que generan queja o bien auxilio en los ámbitos laborales, encausándose el procedimiento de queja consabido.

Área de Contratación Pública

1. El área de **Contratación Pública** en la Diputación del Común se ha consolidado como un espacio clave para la defensa de los derechos de los ciudadanos y las empresas que participan en los procedimientos de contratación administrativa. Este informe tiene como propósito analizar las quejas gestionadas en esta área durante el período 2023-2024, identificando los avances logrados, los desafíos pendientes y las recomendaciones necesarias para fortalecer la transparencia, eficacia y equidad en los procesos de contratación pública.

La contratación pública constituye un componente fundamental en el funcionamiento de las administraciones públicas, ya que garantiza la provisión de bienes y servicios esenciales, al tiempo que fomenta la competitividad y la participación de empresas en los mercados públicos. Sin embargo, es también un ámbito donde surgen conflictos relacionados con la falta de transparencia, las irregularidades en los procedimientos y el incumplimiento de la normativa vigente. Este informe busca arrojar luz sobre estas problemáticas y las medidas adoptadas por la Diputación del Común para abordarlas.

1.1. Objetivos del informe

El presente informe tiene los siguientes objetivos principales:

Analizar las quejas presentadas y gestionadas en el área de Contratación Pública durante 2023 y 2024: Se busca identificar los principales motivos de reclamación, evaluar las tendencias en la gestión de quejas y examinar la eficacia de las resoluciones adoptadas.

Evaluar los avances logrados en la gestión de quejas: Medir el impacto de las intervenciones de la Diputación del Común en la mejora de los procesos de contratación pública, así como su contribución a la transparencia y equidad.

Identificar retos y áreas de mejora prioritarias: Determinar las problemáticas recurrentes y los aspectos que requieren atención inmediata para optimizar los procedimientos de contratación pública.

Proponer recomendaciones concretas para fortalecer la contratación pública: Establecer medidas específicas que permitan garantizar la igualdad de oportunidades, la eficiencia en los procesos y la confianza de los participantes en las administraciones públicas.

En suma, este informe pretende ser una herramienta tanto de análisis como de mejora continua en la gestión de la contratación pública, fomentando una cultura de integridad, eficiencia y transparencia.

1.2. Comparativa con el ejercicio anterior

El período 2023-2024 ha evidenciado un incremento significativo en el número de quejas relacionadas con el área de Contratación Pública, lo que refleja tanto un aumento de las incidencias detectadas como una mayor confianza en la capacidad de la Diputación del Común para intervenir en estos casos.

- **Volumen de quejas:** En 2023, el área gestionó un volumen moderado de quejas, centradas principalmente en problemas de exclusión indebida de licitadores y la falta de publicidad en los procesos de contratación. En 2024, el número de reclamaciones aumentó notablemente, lo que evidencia una creciente preocupación ciudadana por las irregularidades en los

procedimientos de contratación y una mayor disposición de las partes afectadas para denunciar estas situaciones.

- **Diversificación de los motivos de queja:** Si bien en 2023 los principales motivos de reclamación se centraron en la falta de acceso a la información y los problemas en la evaluación de ofertas, en 2024 se observaron nuevas tendencias, como el incremento de quejas relacionadas con retrasos en los pagos a proveedores, incumplimientos en los plazos de ejecución contractual y modificaciones injustificadas de contratos.
- **Evolución en los tipos de resolución:** En 2023, las resoluciones favorables para los reclamantes (CAVS) representaron un porcentaje significativo del total de casos cerrados. En 2024, este tipo de resolución se consolidó aún más, acompañado de un notable aumento en la finalización de quejas mediante solución directa (CRTT). Esta evolución refleja una mayor eficacia en la mediación y resolución de conflictos.

Esta comparativa subraya el dinamismo del área de Contratación Pública, donde las problemáticas evolucionan y diversifican con el tiempo, y destaca la importancia de adaptar las estrategias de intervención para abordar los nuevos retos identificados.

1.3. Contexto general de la gestión de quejas en el área de Contratación Pública

El área de Contratación Pública se encuentra en un punto crítico debido a la creciente complejidad de los procedimientos administrativos y, aunque ligero, al aumento de los actores involucrados. Este contexto plantea desafíos significativos, como garantizar la igualdad de oportunidades entre los licitadores, asegurar la correcta utilización de los recursos públicos y fomentar la confianza en los procesos administrativos.

- **Transparencia y publicidad:** Una de las problemáticas más recurrentes en este ámbito es la falta de publicidad adecuada en las licitaciones y adjudicaciones, lo que limita la participación de empresas y genera suspicacias sobre la imparcialidad de los procesos. Las quejas relacionadas con esta cuestión evidencian la necesidad de reforzar la transparencia y garantizar que todos los interesados puedan acceder a la información necesaria de manera oportuna.
- **Cumplimiento normativo:** Las reclamaciones sobre exclusión indebida de licitadores y modificaciones no justificadas de contratos ponen de manifiesto la importancia de cumplir estrictamente con los principios de igualdad, concurrencia y legalidad en todas las etapas del proceso de contratación.
- **Retrasos y conflictos contractuales:** Otro desafío importante es el retraso en los pagos a proveedores y el incumplimiento de los plazos de ejecución de los contratos, situaciones que generan perjuicios económicos, y afectan a la relación entre las administraciones y los contratistas.
- **Impacto de las quejas:** La presentación de quejas en este ámbito tiene un impacto directo en la mejora de los procedimientos administrativos, ya que obliga a las administraciones a revisar sus actuaciones y a implementar medidas correctivas. La intervención de la Diputación del Común ha sido clave para garantizar la resolución de conflictos y promover prácticas más justas y eficientes.

En este contexto, el papel de la Diputación del Común es esencial para fomentar una contratación pública más equitativa y eficiente, contribuyendo a la consolidación de un sistema administrativo basado en la transparencia, la legalidad y la confianza de los ciudadanos.

2. Principales motivos de queja

Las quejas presentadas en el período 2022-2024 en el área de **Contratación Pública** abarcan una amplia gama de problemáticas relacionadas con los procedimientos de adjudicación, ejecución contractual y cumplimiento normativo. Este apartado analiza los motivos principales que llevaron a ciudadanos, empresas y asociaciones a recurrir a la Diputación del Común para garantizar el respeto de sus derechos y la transparencia en los procesos administrativos.

2.1. Datos generales: 2022-2024

Durante el período analizado, las quejas relacionadas con la contratación pública han mostrado una tendencia al alza. Este incremento puede atribuirse tanto al aumento de incidencias detectadas en los procedimientos administrativos como a una mayor confianza de los reclamantes en la capacidad de la Diputación del Común para mediar y resolver conflictos. Entre 2022 y 2024, destacan quejas relacionadas con incumplimientos contractuales, silencio administrativo, retrasos en el abono de pagos, problemas de acceso igualitario a licitaciones y falta de colaboración por parte de las administraciones públicas.

En términos generales, las administraciones públicas han demostrado disposición para colaborar con la institución, si bien existen excepciones, como la queja **Q23/323**, en la que el ayuntamiento involucrado no ha dado respuesta pese a múltiples recordatorios.

2.2. Crecimiento significativo en la gestión de quejas

- El volumen de quejas relacionadas con la contratación pública ha aumentado significativamente desde 2022. Este crecimiento evidencia tanto una mayor percepción ciudadana de irregularidades en los procesos como el fortalecimiento de la visibilidad de la Diputación del Común como garante de los derechos administrativos.
- El año 2024 marca un punto de inflexión con un incremento notable en las quejas sobre acceso desigual a licitaciones (**Q24/2849**), retrasos en el abono de subvenciones (**Q24/1712**) y silencio administrativo (**Q24/1586**). Este último ha sido identificado como un problema recurrente, que afecta tanto a empresas como a asociaciones que requieren respuestas oportunas de las administraciones públicas.

2.3. Incremento de confianza en la Institución

- La Diputación del Común ha ganado en confianza ciudadana, tal como lo demuestra el aumento en el número de reclamaciones presentadas en los últimos tres años. Casos emblemáticos, como el relacionado con la **Q24/94** (retraso de obras e incumplimiento de medidas de seguridad), han puesto en evidencia la eficacia de la Institución para mediar en situaciones complejas y obtener respuestas de las administraciones responsables.
- Este incremento en la confianza también se refleja en las intervenciones exitosas en casos de impago de cantidades debidas (**Q24/1355**) o en la defensa de los principios de igualdad en la contratación pública (**Q24/2849**), consolidando el papel de la Institución como un puente entre los ciudadanos y las administraciones.

2.4. Diversificación en los tipos de resolución

La gestión de las quejas ha mostrado una diversificación en los tipos de resolución aplicados, lo que ha permitido adaptarse mejor a las características de cada caso. Esto incluye:

- **Resoluciones favorables para los reclamantes**, como en la **Q24/1586** (silencio administrativo), donde la institución logró que la Administración implicada emitiera una respuesta formal.
- **Mediación para alcanzar acuerdos directos**, como en la **Q24/1355**, en la que se resolvió un conflicto relacionado con el impago de emolumentos, tras la intervención de la Diputación del Común.
- **Recomendaciones formales a las administraciones**, como en la **Q24/1712**, donde se emitieron directrices para mejorar la agilidad en los pagos de subvenciones.

Esta diversificación en las resoluciones refleja un compromiso por ofrecer respuestas ajustadas a las necesidades de los reclamantes y garantizar la eficacia en los procedimientos.

2.5. Principales áreas de conflicto

2.5.1 Retrasos en la ejecución de contratos públicos:

- El caso **Q24/94** pone de manifiesto el impacto de las demoras en la realización de obras y el incumplimiento de medidas de seguridad en proyectos financiados con fondos públicos. Estas situaciones generan malestar entre los afectados y una pérdida de confianza en las administraciones responsables.

2.5.2 Impagos y retrasos en los pagos a proveedores:

- Quejas como la **Q24/1355** evidencian conflictos relacionados con el impago de cantidades debidas por trabajos realizados. En este caso, la Administración justificó su actuación en deudas previas con la Seguridad Social del proveedor, lo que generó una situación de indefensión para la empresa afectada.

2.5.3 Silencio administrativo:

- Problemas relacionados con la falta de respuesta a solicitudes de información o resoluciones administrativas, como en **Q24/1586**, afectan tanto a particulares como a asociaciones. Este tipo de inacción vulnera los derechos de los ciudadanos y genera frustración ante la falta de diligencia administrativa.

2.5.4 Retrasos en el abono de subvenciones:

- El caso **Q24/1712** destaca cómo las demoras en los pagos de subvenciones aprobadas generan incertidumbre económica para los beneficiarios, especialmente cuando se trata de pymes o colectivos vulnerables.

2.5.5 Acceso desigual a licitaciones públicas:

- En **Q24/2849**, se denunció una falta de acceso en igualdad de condiciones a un procedimiento de licitación, lo que puso de manifiesto irregularidades en la aplicación de los principios de concurrencia y transparencia en el proceso de contratación.

2.5.6 Irregularidades en procesos de adjudicación y ejecución contractual

Además de los conflictos mencionados, el área de Contratación Pública enfrenta desafíos importantes en términos de cumplimiento normativo. Casos como la **Q24/2849** reflejan la existencia de prácticas que pueden comprometer los principios de igualdad, concurrencia y transparencia en los procesos de contratación.

Otro ejemplo significativo es el caso de la **Q23/323**, donde se solicitó la caducidad de una concesión administrativa que, pese a contar con una resolución favorable por parte del Ayuntamiento de Tacoronte en 2019, sigue sin materializarse. Este tipo de inacción administrativa pone de relieve la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento y control en la ejecución de contratos.

3. Análisis de las quejas gestionadas en 2023

Durante 2023, el área de **Contratación Pública** evidenció un aumento significativo en las quejas presentadas, abordando problemáticas complejas relacionadas con la transparencia, la ejecución de contratos y el cumplimiento normativo. Este análisis busca ofrecer una visión integral sobre las principales áreas de conflicto, los avances en la gestión de quejas y las recomendaciones para optimizar la supervisión de los procedimientos administrativos.

3.1. Volumen total de quejas presentadas y resueltas

En 2023, se gestionaron 29 quejas relacionadas con la contratación pública, de las cuales 18 fueron resueltas, mientras que el resto permanecen en trámite. Este volumen refleja un crecimiento notable respecto a 2022, indicando una mayor participación ciudadana en la supervisión de los procesos de contratación y un aumento en las incidencias reportadas.

De las quejas resueltas:

- 12 casos se resolvieron mediante acuerdos favorables entre los reclamantes y las administraciones implicadas.
- 5 casos concluyeron con recomendaciones específicas emitidas por la Diputación del Común, dirigidas a mejorar la transparencia y el cumplimiento normativo.
- 1 caso fue archivado debido al desistimiento del reclamante tras recibir información detallada por parte del Cabildo de Gran Canaria (**Q22/2544**).

Este balance evidencia avances en la resolución de conflictos, aunque persisten desafíos significativos en áreas específicas como la publicidad de licitaciones y los retrasos en pagos.

3.2. Principales motivos de las quejas en 2023

Las quejas gestionadas durante 2023 se centraron en los siguientes problemas:

3.2.1. Publicidad insuficiente de licitaciones y adjudicaciones

Una de las quejas recurrentes fue la falta de publicidad adecuada en los procedimientos de contratación pública, lo que limita la participación de licitadores y genera suspicacias sobre la imparcialidad de los procesos. En el caso **Q24/2849**, se denunció la ausencia de acceso en igualdad

de condiciones a una licitación, evidenciando problemas en la difusión de información clave y en la aplicación de los principios de transparencia y concurrencia.

- **Impacto:** Este tipo de irregularidades afecta la confianza de los participantes en los procesos de contratación y limita la competitividad, reduciendo las oportunidades para pymes y autónomos.

3.2.2. Exclusión indebida de licitadores

Algunas quejas, como la **Q23/67**, reflejaron denuncias por exclusión injustificada de licitadores, basada en criterios subjetivos o poco claros. En este caso, una asociación interesada en la ampliación del Aeropuerto de Gando denunció la falta de acceso a información clave y la percepción de trato desigual.

- **Causa principal:** Falta de claridad en los criterios de evaluación y ausencia de una comunicación efectiva entre las administraciones y los interesados.

3.2.3. Modificaciones contractuales no justificadas

Se presentaron quejas relacionadas con modificaciones de contratos que no estaban debidamente justificadas o que excedían lo estipulado en los pliegos iniciales. Estas situaciones generan desconfianza entre los participantes y cuestionan la equidad en la ejecución de los contratos públicos.

- **Caso destacado:** Aunque no fue el motivo principal en 2023, se documentaron preocupaciones sobre la falta de control en la ejecución de contratos vinculados a concesiones administrativas, como en la **Q23/323**, donde el Ayuntamiento de Tacoronte no resolvió la solicitud de caducidad de una concesión pendiente desde 2019.

3.2.4. Retrasos en los pagos a proveedores

El retraso en el abono de cantidades debidas fue otro motivo recurrente de queja. En la **Q22/2544**, una empresa denunció la demora en el pago por trabajos realizados, atribuido por la administración a problemas administrativos y conflictos con deudas previas del proveedor.

- **Impacto:** Este tipo de retrasos no solo afecta a la liquidez de las empresas, sino que también puede provocar la ruptura de relaciones comerciales con las administraciones públicas.

3.2.5. Incumplimiento de los plazos de ejecución de contratos

En el caso **Q24/94**, se identificaron retrasos significativos en la ejecución de obras públicas, acompañados de incumplimientos en las medidas de seguridad. Estas irregularidades generan conflictos entre las administraciones y los adjudicatarios, además de impactar negativamente en la ciudadanía que depende de estos proyectos.

- **Causa principal:** Falta de seguimiento y control durante la ejecución de contratos, agravada por deficiencias en la planificación inicial.

3.3. Conclusiones del análisis de 2023

1. **Aumento en el volumen y la complejidad de las quejas:** El incremento de quejas en 2023 evidencia la necesidad de fortalecer la supervisión y garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad, transparencia y concurrencia en la contratación pública.

2. **Falta de claridad en los procedimientos:** La publicidad insuficiente y las exclusiones indebidas son un reflejo de problemas estructurales en la gestión de los procesos de licitación, lo que genera desconfianza entre los participantes.
3. **Deficiencias en la ejecución contractual:** Los retrasos en los pagos a proveedores y los incumplimientos de plazos en la ejecución de contratos ponen de manifiesto la necesidad de implementar controles más estrictos y garantizar la eficiencia en la gestión administrativa.
4. **Avances en la resolución de conflictos:** La mayoría de las quejas resueltas durante 2023 fueron gestionadas de manera satisfactoria, destacando la efectividad de las recomendaciones emitidas por la Diputación del Común para mejorar los procedimientos administrativos.

3.4. Recomendaciones para mejorar la gestión de quejas

1. **Fortalecer la publicidad y transparencia en los procesos de contratación:**
 - Implementar sistemas digitales para garantizar la difusión amplia y oportuna de todas las licitaciones y adjudicaciones.
 - Publicar informes detallados sobre las fases del procedimiento, asegurando la accesibilidad para todos los interesados.
2. **Reforzar los controles internos en los procedimientos de adjudicación:**
 - Establecer auditorías periódicas para supervisar la aplicación de criterios de evaluación y evitar exclusiones indebidas.
 - Capacitar al personal encargado de los procesos de contratación en normativa y buenas prácticas.
3. **Garantizar la puntualidad en los pagos a proveedores:**
 - Implementar mecanismos automatizados para agilizar los trámites de pago y reducir los tiempos de espera.
 - Fijar plazos internos más estrictos y desarrollar sistemas de seguimiento para garantizar su cumplimiento.
4. **Mejorar el control en la ejecución de contratos:**
 - Designar equipos específicos para supervisar la ejecución contractual, asegurando el cumplimiento de los plazos y las condiciones establecidas.
 - Establecer sanciones efectivas para contratistas que incumplan los términos acordados.
5. **Fomentar la participación igualitaria de licitadores:**
 - Promover políticas activas para garantizar la participación de pymes y autónomos en los procesos de contratación pública.
 - Revisar los criterios de exclusión para garantizar que sean objetivos, claros y proporcionados.

4. Análisis de las quejas gestionadas en 2024

4.1. Volumen total de quejas presentadas y resueltas

En relación con el área objeto de estudio, la función del Diputado del Común, conforme a los artículos 1 y 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, consiste en supervisar las actuaciones de las administraciones públicas canarias, en aquellos supuestos en los que la ciudadanía considere que se han vulnerado sus derechos en relación con la contratación pública.

Durante 2023, se iniciaron seis quejas en esta área, lo que supuso un descenso significativo en comparación con las cifras de 2022, cuando se registraron siete quejas, el 60% de las cuales fueron presentadas por una asociación de vecinos que desistió por no aportar la documentación requerida para la continuidad de los expedientes. Este descenso en 2023 generó un debate sobre si refleja un buen funcionamiento general de las instituciones en materia de contratación pública o una falta de conocimiento ciudadano sobre el impacto y la supervisión de estos procedimientos.

En 2024, el volumen de quejas registradas mostró un aumento a 11 quejas, lo que, aunque representa una mejora en la participación ciudadana respecto al año anterior, sigue siendo un número bajo en relación con la relevancia del área. De estas, solo una queja fue cerrada por completo debido a la complejidad de los casos restantes, lo que resalta la necesidad de una atención más especializada y de plazos de resolución más ágiles en la gestión de este tipo de incidencias.

4.2. Principales motivos de las quejas en 2024

Las quejas gestionadas en 2024 reflejan la persistencia de conflictos relacionados con la contratación pública. Los motivos principales de reclamación incluyeron problemas en la transparencia de los procesos, retrasos en pagos, incumplimientos contractuales y barreras al acceso igualitario. Estas quejas se distribuyeron en las siguientes categorías:

4.2.1. Incremento en los cierres de límite de actuaciones (CRED)

En 2024, se registraron varios cierres bajo la categoría de CRED, lo que refleja un esfuerzo por garantizar que los expedientes no permanezcan en estado de indefinición. Este tipo de resolución asegura que las administraciones cumplan con los plazos y ofrezcan respuestas formales a los reclamantes. Sin embargo, la complejidad de algunos casos hizo que solo una queja pudiera cerrarse completamente durante el año.

4.2.2. Resoluciones favorables para los licitadores (CAVS)

Un número destacado de quejas se resolvió con decisiones favorables para los reclamantes. Esto incluye situaciones en las que se reconocieron derechos vulnerados, como problemas relacionados con el acceso a la información o el trato desigual en los procesos de licitación. Estas resoluciones refuerzan el compromiso de la Diputación del Común con la igualdad y la transparencia.

4.2.3. Finalización de quejas mediante solución (CRTT)

Algunas quejas se resolvieron mediante mediaciones directas entre las administraciones implicadas y los reclamantes, lo que permitió alcanzar soluciones satisfactorias sin necesidad de prolongar el procedimiento. Esto subraya la capacidad de la Institución para actuar como intermediaria eficaz en conflictos complejos.

4.2.4. Desistimientos en reclamaciones (CDRS)

En 2024, también se registraron casos de desistimiento, en los que los reclamantes abandonaron los procedimientos, generalmente debido a la falta de documentación o pruebas necesarias para continuar. Este tipo de situación evidencia la necesidad de mejorar la orientación y el acompañamiento a los ciudadanos durante el proceso de reclamación.

4.3. Problemáticas recurrentes en 2024

Las quejas gestionadas este año pusieron de manifiesto patrones de conflicto recurrentes en los procedimientos de contratación pública:

4.3.1. Irregularidades en la adjudicación de contratos

Se denunciaron prácticas que afectaban los principios de transparencia e igualdad en la adjudicación de contratos, como el caso de licitaciones donde no se garantizó el acceso en igualdad de condiciones (**Q24/2849**). Estas irregularidades generan una percepción de parcialidad en los procedimientos y limitan la participación de pymes y autónomos.

4.3.2. Retrasos en los pagos a proveedores

Los retrasos en el abono de cantidades adeudadas, como se observó en la **Q24/1355**, fueron otro motivo recurrente de queja. Estas demoras, muchas veces atribuibles a conflictos administrativos, afectan gravemente a las empresas, especialmente a las pequeñas y medianas, que dependen de estos ingresos para garantizar su sostenibilidad económica.

4.3.3. Incumplimiento de principios de igualdad y concurrencia

Casos como la **Q24/2849** revelaron la existencia de barreras en el acceso igualitario a licitaciones públicas, contraviniendo los principios de concurrencia competitiva. Estas situaciones afectan directamente la confianza en las administraciones y el correcto funcionamiento del mercado público.

4.3.4. Falta de acceso a la información de los expedientes

En varios casos, como la **Q24/1586**, se denunció la falta de acceso a información clave sobre los expedientes de contratación, lo que generó conflictos y desconfianza en la gestión administrativa. La ausencia de transparencia dificulta la posibilidad de los licitadores para defender sus derechos y presenta un desafío significativo para la equidad en los procesos de contratación.

4.4. Conclusiones del análisis de 2024

1. **Aumento en el volumen de quejas:** Aunque el número de quejas gestionadas en 2024 fue mayor que en años anteriores, todavía refleja un nivel bajo de participación ciudadana en este ámbito, lo que puede atribuirse a la falta de conocimiento sobre los procedimientos de contratación pública o al buen funcionamiento general de algunas instituciones.
2. **Persistencia de problemas estructurales:** Los retrasos en pagos, las barreras al acceso igualitario y la falta de transparencia siguen siendo desafíos clave que afectan la confianza ciudadana en las administraciones públicas.
3. **Avances en la resolución de quejas:** La diversificación de las resoluciones (CRED, CAVS, CRTT) demuestra un esfuerzo por parte de la Diputación del Común para adaptar las soluciones a las necesidades de los reclamantes y fomentar el cumplimiento normativo.

4.5. Recomendaciones específicas para 2024

1. Refuerzo de la transparencia en los procedimientos:

- Garantizar la publicación accesible de todos los expedientes de contratación y su seguimiento en tiempo real.
- Establecer mecanismos para que los licitadores puedan consultar el estado de sus solicitudes de manera ágil y sencilla.

2. Optimización de los plazos de pago:

- Automatizar los sistemas de gestión de pagos para evitar retrasos y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Desarrollar protocolos de actuación claros para resolver disputas relacionadas con pagos a proveedores.

3. Fomento de la igualdad en la contratación:

- Revisar los criterios de evaluación de licitaciones para garantizar que sean claros, objetivos y proporcionales.
- Promover la participación de pymes y autónomos mediante campañas informativas y talleres sobre contratación pública.

4. Mejora en la gestión de la información:

- Establecer un canal de acceso directo a los expedientes de contratación para garantizar la transparencia y el control ciudadano.
- Implementar indicadores de desempeño que evalúen la calidad de la gestión administrativa en los procesos de contratación.

5. Comparativa entre 2023 y 2024

El análisis comparativo entre los ejercicios 2023 y 2024 en el área de **Contratación Pública** permite identificar tendencias relevantes en la gestión de quejas, avances en los tipos de resolución y áreas prioritarias de mejora. A continuación, se desarrollan los puntos clave de esta comparativa.

5.1. Incremento en el volumen de quejas gestionadas

El número de quejas presentadas en 2024 experimentó un aumento significativo en comparación con 2023.

- **2023:** Se registraron seis quejas relacionadas con la contratación pública, lo que representó un descenso respecto a 2022, en que se gestionaron siete. Este bajo volumen fue atribuido, en parte, a la falta de continuidad en las reclamaciones por parte de una asociación de vecinos que desistió en el 60% de sus casos, por no presentar la documentación adicional requerida.
- **2024:** El número de quejas aumentó a 11, casi el doble que en 2023. Este incremento refleja un mayor interés ciudadano en la supervisión de los procesos de contratación pública o un aumento en la percepción de irregularidades en el sistema.

Tendencias observadas:

1. **Mayor participación ciudadana en 2024:** Aunque el volumen sigue siendo moderado, el crecimiento sugiere que más licitadores y ciudadanos están recurriendo al Diputado del Común como mediador ante conflictos relacionados con la contratación pública.
2. **Casos más complejos en 2024:** Si bien en 2023 las quejas incluían problemáticas de menor alcance, como retrasos en pagos o problemas de acceso a información, en 2024 se observaron conflictos más complejos, como irregularidades en licitaciones (**Q24/2849**) y silencio administrativo prolongado (**Q24/1586**).

5.2. Evolución en los tipos de resolución

El análisis de los tipos de resolución muestra avances en la diversificación y eficacia de las intervenciones de la Diputación del Común entre ambos ejercicios:

- **Resoluciones finalizadas (CRED):**
 - En 2023, la mayoría de las quejas cerradas se resolvieron bajo la categoría de **CRED (Cierre de Límite de Actuaciones)**, donde las administraciones respondieron formalmente dentro del marco legal establecido.
 - En 2024, este tipo de resolución mantuvo su relevancia, aunque la complejidad de los casos limitó el número de cierres completos, con solo una queja cerrada por completo.
- **Resoluciones favorables (CAVS):**
 - En 2023, un porcentaje considerable de las quejas resueltas concluyó con resoluciones favorables para los reclamantes, destacándose problemas como retrasos en pagos (**Q22/2544**) y acceso desigual a información clave.
 - En 2024, el número de resoluciones favorables aumentó, abarcando casos más complejos, como irregularidades en adjudicaciones (**Q24/2849**) y conflictos por silencio administrativo (**Q24/1586**), demostrando un avance en la capacidad de la institución para mediar en situaciones críticas.
- **Finalización por solución directa (CRTT):**
 - En 2023, la mediación directa permitió resolver una cantidad moderada de casos relacionados con retrasos en pagos y accesos limitados a información.
 - En 2024, este tipo de resolución cobró más relevancia, ya que permitió alcanzar acuerdos en casos de mayor alcance, como los relacionados con el trato desigual en licitaciones y la ejecución de contratos.
- **Desistimientos (CDRS):**
 - En 2023, los desistimientos fueron más comunes, especialmente entre asociaciones de vecinos que abandonaron sus casos por falta de documentación suficiente (**Q22/2544**).

- En 2024, aunque también hubo desistimientos, su frecuencia disminuyó gracias a un acompañamiento más sólido a los reclamantes, orientándolos mejor durante el proceso de tramitación.

Tendencias observadas:

1. **Mayor diversificación de resoluciones en 2024:** Esto incluye un aumento en las soluciones favorables (CAVS) y en las mediaciones efectivas (CRTT).
2. **Reducción de desistimientos:** Refleja una mejora en el apoyo brindado por la institución para ayudar a los reclamantes a completar sus expedientes.

5.3. Áreas clave de mejora identificadas en ambos periodos

A pesar de los avances, persisten desafíos estructurales en los procedimientos de contratación pública que fueron evidentes tanto en 2023 como en 2024:

1. Transparencia en los procedimientos:

- En ambos años, se presentaron quejas relacionadas con la falta de publicidad adecuada en las licitaciones y adjudicaciones, como en el caso de la **Q24/2849** en 2024.
- En 2023, las quejas de este tipo incluyeron denuncias de exclusión indebida de licitadores (**Q23/67**) y acceso limitado a información clave, lo que subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de transparencia.

2. Agilización de pagos a proveedores:

- Los retrasos en los pagos fueron una queja recurrente en ambos periodos, aunque se observó una mayor frecuencia en 2024 (**Q24/1355**). Estas demoras generan conflictos económicos importantes para las empresas proveedoras y afectan la percepción de eficiencia administrativa.

3. Igualdad y concurrencia en los procesos de licitación:

- Tanto en 2023 como en 2024, se registraron denuncias sobre el incumplimiento de los principios de igualdad y concurrencia, especialmente en casos donde los licitadores percibieron un trato desigual o barreras para participar en licitaciones públicas.

4. Supervisión y control de ejecución contractual:

- Las quejas relacionadas con el incumplimiento de plazos de ejecución y la falta de supervisión en obras públicas fueron recurrentes. En 2024, casos como la **Q24/94** evidenciaron la necesidad de un seguimiento más riguroso por parte de las administraciones públicas.

5. Acceso a la información:

- En 2023 y 2024, se documentaron casos en los que los reclamantes denunciaron barreras para acceder a expedientes administrativos, como en la **Q24/1586**, lo que dificulta la posibilidad de defender sus derechos en los procesos de contratación pública.

6. Conclusiones generales

6.1. Principales avances logrados en la gestión de quejas

Durante el período analizado, se han alcanzado avances significativos en la gestión de quejas relacionadas con la contratación pública, destacando los siguientes aspectos:

1. **Diversificación en los tipos de resolución:** La incorporación de categorías como **CAVS** (Resoluciones favorables para los licitadores) y **CRTT** (Finalización de quejas mediante solución) ha permitido abordar casos complejos con mayor eficacia. En 2024, se logró resolver un número notable de quejas favoreciendo los derechos de los reclamantes, como en el caso de la **Q24/2849**, donde se garantizó el acceso en igualdad de condiciones a una licitación pública.
2. **Mayor confianza ciudadana:** El aumento en el número de quejas presentadas, de 6 en 2023 a 11 en 2024, refleja una percepción creciente de la Diputación del Común como una institución eficaz para la mediación en conflictos relacionados con la contratación pública. Este incremento sugiere un mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía del impacto que estos procedimientos tienen en la defensa de sus derechos.
3. **Éxito en la mediación directa:** La resolución de conflictos mediante mediaciones, como se evidenció en casos de retrasos en pagos a proveedores (**Q24/1355**) y conflictos relacionados con la ejecución contractual (**Q24/94**), subraya la capacidad de la Institución para actuar como un puente efectivo entre las administraciones y los afectados.
4. **Mejoras en la supervisión de procesos complejos:** A pesar de la complejidad de muchos casos presentados en 2024, como la **Q24/1586** (silencio administrativo prolongado), se lograron avances significativos en la supervisión y emisión de recomendaciones específicas, fortaleciendo los principios de igualdad y concurrencia en los procedimientos de contratación pública.

6.2. Retos pendientes y áreas prioritarias de intervención

1. **Transparencia insuficiente en los procedimientos:** Los casos gestionados en ambos años evidencian que las administraciones públicas aún afrontan dificultades para garantizar la transparencia en los procesos de contratación. La falta de publicidad adecuada y el acceso limitado a los expedientes de contratación siguen siendo problemas estructurales.
2. **Lentitud en los tiempos de resolución y pagos:** Tanto en 2023 como en 2024, los retrasos en los pagos a proveedores y en la resolución de expedientes representaron un motivo recurrente de queja. Estas demoras generan incertidumbre económica, especialmente para pymes y autónomos que dependen de los ingresos provenientes de contratos públicos.
3. **Debilidades en el control de ejecución contractual:** Casos como la **Q24/94** reflejan la necesidad de implementar sistemas más rigurosos para supervisar el cumplimiento de los plazos de ejecución, garantizar las medidas de seguridad en las obras públicas y evitar modificaciones injustificadas de contratos.
4. **Falta de conocimiento y participación ciudadana:** Aunque el número de quejas aumentó en 2024, sigue siendo relativamente bajo en comparación con la relevancia del área de contratación pública. Esto puede deberse a un desconocimiento por parte de la ciudadanía sobre cómo supervisar estos procesos o a una percepción de ineficacia en la resolución de conflictos.

7. Consideraciones

7.1. Refuerzo de la transparencia y publicidad en los procedimientos de contratación

1. Publicación accesible y exhaustiva:

- Garantizar la difusión completa y actualizada de los procesos de licitación y adjudicación mediante plataformas digitales accesibles para la ciudadanía.
- Implementar un sistema de alertas para informar a los licitadores sobre cambios en las condiciones de los contratos y las adjudicaciones.

2. Revisión de criterios de evaluación:

- Asegurar que los criterios de selección y adjudicación sean claros, objetivos y comprensibles para los participantes, reduciendo así las quejas relacionadas con exclusiones indebidas o trato desigual.

3. Fortalecimiento de la comunicación con los reclamantes:

- Crear canales específicos de atención para que los ciudadanos y empresas puedan consultar sus dudas sobre los procedimientos de contratación de manera ágil.

7.2. Optimización de los procedimientos para reducir los plazos de adjudicación y pago

1. Automatización de procesos administrativos:

- Incorporar herramientas tecnológicas para agilizar la tramitación de licitaciones y la ejecución de pagos, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos.

2. Protocolos claros para la resolución de retrasos:

- Establecer guías y calendarios públicos que permitan a las administraciones actuar rápidamente en casos de retrasos en pagos o adjudicaciones.
- Desarrollar sistemas de seguimiento interno para detectar demoras y proponer soluciones antes de que se conviertan en conflictos mayores.

7.3. Fortalecimiento de la supervisión y cumplimiento normativo en los procesos de contratación

1. Auditorías preventivas:

- Realizar revisiones periódicas de los procedimientos de contratación para garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad, concurrencia y transparencia.

2. Capacitación del personal administrativo:

- Diseñar programas de formación para los responsables de contratación pública sobre normativa vigente y mejores prácticas en supervisión y ejecución contractual.

3. Sanciones efectivas por incumplimientos:

- Implementar sanciones proporcionales para administraciones o contratistas que incumplan los términos establecidos en los contratos.

7.4. Implementación de controles más rigurosos en la ejecución administrativa y la supervisión contractual

1. Supervisión en tiempo real:

- Desarrollar herramientas de monitoreo que permitan a las administraciones hacer un seguimiento continuo de la ejecución contractual, garantizando el cumplimiento de los plazos y las condiciones pactadas.

2. Control de modificaciones contractuales:

- Establecer límites claros para las modificaciones de contratos, garantizando que estén debidamente justificadas y alineadas con los objetivos del proyecto inicial.

7.5. Estrategias para fomentar la participación de pymes y evitar desistimientos

1. Fomento de la participación de pymes y autónomos:

- Promover campañas informativas sobre cómo participar en los procedimientos de contratación pública, destacando las oportunidades para pequeñas empresas.
- Simplificar los requisitos administrativos para facilitar el acceso de nuevos licitadores.

2. Mejor orientación y acompañamiento:

- Implementar un sistema de asesoramiento personalizado para evitar que los reclamantes abandonen sus expedientes por falta de conocimiento o de acceso a la documentación necesaria.

3. Talleres de formación para licitadores:

- Ofrecer capacitaciones a empresas y ciudadanos interesados en los procedimientos de contratación pública, mejorando su comprensión de las normativas y requisitos.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

El 17 de julio de 2024, asumí la Adjuntía de Igualdad y Violencia de Género, con el firme compromiso conforme a lo establecido en el artículo 11 bis en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, de proteger y promover los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres y las niñas, poner de manifiesto las discriminaciones por razón de género provocadas por actos o disposiciones de las administraciones públicas canarias, realizar las investigaciones, y emitir informes, propuestas de actuación y recomendaciones a la Diputada del Común, en materia de derechos de las mujeres, igualdad y violencia de género.

Una vez asumida el área, se acordó una hoja de ruta con el tratamiento de las quejas pendientes y una atención a los ciudadanos y ciudadanas de forma más directa, con total protección a los derechos fundamentales, de forma que la solución o respuesta en esta área sea más transversal, siendo fundamental compatibilizar la tramitación de todas las que, de una u otra forma, sean objeto de discriminación, directa o indirecta y las que supongan doble discriminación y especial vulnerabilidad en las materias, especialmente justicia, violencia de género, vivienda y sanidad que afectan a determinados colectivos.

Este tratamiento, con enfoque transversal tanto a nivel interno como externo en las relaciones con otras administraciones públicas, lo hemos intensificado desde el mes de septiembre de 2024, ya que las respuestas deben cumplir sus plazos pero no burocratizar, fomentando el contacto de las personas con la Institución, con recomendaciones concretas y directas a las administraciones públicas canarias.

Para abordar este enfoque de trabajo, se adopta la interseccionalidad como concepto básico para las actuaciones de la Adjuntía de Igualdad y Violencia de Género, realizando una labor de mediación en esta área.

Será fundamental la escucha activa y continua, y la imprescindible concienciación y colaboración junto a la Diputada del Común, con las asociaciones feministas y colectivos que se comprometen activamente en la denuncia de los hechos que defienden vivir con plena libertad la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales y la diversidad familiar.

Trabajamos en el área en el conjunto planificado de las medidas para garantizar la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI, porque la igualdad real y efectiva de las personas trans y los derechos de las personas LGTBI, deben ser prioridad.

Hemos incidido en estos meses en la necesidad de realizar un especial seguimiento en los casos pendientes de resolver de las mujeres víctimas de violencia de género, que carecen de recursos económicos suficientes para subsistir dignamente o de una vivienda digna.

Es nuestra prioridad el acceso a la vivienda de las mujeres víctimas de violencia de género, contenido en el ámbito de los principios rectores de la *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*, consagrando uno de los derechos de este colectivo de mujeres que debe ser exigible ante las administraciones públicas, de modo que ese acceso sea una realidad más rápida, transparente y eficaz, posibilitando un recurso de vital importancia, como

es una vivienda propia, alejada del maltratador para salir de la violencia y poder rehacer su vida en condiciones dignas.

De mi experiencia en la Unidad de Violencia de Género y del trabajo con los expertos en estas materias, he aprendido durante los últimos seis años que debemos incidir en el cumplimiento y seguimiento de los convenios firmados por los ayuntamientos de la islas con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para una mejor, más rápida y eficaz protección de víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas, intensificando la línea de supervisión y el cumplimiento de dichos convenios, en su actuación y colaboración con las administraciones públicas canarias.

Especialmente creo necesario continuar con la celebración de jornadas de coordinación en materia de violencia vicaria, proseguir con los trabajos de coordinación con otras Defensorías del Pueblo autonómicas, y seguir al Defensor del Pueblo en sus recomendaciones expuestas entre 2019-2024.

En aplicación del convenio firmado y vigente con el Consejo General del Poder Judicial, debemos intensificar, con carácter institucional, las relaciones entre el Observatorio contra la Violencia doméstica y de Género y la Diputación del Común, en todas sus manifestaciones para que coadyuven a una mejor especialización de los profesionales que trabajan en esta materia.

Con respecto al Plan para la Igualdad de mujeres y hombres en la Diputación del Común, y según consta en el informe jurídico obrante en el expediente de 19 de marzo de 2025, entró en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, que se produjo el 21 de julio de 2022, con una vigencia de cuatro años. Todo ello, sin perjuicio del obligatorio registro y de la valoración de las acciones a realizar con la Comisión de Seguimiento del Plan para la Igualdad de mujeres y hombres en la Diputación del Común, y de las acciones a realizar a la vista de lo actuado, el tiempo transcurrido y la implementación de las medidas que en el Plan de Igualdad se establecen.

Por último, la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, y en concreto su Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 5 y y número 10, serán el enfoque o perspectiva de género de esta Adjuntía de Igualdad entre mujeres y hombres y violencia de género, supervisando la actuación de las administraciones públicas de forma eficaz y con plena cooperación y dialogo institucional, para luchar, entre otros objetivos, contra la violencia de género, combatir los estereotipos, eliminar las brechas de género en el mercado de trabajo, lograr la participación en pie de igualdad en los distintos sectores de la economía, abordar la brecha salarial y de pensiones entre hombres y mujeres, reducir la brecha de género en las responsabilidades asistenciales y alcanzar el equilibrio entre mujeres y hombres en la toma de decisiones y la actividad política.

Adjunta Especial de Igualdad entre mujeres y hombres y Violencia de Género

Ana María de León Expósito

ÁREA DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO (25)

1. Consideraciones generales.

Desde el área de Igualdad entre mujeres y hombres y violencia de género, de la Diputación del Común de Canarias, a pesar de los avances conseguidos en el ámbito nacional y autonómico, en los aspectos normativos, a la vista de las quejas presentadas y analizadas con perspectiva de género en estos 40 años de la historia de la Diputación del Común de Canarias y de las analizadas en este informe anual del año 2024, estamos lejos de la plena igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, y en la eficaz lucha contra la violencia de género como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, que se ejerce sobre estas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.

Procede ahondar en la necesidad de que las administraciones públicas Canarias garanticen un mayor apoyo a las mujeres para denunciar los casos de violencia de género y para favorecer el acceso a los servicios públicos para que las protejan a ellas y sus hijas e hijos

La realidad es que el número de mujeres víctimas de violencia de género sigue en aumento. Lo hace desde 2014 de forma continuada, con la única excepción de 2020, año marcado por la pandemia del coronavirus. Las cifras son insoportables: 47 crímenes machistas y asesinato de 9 niños y niñas víctimas de la violencia vicaria cometida por los maltratadores de sus madres. según los últimos datos de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (DGVG).

Según los Datos del Observatorio contra la Violencia Domestica y de Género del Consejo General del Poder Judicial en 2021, el 71% de los casos de Violencia de Género sobre menores se producen durante la ruptura familiar.

Es prioritario realizar un seguimiento de las actuaciones sobre los centros de 24 horas que debían estar implantados en Canarias antes del 31 de diciembre de 2024, garantizando su puesta en marcha con todos los requisitos y estándares de calidad y con una supervisión efectiva. El Gobierno de España ha prorrogado su implementación en nuestra Comunidad Autónoma hasta julio de 2025.

Consideramos inaplazable las modificaciones de las RPT para la creación de plazas en las administraciones públicas canarias, que deben ocupar los mejores profesionales en los equipos de valoración y asistencia, en los institutos de medicina legal o en entidades colaboradoras, dotando de la mejor formación a los profesionales, y, en especial, intensificando nuevos acuerdos de colaboración de los ayuntamientos con los Cuerpos de la policía autonómica, local, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, que faciliten la colaboración con los servicios sociales locales, dependiendo del nivel detectado de riesgo de las víctimas de violencia de género.

Debemos continuar con el estudio y propuesta de investigación de oficio sobre Planes de Igualdad, vigencia y registro obligatorio en todas las administraciones públicas canarias y su incidencia práctica, a partir de las modificaciones legislativas en materia de contratación, especialmente para la contratación responsable.

La relevancia de esta actuación de oficio radica en el hecho de que el artículo 71.1.d) de la Ley de Contratos del Sector Público establece, entre otras causas, la prohibición de contratar con empresas que no cuenten con un plan de igualdad, conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres*, y que desde el 22 de agosto de 2024 es obligatorio, ya que las empresas que deseen participar en licitaciones públicas deben contar con un plan de igualdad inscrito en el Registro Laboral correspondiente (REGCON).

Esta medida es una de las modificaciones introducidas por la *Ley Orgánica 2/2024 de representación paritaria y presencia equilibrada de hombres y mujeres*, porque en la gestión pública no se trata de que los expedientes se inicien con la única prioridad de cumplir con la norma y garantizar que el proceso sea impecable desde el punto de vista jurídico y económico. En efecto, no podemos partir de una visión exclusivamente administrativa, pues debemos utilizar las herramientas de la contratación para cambiar realidades en materia de Igualdad.

Es indispensable escuchar las recomendaciones a las comunidades autónomas del Defensor del Pueblo y de la Diputación del Común de Canarias, en materia de perspectiva de género, que implica reconocer que, frente a los estereotipos que afectan tanto a hombres como a mujeres en diferentes ámbitos de la vida, incluidas las opciones profesionales, el reparto de las responsabilidades en el cuidado de familiares y la toma de decisiones porque una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferencia sexual.

Es imprescindible mejorar las dotaciones de recursos humanos, materiales y tecnológicos en las administraciones públicas canarias en esta materia, con una formación transversal, especialmente importante en los órganos judiciales, juzgados y tribunales.

Con todo, persisten los elementos que conciernen al Defensor del Pueblo cuando sus problemáticas implican a la Administración General del Estado, siendo estas quejas derivadas, en su caso, por materia competencial.

Desde 2003, cuando comenzó el recuento oficial, 1.292 mujeres han sido asesinadas por sus parejas o exparejas.

2. Supervisión de la actividad de las administraciones públicas de canarias.

Damos cuenta de la conclusión de varias quejas tramitadas y más destacadas en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

- LA CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

En la tramitación de la **Q24/97**, se solicitó informe sobre los motivos por los que la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, no se encontraba en funcionamiento, así como la inactividad de su página web.

El *Decreto 89/2019, de 22 de mayo, por el que se regula la creación y organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias* establece, en su artículo 2, la creación de dichas oficinas, de ámbito provincial, con sede en las capitales de provincia. Por su parte, el *Decreto 14/2021, de 18 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de (Presidencia) Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad* establece, en su artículo 44, como competencias de la persona titular de la Consejería en materia de Justicia “*La propuesta y, en su caso, la adopción de las disposiciones reguladoras de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delito de la Comunidad Autónoma de Canarias.*”

Según el informe de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, remitido a la Diputación del Común, con el fin de acelerar la creación de dichas oficinas, y en tanto se producía el trámite de la reforma de la Relación de Puestos de Trabajo, se llevó a cabo una modificación del citado Decreto 89/2019 a través del Decreto 46/2021, de 12 de mayo, incluyendo una disposición transitoria, que prevé la posibilidad de que, en tanto no se produzca la reforma de la Relación de

Puestos de Trabajo, se pudieran llevar a cabo *nombramientos de personal funcionario en régimen de atribución temporal de funciones para atender este servicio*.

No obstante, la carencia de perfiles suficientes en la Administración para cumplir con tal tarea (principalmente en lo referido a personal facultativo con titulación de psicólogo/a y trabajador/a social así como letrados/as), ha sido obstáculo para su nombramiento.

Paralelamente a ello, y atendida la situación de crisis sanitaria derivada de la pandemia, se puso en marcha una Oficina de Atención Virtual de las Víctimas del Delito, que permitió su atención a distancia.

La **creación del servicio de atención virtual especializado a las víctimas** entró en funcionamiento en febrero de 2021, al entender que resultaba necesario contar con un sistema de atención que pudiera ser efectivo, a pesar de las limitaciones de la crisis sanitaria derivadas de la Covid 19 y las propias de la dispersión insular del Archipiélago.

El servicio se mantuvo hasta 2022, en tanto que estaba configurada como una atención temporal, ligada a la financiación de los fondos de Pacto de Estado, que no permite inversiones plurianuales, y mientras se mantuvieran las limitaciones a la asistencia presencial.

Por su parte, en agosto de 2021, se reiteró la necesidad de que se procediera a impulsar la modificación puntual de la RPT.

Sin embargo, la citada modificación no logró llevarse a cabo, aunque por parte de la Secretaria General Técnica de la Consejería de Consejería de (Presidencia) Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, se está dando nuevamente impulso a la tramitación de dicha modificación, al menos en cuanto a los puestos afectados por la creación de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

A la vista del contenido del citado informe y el reconocimiento favorable, se dio traslado, al entender que se encuentra en vías de solución el asunto planteado en la misma, sin perjuicio de que la Diputación del Común realizará un seguimiento de esa imprescindible modificación de la RPT, y una investigación de oficio.

- **EVALUACIÓN DE LA MEDIDAS IMPLEMENTADAS RELACIONADAS CON EL COLECTIVO DE LAS CAMARERAS DE PISO, PREVISIONES RESPECTO A LA REALIZACIÓN DE UN NUEVO ESTUDIO DE LAS CONDICIONES ERGONÓMICAS Y PSICOSOCIALES EN EL SECTOR HOTELERO DE CANARIAS.**

Se tramitó la **Q24/152**, y la respuesta del Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL) a la Diputación del Común se comunicó al colectivo de las kellys.

En ese informe de forma expresa se asumían las obligaciones con la seguridad y salud en el trabajo en el sector hotelero y se daba cuenta de una relación de sus actuaciones a lo largo de los años y concretamente las que se planteaban para el año 2024: estudios, reuniones de la Consejería con el colectivo, jornadas de promoción de medidas preventivas, la actualización, edición y difusión.

La reunión de la Mesa Técnica de Hostelería para establecer medidas de prevención de riesgos laborales y acciones consensuadas entre empresarios trabajadoras y administraciones proponía además un sello de reconocimiento de los establecimientos que hayan destacado por las condiciones de trabajo y que no hayan tenido accidentes de trabajo.

Está previsto realizar el segundo Estudio de condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector Hotelero de Canarias, previsto para 2024, centrándose en varios aspectos clave para el desarrollo y mejora de las condiciones de trabajo en el sector.

En este ámbito, la Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género seguirá incidiendo, porque no es suficiente la formación sino la protección efectiva; y en la supervisión de actuaciones, se propondrá a la Diputada del Común, la máxima protección del colectivo de camareras de piso.

Es fundamental la formación y capacitación del personal, las adecuadas técnicas de levantamiento y movilidad para evitar lesiones musculoesqueléticas, y el uso de equipos de protección para minimizar el riesgo de lesiones durante las tareas físicas, reorganizando el espacio de trabajo para facilitar el acceso y reducir la necesidad de movimientos repetitivos o forzados. Estas medidas son clave para ayudar a garantizar la seguridad y el bienestar del personal, mejorando la productividad y reduciendo los accidentes laborales.

- SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE LA UNIDAD DE VALORACIÓN FORENSE INTEGRAL DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

En la tramitación de la **Q24/698**, se solicitó que informara a la Diputada del Común sobre la formación especializada en violencia de género con que cuentan los psicólogos y médicos forenses que realizan informes y periciales en los procedimientos judiciales de violencia de género.

Se concluye la necesidad de modificar la RPT y asignar plazas de profesionales sin tener que recurrir a la contratación externa.

Es fundamental un programa de acción que describa los recursos materiales, organizativos, humanos, presupuestarios y legislativos necesarios para hacer realidad la propuesta de actuación planificada, homogénea y coordinada.

Desde la Diputación se hará un seguimiento para conseguir que los profesionales puedan dar un servicio digno a través de profesionales implicados en los problemas vinculados a la violencia de género y comprometidos con la calidad y con condiciones laborales.

- CONDICIÓN DE VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO, LANZAMIENTO DE SU VIVIENDA, SIN DISPONER DE ALTERNATIVA HABITACIONAL NI FAMILIA DE APOYO.

En la **Q24/145**, a una mujer víctima de violencia, y una vez estudiados los datos aportados y antecedentes planteados, la Diputación del Común le informó de una salida a su situación al tener hijos a su cargo: acogerse al Programa Canarias Prohogar, articulado para atender, de una forma global, a las familias que se hallen o estén próximas a hallarse en situación de desahucio o de lanzamiento.

La mujer, a raíz de la intervención de la Diputada del Común, presentó solicitud, para posible inclusión en el Programa. Recibió asesoramiento, pues estaba incurso en procedimiento de ejecución hipotecaria, y se le informó que debía aportar la documentación actualizada de la situación alegada en dicha queja.

En esta queja hubo una actuación en que la intervención y el diálogo, por parte del Instituto Canario de la Vivienda, se canalizó vinculando su posible solución habitacional a este Programa, (Línea 3 del Plan Estatal de Acceso a la Vivienda), y se le facilitó una solución habitacional mediante una subvención directa a las personas víctimas de violencia de género, víctimas de trata con fines de explotación sexual, víctimas de violencia sexual, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y a otras personas especialmente vulnerables, que se encuentren inscritos en el Programa Canarias Pro-Hogar.

Se le informó de esta línea y de la necesidad de contrato de arrendamiento en vigor y acreditación, por parte de los Servicios Sociales del ayuntamiento correspondiente, de suscripción de especial vulnerabilidad.

3. Principales motivos de queja en Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

-Necesidad de vivienda pública para las víctimas (**Q24/587, Q24/1945 y Q24/1946**, entre otras).

Debe ampararse a las víctimas de violencia de género que están en una evidente situación de vulnerabilidad. Con frecuencia, la necesidad primordial es el acceso a una vivienda pública, con independencia del régimen jurídico de su concesión.

Sin duda, esta es una de las materias pendientes en Canarias. Y esta Institución hace un llamamiento a que los poderes públicos velen por este derecho.

Capítulo V

De las actuaciones de oficio



CAPÍTULO V

De las actuaciones de oficio

ACTUACIONES DE OFICIO INCOADAS EN 2024	
Discapacidad	2
Menores	2
Salud y Sanidad Pública	2
Servicios Sociales	1
Vivienda	1
Igualdad	1
Total	9

La Diputación del Común acordó en el año 2024 la incoación de nueve investigaciones de oficio, al entender que las cuestiones que las motivaron afectan al interés general, además, tramitar las investigaciones que se iniciaron en ejercicios anteriores, de las cuales se da cuenta en el presente capítulo.

Las actuaciones de oficio de esta Defensoría es una forma más de supervisar a la Administración Pública Canaria, en cuanto a la posible afección de derechos y libertades constitucionales que puedan vulnerar las mismas y, por tanto, realizadas en atención al interés general.

A continuación, se expone un breve resumen de las mismas por materias o áreas de trabajo.

Área de Discapacidad

Durante el año 2024, se han abierto dos quejas de oficio en el área de discapacidad.

Q24/1472: Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria.

Habiendo tenido conocimiento esta Defensoría de la problemática que afectaba a una madre con dos hijos que padecen una gran discapacidad, y que se encuentran en un centro residencial para personas con discapacidad desde hace tres años, se acordó la apertura de la investigación de oficio.

La afectada relataba que aceptó las plazas en el centro residencial para sus hijos, a pesar de encontrarse en un municipio distante al de su residencia, porque no tenía ninguna alternativa. Aunque ha pedido traslado en varias ocasiones, hasta el momento no se lo han concedido. Está sufriendo, porque para ver a sus hijos tiene que combinar varias guaguas o pagar un taxi, para el que no tiene recursos. Un taxi para un desplazamiento de 30 kilómetros le cuesta cuarenta euros, y cuando sus hijos se ponen malos, no los puede acompañar, porque está muy lejos de ellos. Por estas razones pide dos plazas para sus hijos en un centro más cerca de su casa, haciendo que su vida durísima sea un poquito más fácil.

Realizadas las gestiones pertinentes con el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria, se procedió al archivo de la queja, tras el traslado de los hijos a un centro residencial más cercano al domicilio de la madre.

Q24/1647: Dirección General de Discapacidad.

Se ha puesto en conocimiento de la Diputada del Común, en el Pleno Extraordinario del Consejo para la Discapacidad y Promoción de la Autonomía Personal, celebrado en el Centro de Entidades de Discapacidad Anchieta el 26 de junio de 2024, de las reivindicaciones de la ciudadanía ante las carencias en materia de accesibilidad, que presentan determinadas zonas del trayecto del tranvía de Tenerife (Metrotenerife).

Considerando los hechos expuestos, y dada la competencia atribuida a este Alto Comisionado Parlamentario, se solicitó informe sobre las quejas o reclamaciones al respecto, zonas y problemática concreta de accesibilidad, así como informe técnico de comprobación y propuesta de medidas correctoras.

Se encuentra en investigación.

Seguimiento quejas de oficio de años anteriores. Quejas cerradas y quejas en trámite 2023.

Durante el año 2023, se abrieron seis quejas de oficio en el área de discapacidad, que se encuentran en el siguiente estado de tramitación.

Q23/2417: Dirección General de Discapacidad.

Relativa a la implantación de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, que tiene como finalidad dar testimonio fehaciente del reconocimiento del grado de discapacidad de su titular y servir como documento probatorio de dicha condición, lo que permite a la persona titular de la misma acreditar de forma ágil y práctica, ante terceras personas, su grado de discapacidad y facilitarle así el acceso a determinados servicios que puedan mejorar su calidad de vida a través de un instrumento más práctico y cómodo en el momento de acreditar su discapacidad.

Considerando el contenido del informe remitido por la Dirección General de Discapacidad, en el que exponen las actuaciones llevadas a cabo y el estado de implantación de la Tarjeta Acreditativa del Grado de Discapacidad, se detalla que se ha abordado la elaboración de una disposición normativa cuyo objeto es la regulación de la citada Tarjeta.

En el borrador de disposición elaborado se consignan, entre otros extremos, aspectos tales como las personas beneficiarias y los requisitos para la obtención de la Tarjeta, su período de vigencia en atención al carácter permanente o temporal de grado de discapacidad reconocido, los motivos de cancelación, su formato, preferentemente digital, y su contenido.

Del borrador de este texto articulado se ha dado traslado a la entidad Plena Inclusión, para su estudio por el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), así como a la ONCE. Paralelamente a la elaboración de la norma, se haya en tramitación el borrador del Convenio a formalizar con la organización Madrid Digital, cuyo objeto es el procedimiento de transferencia del software informático APP, que va a dar sustento a la Tarjeta Acreditativa del Grado de Discapacidad.

Se encuentra en investigación, con seguimiento para verificar el cumplimiento de su implantación.

Q23/2420: Dirección General de Discapacidad.

Se informaba en el ejercicio anterior de la apertura de esta investigación, relativa a los medios personales, materiales y tecnológicos con los que cuenta la Dirección General de Discapacidad de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias del Gobierno de Canarias, para atender las solicitudes de la ciudadanía relativas al reconocimiento de la discapacidad, (reconocimiento del grado de discapacidad, revisiones del grado de discapacidad reconocido) para gestionar y resolver los expedientes que se derivan de aquellas solicitudes, y para dar efectividad a los derechos reconocidos.

El 8 de agosto de 2024 se ha remitido la información solicitada.

Se informa que el número de personas contratadas por sustituciones en el Servicio de Discapacidad, a través de listas de reserva de esta Consejería es la que, a continuación, se indica:

- 1.- En el ejercicio 2019: 10 en Gran Canaria y 2 en Tenerife.
- 2.- En el ejercicio 2020: 14 en Gran Canaria y 2 en Tenerife.
- 3.- En el ejercicio 2021: 22 en Gran Canaria y 2 en Tenerife.
- 4.- En el ejercicio 2022: 9 en Gran Canaria y 0 en Tenerife.
- 5.- En el ejercicio 2023: 4 en Gran Canaria y 2 en Tenerife.

En cuanto a los equipos de valoración conformados, cuántas personas forman parte de dichos equipos y categoría profesional, existencia de puestos vacantes en los mismos y sus causas, la directora del Centro de Valoración de la Discapacidad de S/C de Tenerife, en relación a la petición de cuántos equipos de valoración habían conformados a 31 de diciembre de 2023, informa que los equipos de valoración están formados por los siguientes técnicos:

MÉDICOS:

- 5 médicos que ocupan plazas de la RPT.
- 1 médico en plaza vacante desde octubre 2023 (2 meses de formación nuevo aplicativo Baredi).
- 3 médicos del SCS en comisión servicio, desde noviembre 2023. En formación de valoración discapacidad hasta enero 2024.

PSICÓLOGOS:

- 8 psicólogos de RPT hasta el 30 de junio 2023. En esta fecha se jubila un psicólogo, por lo que, desde ese momento, hay una plaza PS vacante sin ocupar. En diciembre 2023, se jubiló otra psicóloga y se produjo otra plaza vacante.
- Por tanto, a 28 de diciembre 2023 el centro contaba con 6 psicólogas.
- 1 plaza de psicólogo contratada por contrato programa. Desde junio de 2023 se encuentra de baja IT de larga duración, sin sustitución.

TRABAJADORES SOCIALES:

- 9 trabajadores sociales
- 5 con contratos programa, de los que dos se incorporaron en diciembre 2023
- En vista de lo anterior, se informa que los equipos con lo que cuenta este centro de valoración son:
- 6 equipos formados por médico, psicólogo y trabajador social.
- 2 equipos formados por psicólogo y trabajador social.

- 4 trabajadores sociales de apoyo para información presencial y telefónica a personas interesadas, ayuntamientos y centros de salud.

El equipo de valoración de la provincia de Las Palmas informa:

Los equipos multiprofesionales en la provincia de Las Palmas actualmente CVD, a 31 de diciembre de 2023

A. GRAN CANARIA

1. Número de equipos multiprofesionales conformados: seis. Temporalmente se pudieron aumentar al contar con personal médico del SCS o del contrato programa, pero con poca estabilidad ya que durante el año 2023 hubo jubilaciones de técnicos (incluidos médicos del SCS en comisión de servicios), quedaron plazas vacantes sin dotar, se produjeron numerosas IT de larga duración, sin sustitución, y pérdida de personal técnico, trabajadores del contrato programa 2021 que dejaron de prestar servicios en el Centro. Por todo ello que se detallan estas situaciones al quedar muchos de los equipos multiprofesionales incompletos en 2023.
2. Total de profesionales en equipos multiprofesionales: 24 técnicos/as:
 - Médicos: 7
 - Psicólogas: 9.
 - Trabajadores/as sociales: 8
3. Puestos vacantes en los equipos multiprofesionales:
 - 1 puesto de trabajador/a social en los equipos multiprofesionales, RPT N.º 18261, personal laboral, titular jubilada el 22/09/2023. Sin dotar.
 - 1 puesto de psicólogo/a en equipos multiprofesionales, RPT N.º 18256, personal laboral, titular jubilada el 20/12/2023. Sin dotar.
 - 2 puestos de médicos (1 médico rehabilitador y 1 médica), personal laboral RPT N.º 23786 Y N.º 20849, vacantes, cubiertos temporalmente desde el día 26/12/2023, precisando periodo de formación, no operativas hasta 2024.
4. Situaciones que afectan a los equipos multiprofesionales conformados
5. Equipo n.º 1: menores de 0-6 años: conformado por 4 técnicas. Equipo incompleto durante periodos largos por situaciones de IT de 2 técnicas.
Categoría profesional , número de observaciones

Médica: 1 con IT de larga duración desde el 29/05/2023 al 21/09/2023

Equipo n.º 2. Conformado por 3 técnicos/as. Equipo incompleto durante el periodo de IT de una técnica.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médico rehabilitador: 1

Psicóloga: 1 con IT de larga duración, sin sustituir desde el 09/06/2023 al 20/07/2023.

Trabajador social: 1 funcionario del contrato programa, año 2021.

Equipo n.º 3. Conformado por 3 técnicos/as. Equipo incompleto durante los periodos de IT de 1 técnica.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médica: 1. Comisión de servicios del SCS

Psicóloga:1

Trabajadora social: 1. IT de larga duración, sin sustituir desde el 04/01/2023 al 03/02/2023; desde el 14/06/2023 al 16/08/2023; desde el 07/12/2023 al 12/01/2024. Sin sustituir desde el 20/12/2022 al 15/02/2023; desde el 18/04/2023 al 12/09/2023 (sustituída el 11/05/2023 precisando formación).

Equipo n.º 4. Conformado por 3 técnicos/as. Equipo incompleto durante los periodos de IT de 2 técnicas.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médica: 1. IT de larga duración, sin sustituir desde el 29/08/2023 al 03/10/2023.

Psicóloga: 1 IT de larga duración, sin sustituir desde el 05/09/2023 al 27/12/2023.

Trabajadora social: 1

Equipo nº 5. Conformado por 3 técnicos/as. Equipo incompleto durante los periodos de IT de 2 técnicas y 2 jubilaciones.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médica: 1. IT de larga duración, sin sustituir desde el 12/06/2023 al 19/07/2023. Jubilada el 17/08/2023. El 03/10/2023 se incorpora en plaza nueva creada un funcionario inspector médico que precisó formación y, terminada la misma, pasó a este equipo. El 26/12/2023 se cubrió temporalmente la plaza, precisando pasar periodo de formación (no operativo).

Psicóloga:1. IT de larga duración, sin sustituir desde el 25/05/2023 al 23/06/2023. Jubilada el 20/12/2023, sin dotar.

Trabajadora social: 1

EQUIPO n.º 6. Conformado por 3 técnicos/as. Equipo incompleto durante los periodos de IT de 1 técnica.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médico: 1

Psicóloga: 1

Trabajadora social: 1. IT de larga duración, sin sustituir desde el 20/12/2022 al 15/02/2023; desde el 18/04/2023 al 12/09/2023 (sustituída el 11/05/2023 precisando formación)

Equipo n.º 7 (anteriormente dos equipos, pero jubilado 1 médico del SCS, y también dejó de prestar sus servicios también 1 trabajador social del contrato programa. La médica del SCS que quedó, tras ITs de larga duración, se jubiló también. Incompleto en los periodos de IT de 2 técnicas.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médica: 1 del SCS. Periodos de IT y jubilada el 05/10/2023. El 01/12/2023 se incorporó nueva médica en comisión de servicios del SCS, pero hubo de pasar formación (no operativa).

Psicóloga: 2

Trabajadores sociales: ½. IT de larga duración, sin sustituir desde el 20/06 al 01/08/2023 y desde el 28/08/2023 al 19/10/2023. Incorporación de trabajadora Social el 30/10/2023, que hubo de pasar formación (no operativa temporalmente)

B. FUERTEVENTURA

1. Número de equipos multiprofesionales conformados: 1
2. Total de profesionales en equipo multiprofesional
3. Técnicas:
 - 1 Inspección médica.
 - 1 Psicóloga por convenio con el Cabildo Insular de Fuerteventura.
 - 1 Trabajadora social por convenio con el Cabildo Insular de Fuerteventura.

Equipo n.º 1. Conformado por 3 técnicas, dos de ellas por Convenio con el Cabildo Insular de Fuerteventura. Equipo incompleto durante los periodos de IT de 2 técnicas.

Categoría profesional. Número de observaciones

Inspectora médica: 1. Funcionaria (contrato programa 2021). IT de larga duración, sin sustituir desde el 04/07/2023 al 26/01/2024.

Psicóloga: 1. Técnica del Cabildo Insular de Fuerteventura, con número de jornadas en convenio menor que el resto de las técnicas.

Trabajadora social: 1. Técnica del Cabildo Insular de Fuerteventura, con IT de larga duración desde el 29/08/2023, sustituida el 01/12/2023. Hubo de pasar formación.

C. LANZAROTE

1. Número de equipos multiprofesionales conformados: 1
2. Total de profesionales en equipo multiprofesional: 5 técnicos/as:
 - 2 Médicos, uno de ellos personal del SCS en comisión de servicios).
 - 1 Psicóloga.
 - 2 Trabajadoras sociales, una de ellas funcionaria del contrato programa 2021.
 - 1 Trabajadora social por convenio con el Cabildo Insular de Lanzarote.

Equipo n.º 1. Conformado por 5 técnicos/as. Equipo incompleto durante los periodos de IT de 2 técnicos/as.

Categoría profesional. Número de observaciones

Médicos: 2. 1 médico en comisión de servicios del SCS, y 1 médico IT de larga duración, sin sustituir desde el 10/05/2023 al 08/06/2023.

Psicóloga: 1

Trabajadora social 2. 1 funcionaria del contrato programa año 2021.

Presupuestos con que cuenta el Servicio de Discapacidad, correspondiente a los ejercicios 2019 a 2023.

Las dotaciones presupuestarias con las que contaba el Servicio de Discapacidad en los ejercicios solicitados son las consignadas en la siguiente tabla:

Dotación presupuestaria programa 231N	Crédito Inicial	Crédito Definitivo
2019	47.909.060,00	48.536.252,92
2020	51.639.790,00	51.395.765,65
2021	57.309.854,00	57.541.300,79
2022	62.857.234,00	65.347.234,00
2023	63.865.248,00	67.095.663,80

Q23/2745: Dirección General de Discapacidad.

Relativa a la demora evidenciada en la tramitación y resolución del procedimiento de valoración y reconocimiento del grado de discapacidad por el Servicio de Discapacidad de la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias.

Dado que pese a las recomendaciones y sugerencias remitidas a la Dirección General de Discapacidad, no se han articulados los mecanismos necesarios para revertir la situación expuesta, resulta necesaria la presente investigación al objeto de conocer los datos actuales sobre número de solicitudes pendientes de tramitación y promedio temporal de resolución, a fin de dimensionar adecuadamente la carga de trabajo que soporta ese centro directivo, y los medios humanos, materiales, y tecnológicos con los que cuenta para tal fin.

En investigación. Aún no ha sido remitida por la Dirección General de Discapacidad la información solicitada.

Q23/2746: Dirección General de Discapacidad.

Sobre la demora en la tramitación y resolución del procedimiento de revisión del grado de discapacidad, evidenciada a través de las quejas tramitadas en el área de discapacidad de la Diputación del Común. Dado que pese a las recomendaciones y sugerencias remitidas a la Dirección General de Discapacidad, no se han articulados los mecanismos necesarios para revertir la situación expuesta, resulta necesaria la presente investigación al objeto de conocer los datos actuales sobre número de solicitudes pendientes de tramitación y promedio temporal de resolución, a fin de dimensionar adecuadamente la carga de trabajo que soporta ese centro directivo, y los medios humanos, materiales, y tecnológicos con los que cuenta para tal fin.

En investigación. La Dirección General de Discapacidad aún no ha atendido a la información solicitada.

Q23/2836: Dirección General de Discapacidad.

Respecto a la demora en la tramitación y resolución del procedimiento de valoración y reconocimiento del grado de discapacidad en los supuestos de priorización que contempla la Orden de 18 de octubre de 2012, demora evidenciada a través de las quejas tramitadas en el área de discapacidad de la Diputación del Común. El alto de número de quejas registradas en el área de discapacidad, su potencial afectación a un número indeterminado de ciudadanos/as, justifican la necesidad de realizar la presente investigación, para conocer los datos actuales sobre número de solicitudes pendientes de tramitación y promedio temporal de resolución, a fin de dimensionar

adecuadamente qué supuestos de priorización se están considerando actualmente por el centro directivo, en qué instrumento normativo se especifica, número de casos y plazos de resolución de dichos supuestos. La puerta para el ejercicio de derechos y acceso a los recursos pertinentes solo puede abrirse con la llave del reconocimiento del tipo y grado de la discapacidad, y es contrario a los principios establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que sea precisamente la demora en la respuesta de estos centros específicos para personas con discapacidad, la que opere en contra de la efectividad de su igualdad de oportunidades, y de su acceso a las garantías, planes, prestaciones, servicios y medidas de acción positiva y de protección que legalmente se reserva a las mismas.

En investigación. La Dirección General de Discapacidad aún no ha atendido a la información solicitada.

Q23/2840: Dirección General de Discapacidad.

Sobre el procedimiento de concesión de la tarjeta de estacionamiento de vehículos para el transporte de personas con discapacidad que presenten movilidad reducida o déficit de agudeza visual, y que viene condicionada por el reconocimiento previo de la discapacidad por la Dirección General de Discapacidad del Gobierno de Canarias, cuya demora evidenciada a través de las quejas tramitadas en el área de discapacidad de la Diputación del Común, impide su concesión y/o tramitación.

Dado que pese a las recomendaciones y sugerencias remitidas a la Dirección General de Discapacidad, no se han articulado los mecanismos necesarios para revertir la situación expuesta de demora en el reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad, que constituye un requisito ineludible para poder tramitar la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, resulta necesaria la presente investigación, al objeto de conocer los datos actuales sobre número de solicitudes de tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad pendientes de tramitación, y promedio temporal de resolución; qué personal está destinado a la tramitación de este procedimiento; cuántas solicitudes y resoluciones de tarjeta de estacionamiento de carácter provisional se han tramitado en los últimos cuatro años, y cuántas resoluciones de reconocimiento y/o revisión del grado determina que existe dificultades de movilidad, todo ello, con el objeto de dimensionar adecuadamente la carga de trabajo que soporta ese centro directivo, y los medios humanos, materiales, y tecnológicos con los que cuenta para tal fin, y las medidas de implementación necesarias para dar cumplimiento a los plazos de resolución establecidos en la normativa reguladora.

En investigación. La Dirección General de Discapacidad aún no ha atendido a la información solicitada.

Seguimiento quejas de oficio de años anteriores. Quejas cerradas y quejas en trámite 2022

Q22/2899: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias y Cabildo de Tenerife.

Se decide la apertura de investigación de oficio, sobre la denunciada situación de abandono del centro especializado para personas con síndrome de Down, iniciado en enero de 2019 en el barrio lagunero de El Coromoto, que albergará un centro especializado para personas con síndrome de Down. La instalación ofrecerá una atención integral, que irá desde el nacimiento, los servicios de atención temprana, logopedia, fisioterapia y atención educativa, hasta módulos dirigidos al envejecimiento activo de sus usuarios. La dotación recibirá fondos del II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias de Canarias, impulsado por el Gobierno regional. La obra tiene un coste de 1,4

millones de euros y un plazo de ejecución de quince meses. Sin embargo, la asociación que la impulsa - Trisómicos 21- , trasladaba al propio Diputado del Común el pesar de ver frustrado uno de sus anhelos más importantes en los últimos años, como es la construcción, entrega y ejecución de dicho centro, el primer centro especializado para personas con síndrome de Down del archipiélago canario, así como la ausencia de respuesta clarificadora de la previsión de ambos estamentos gubernativos para la finalización y entrega de este centro.

Se recibe informe del Cabildo de Tenerife, en el que indica que, desde el pasado 17 de abril 2024, se adoptó el acuerdo de aceptación de la citada parcela por parte del Cabildo Insular de Tenerife y que se encuentra en tramitación la elevación a escritura pública de la transmisión para su posterior adscripción al IASS

Se encuentra en seguimiento.

Q22/2913: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se ha acordado investigación de oficio para conocer las líneas de subvenciones en materia de educación para aquellos centros de atención temprana para personas con discapacidad, concretamente que atiendan al Síndrome de Down. En el marco de dicha actuación de oficio, se ha solicitado a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, informe sobre las líneas de subvenciones en materia educativa para entidades del Tercer Sector de Acción Social de ámbito autonómico de atención a personas con discapacidad, especializadas en las personas con Síndrome de Down.

Respondida la petición de información, y considerando la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente, así como el contenido del informe remitido por la Dirección General de Educación, Universidad, Cultura y Deportes sobre las líneas de subvenciones en materia de educación para aquellos centros de atención temprana para personas con discapacidad, concretamente que atiendan al Síndrome de Down, se resolvió el archivo de la queja.

Área de Salud y Sanidad Pública

Durante el 2024, se incoaron dos quejas de oficio en el área de Salud y Sanidad Pública, las cuales pasamos a detallar a continuación:

Q24/2211, dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias. Esta queja ha sido incoada, tras detectarse durante la tramitación ordinaria de otros expedientes en la Diputación del Común, de la existencia de un número de quejas relacionadas con la presentación de reclamaciones ante la Oficina de Defensa de los Derechos (ODDUS) y Usuarios Sanitarios, debido al irregular funcionamiento de los Servicios de Urgencias de Canarias. En este caso concreto, se está recabando información, con la finalidad de hacer un diagnóstico de la situación real del número de reclamaciones presentadas durante el año 2024 ante la ODDUS y el motivo de las mismas, para, con ello, poder estudiar y valorar la viabilidad de dictar una Recomendación dirigida a adoptar medidas que contribuyan a mejorar la prestación de la asistencia sanitaria en los Servicios de Urgencia de nuestra Comunidad Autónoma.

Se encuentra en proceso de investigación.

Q24/2348, incoada contra el Servicio Canario de Salud. Esta queja deriva de la información obtenida de la tramitación ordinaria de otra queja incoada a instancias de una reclamante, en la que por parte de la Dirección de Área de Salud de Lanzarote se informó acerca de los problemas que se estaban presentado en el departamento de oftalmología del centro hospitalario. Durante la tramitación de la

queja ordinaria, se informó acerca de la ruptura del Convenio suscrito entre la Consejería de Sanidad y las ópticas, por lo que los usuarios deben costearse esta revisión. Esa información originó la necesidad de incoar una queja de oficio, para investigar las causas por las que el convenio de colaboración suscrito entre el Servicio Canario de la Salud y el Colegio de Ópticos Optometristas de Canarias para la prevención de los problemas visuales no fue prorrogado, si ya ha sido formalizado un nuevo convenio de colaboración y se encuentra en vigor y, por último, en su defecto, las actuaciones que se han desarrollado, dirigidas a promover la formalización de un nuevo convenio de colaboración que garantice la asistencia eficaz de la salud visual de la ciudadanía que así lo requiere.

Se encuentra en proceso de investigación.

Ya por último, en relación al seguimiento quejas de oficio de años anteriores, se ha seguido tramitando la **Q22/760**, incoada en el año 2022, tras haber tenido conocimiento del estado en el que se encontraban los alrededores y el acceso al Hospital General de La Palma, en lo relativo a su iluminación, accesibilidad y aparcamientos, y en la que se pretendía conocer las actuaciones desarrolladas dirigidas a la realización de mejoras a las mismas.

Se encuentra en proceso de valoración.

Área de Servicios Sociales

En 2024, se abrió queja de oficio en el área de Servicios Sociales, con la referencia **Q24/1418**.

La queja venía motivada porque una persona sintecho que pernoctaba en la calle, a quien los vecinos daban de comer, se encontraba desaparecido.

Esta Institución se dirigió a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, solicitando informe acerca de si los Servicios Sociales habían intervenido para solucionar la situación del ciudadano y si conocían su actual paradero.

El 28 de junio de 2024 se registró en esta Institución el informe de la Unidad Técnica de Inclusión Social del Servicio de Bienestar Social del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Dado el contenido de dicho informe, que concluía que el Servicio de Intervención en Calle mantenía seguimiento de la persona, archivamos la queja por encontrarse en vías de solución el problema planteado.

Área de Vivienda

Durante 2024 se ha incoado una investigación de oficio, además de la gestión de cinco investigaciones de oficio de ejercicio anteriores.

Q24/640: Ayuntamiento de Arona.

Con fecha 12 de marzo de 2024, se insta la apertura de queja de oficio sobre la situación de emergencia habitacional de las 90 familias que han sido desahuciadas en el municipio de Arona.

Se trata de un total de 210 personas que ocupan desde hace varios años 44 viviendas de un edificio. Entre ellas hay personas mayores, bebés y mujeres embarazadas, y han sido desalojadas a las 9:30 horas del día 12/03/2024 por orden del juzgado competente, debido a la debilidad estructural y riesgo de desplome del inmueble a medio construir en el que residen. Según se informa, el Juzgado no ha tenido en cuenta los informes de vulnerabilidad elaborados por los servicios sociales del Ayuntamiento de Arona, dando prioridad a la seguridad de las personas. Tenemos conocimiento de

que algunos habitantes del edificio de Costa del Silencio se han quejado de la imposibilidad de empadronarse.

En investigación.

Q23/1769: Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Investigación realizada en el marco de la elaboración del informe extraordinario relativo a la situación de la vivienda en Canarias y, en particular, al suelo ofrecido y/o cedido desde el año 2020 hasta la actualidad por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna al Gobierno de Canarias para conformar el Parque Público de Viviendas.

La tramitación ordinaria de expedientes en la Diputación del Común revela la existencia de muy diversos problemas relacionados con la vivienda en Canarias, generalmente ligados a la ausencia de un número suficiente de viviendas libres en el mercado, tanto de promoción pública como privada, y tanto en régimen de compra como de alquiler, así como al nivel de rentas de las familias demandantes de las distintas líneas de actuación ofrecidas por nuestras administraciones públicas.

A la vista de lo expuesto, y en cumplimiento de las funciones de supervisión que la normativa vigente encomienda a esta institución, resulta determinante conocer la situación de la vivienda en Canarias, para lo cual se ha acordado la apertura de diferentes investigaciones de oficio.

Dentro de las líneas de investigación citadas, se propone la supervisión sobre el suelo ofrecido y/o cedido desde el año 2020 hasta la actualidad por los ayuntamientos del archipiélago al Gobierno autónomo para el Parque Público de Vivienda

Por último, dentro de las investigaciones de oficio realizadas para la elaboración del informe extraordinario de vivienda (que se remitieron a los 88 municipios), aún continuaban abiertas cuatro quejas, que han sido cerradas en este ejercicio 2024, archivadas por límite de actuaciones. Son las **Q22/2389** con el Ayuntamiento de El Paso; la **Q22/2395** con el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma; la **Q22/2420** con el Ayuntamiento de Santiago del Teide; y la **Q22/2410** con el Ayuntamiento de Los Silos.

Recordamos que la tramitación ordinaria de expedientes en la Diputación del Común revela las enormes dificultades que encuentran numerosas familias residentes en nuestra Comunidad Autónoma para acceder a una vivienda digna, lo que pone de manifiesto la escasez de vivienda tanto en régimen de libre mercado como de protección o promoción pública. Por esta razón, se decidió elevar al Parlamento de Canarias un informe extraordinario sobre la situación de las viviendas públicas en Canarias, donde se analiza dicha situación y para cuya confección resultaba necesario recabar la información pertinente a través de las quejas de oficio correspondientes.

Para satisfacer los objetivos propuestos se hizo necesaria la colaboración de todas las administraciones públicas canarias y, en esa línea, y haciendo uso de las funciones de supervisión que el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, encomienda a esta institución, se acordaron investigaciones de oficio indicadas, para obtener información sobre:

1. Suelo público destinado a vivienda, constitución del patrimonio público municipal del suelo, suelo disponible en su término municipal para la promoción de viviendas públicas, suelo cedido al Gobierno de Canarias desde 2020 hasta la actualidad, suelo cedido sin edificar.

2. Vivienda pública. Identificar cuántos inmuebles, de entre los incluidos en el Inventario del Patrimonio Municipal, se encuentren destinados a vivienda, así como el estado actual de ocupación de cada uno de ellos, y el título por el que se encuentra ocupado.

3. Ayudas al alquiler de viviendas desde el 2020 hasta la actualidad, número de convocatorias efectuadas, requisitos de las personas beneficiarias para acogerse a tales ayudas, presupuesto inicialmente destinado a las mismas y porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado, número de personas solicitantes en cada convocatoria, número de resoluciones favorables y número de peticiones que fueron desestimadas por haberse agotado la partida presupuestaria.

4. Políticas en materia de vivienda: otras líneas de actuación en materia de vivienda que ha seguido el ayuntamiento desde 2020 hasta la actualidad, con identificación de cada una de ellas, presupuesto inicial, porcentaje ejecutado y número de personas beneficiarias.

Ha de tenerse en cuenta que los acuerdos de apertura de aquellas 103 investigaciones se adoptaron del 18 de octubre al 22 de noviembre de 2022; las peticiones iniciales de informe se registraron del 22 de septiembre al 25 de noviembre del mismo año; y los primeros informes administrativos se recibieron el 31 de octubre de 2022.

Considerando además que, por el volumen de la información solicitada y en aras a facilitar tanto el trabajo del funcionariado de las administraciones públicas en sus respuestas como la calidad en las mismas, se otorgó un plazo mayor al habitual para la emisión de sus informes, lo que motivó que la tramitación de dichas quejas continuara en 2023, habiendo quedado por resolver durante 2024 las cuatro quejas que se han relacionado.

Área de Violencia de Género e Igualdad entre mujeres y hombres

Q24/734: dirigida a la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración. La investigación se produjo ante la dilación en la tramitación y resolución de las solicitudes de pensiones no contributivas, y quedó archivada en junio de 2024, por reconocimiento favorable.

Área de Menores

Se da cuenta en el capítulo VIII de este Informe.

Capítulo VI

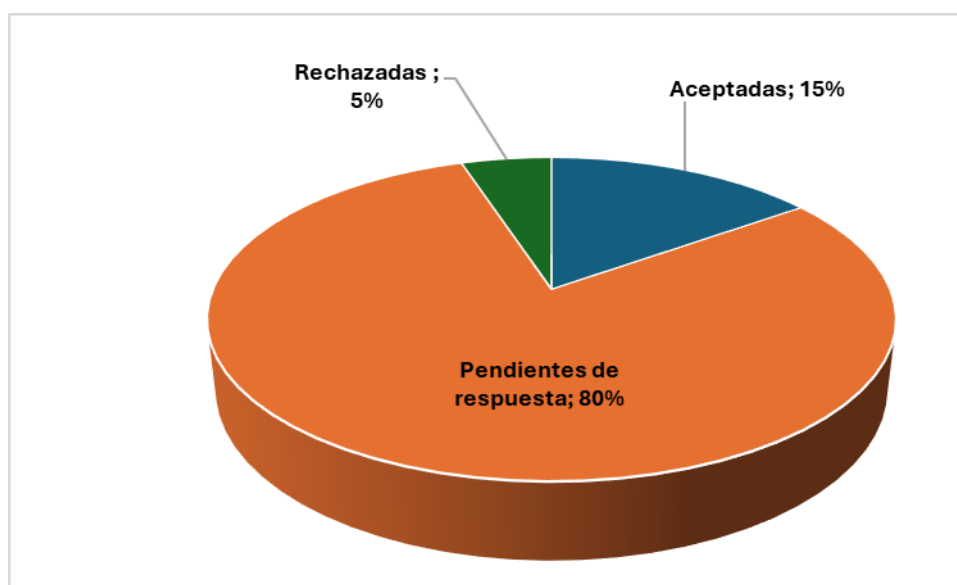
De las resoluciones de la
Diputación del Común



CAPÍTULO VI

De las resoluciones de la Diputación del Común

RESOLUCIONES EMITIDAS	158
Aceptadas	24
Pendientes de respuesta	126
Rechazadas	8



La Defensoría de la Diputación del Común, como resultado de sus actuaciones, puede 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 su Ley reguladora, cuatro tipos de resoluciones:

1. Recomendación: se propone que se modifique la interpretación de una norma o incluso la creación de una nueva, y tiene un alcance general.
2. Sugerencia: se propone la modificación de una actuación concreta, que afecta a únicamente a un ciudadano particular o a una comunidad concreta.
3. Recordatorio de deberes legales: se recuerda la obligación de cumplir una exigencia legal.
4. Advertencia: en la que comunica la existencia de una situación de hecho o práctica que precisa de mejora.

En todos los casos, las autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. En el caso de aceptación de la resolución, se debe comunicar a la Diputación 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.

En cada área de trabajo se han formulado las resoluciones que a continuación se exponen, de las que se realiza un somero extracto, al estar disponibles en la página web del Diputado del Común www.diputaciondelcomun.org. a la que invitamos a acudir para un conocimiento en profundidad las razones y consideraciones que en cada una de ellas se contienen.

Al final de cada resolución se consigna si la misma ha sido aceptada o no, o se encuentran pendiente de respuesta.

En el presente ejercicio se han remitido 158 resoluciones, de las que 24 fueron aceptadas, 126 figuran pendientes de respuestas, 8 figuran rechazadas. Todo ello, determina un porcentaje de aceptación de las Resoluciones de la Diputación del Común del 15%.

Área de Política Territorial (15)

Q22/833: Recomendación formulada al alcalde-presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y dar respuesta expresa a la ciudadanía, así como de auxiliar, con carácter preferente y urgente a la Diputación del Común y dar respuesta a las solicitudes de informe y colaboración que se dirijan a esa corporación, así como la recomendación de que, en el caso de que no se haya realizado, se proceda a dar respuesta al interesado.

Resolución pendiente de respuesta.

Q22/865: Recomendación formulada al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y resolver de manera expresa las instancias presentadas por la ciudadanía, así como de auxiliar, con carácter preferente y urgente a la Diputada del Común y dar respuesta a las solicitudes de informe y colaboración que se dirijan a esa corporación; y recomendación de que, en el caso de que no se haya realizado, se proceda a dar respuesta al interesado a cuantas instancias ha presentado, incoando y resolviendo de manera expresa los expedientes administrativos relativos a sus solicitudes.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/9: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Candelaria, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, de auxiliar con carácter preferente y urgente a la Diputación de Común y atender las peticiones de informe y colaboración que le son remitidas en el curso de la tramitación de una queja; y recomendación de impulsar la tramitación del expediente administrativo que corresponda, en caso de que los informes emitidos determinen la comisión de una infracción urbanística, así como de desarrollar cuantas actuaciones sean determinantes, dirigidas a garantizar la legalidad urbanística, si la misma estuviere siendo conculcada, y de dar respuesta al reclamante y notificarle las actuaciones que se desarrollen en relación a los hechos denunciados y en los que resulte afectado en calidad de interesado.

Resolución aceptada.

Q23/1955: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arucas, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, y recomendación de que desarrolle las actuaciones necesarias,

dirigidas a solventar las deficiencias materiales y de recursos humanos, de manera que se pueda garantizar el funcionamiento normal y eficaz de la misma, de que por esa Administración se impulse el expediente administrativo y se proceda a dictar sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, a la solicitud de licencia solicitada por el reclamante.

Resolución aceptada.

Q-23/2603: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arona, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, de conformidad con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución y 71 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, de auxiliar con carácter preferente y urgente a la Diputación de Común y atender las peticiones de informe y colaboración que le son remitidas en el curso de la tramitación de una queja; y recomendación de que, por parte de ese Ayuntamiento, en cumplimiento de las competencias que en materia urbanística tiene atribuidas, lleve a cabo las actuaciones que resulten precisas con el objeto de resolver y dar solución a corto plazo a la controversia jurídica a la que ha quedado sometida, durante años, el conjunto de parcelas en la que se encuentra ubicada la propiedad del reclamante y de que ese Ayuntamiento resuelva el expediente incoado por el reclamante y se le notifique expresamente.

Resolución pendiente de respuesta.

Q-23/2811: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Agüimes, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, y recomendación de garantizar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, así como de impulsar el expediente administrativo, dictando orden de ejecución de las actuaciones que sean precisas para garantizar la correcta conservación del inmueble, dando respuesta y solución, a la mayor brevedad posible, al problema denunciado por el reclamante.

Resolución aceptada.

Q-24/355: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente, conforme a lo establecido en los fundamentos jurídicos indicados, en lo que a la ejecución de los actos propios de la Administración Pública dispone el ordenamiento jurídico; y recomendación de que esa corporación atienda a los fundamentos jurídicos tenidos en cuenta por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en la sentencia dictada en el marco del procedimiento de recurso de apelación, con especial mención a lo que a la ejecución de los actos propios hace referencia, y que se atienda también al cumplimiento de los plazos establecidos y se ejerza especial vigilancia en el cumplimiento, sin más dilaciones, de la Resolución dictada por esa corporación el 24 de abril de 2018 (expediente 2012...).

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/464: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de La Vega de san Mateo, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa para servir con objetividad a los intereses generales de la ciudadanía, y recomendación de desarrollar las actuaciones de inspección de las excavaciones que se están ejecutando, a efectos de comprobar que se cumplen las medidas adecuadas que eviten daños y garanticen la seguridad de las personas.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2804: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, y recomendación para que esa Administración despliegue las actuaciones necesarias, dirigidas a solventar las deficiencias materiales y de recursos humanos para que cubrir, al menos, la jefatura de servicio vacante, de manera que se pueda garantizar el funcionamiento normal y eficaz de la misma, así como impulsar la tramitación del expediente administrativo que corresponda, en caso de que los informes emitidos determinen la comisión de una infracción urbanística, con el desarrollo de cuantas actuaciones sean determinantes, dirigidas a garantizar la legalidad urbanística, si la misma estuviere siendo conculcada, y de dar respuesta a la reclamante, notificándole las actuaciones que se desarrollen en relación a los hechos denunciados y en los que resulte afectada, si ha acreditado su condición de interesada.

Resolución aceptada.

Q24/192: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y de servir con objetividad a los intereses generales de la ciudadanía, y la recomendación de desarrollar las actuaciones de inspección de las excavaciones que se están ejecutando, a efectos de comprobar que se cumplen las medidas adecuadas que eviten daños y garanticen la seguridad de las personas.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/593: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Tijarafe, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, y recomendación para que se adopten las medidas necesarias dirigidas a impedir que las infracciones urbanísticas prescriban y se consoliden en el tiempo, actuando con la debida diligencia para evitar el beneficio de los infractores, en perjuicio del interés particular o general de la ciudadanía.

Resolución aceptada.

Q23/1885: Resolución a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Transición ecológica, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de observar los preceptos legales citados en este escrito, que establecen la obligación de las administraciones públicas de servir con objetividad los intereses generales y de actuar de acuerdo con los principios de eficacia, buena fe y confianza legítima, así como garantizar el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable; y recomendación de que se proceda a adoptar las medidas dirigidas a solventar la falta de recursos personales y materiales necesarios para garantizar el funcionamiento de la misma y dar impulso, de modo inmediato, y sin más dilaciones a la tramitación del expediente administrativo que afecta a la interesada.

Resolución aceptada.

Q23/2490: Resolución la Secretaría General Técnica de la Consejería de Transición ecológica, en la que se formuló un recordatorio de deberes legales de observar los preceptos legales que establecen la obligación de las Administraciones Públicas de servir con objetividad los intereses generales y de actuar de acuerdo con los principios de eficacia, buena fe y confianza legítima, así como garantizar el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable; y recomendación de que se proceda a adoptar las medidas dirigidas a solventar

la falta de recursos personales y materiales necesarios para garantizar el funcionamiento de la misma y dar impulso, de modo inmediato y sin más dilaciones, a la tramitación del expediente administrativo que afecta a la interesada.

Resolución aceptada.

Q23/1700: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Granadilla, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y resolver los asuntos en un plazo razonable; y recomendación de que se desarrollen las actuaciones necesarias, dirigidas a solventar las deficiencias materiales y de recursos humanos, de manera que esa Administración pueda garantizar el impulso del expediente administrativo, procediéndose a dictar, sin más dilaciones, resolución expresa y motivada, a la solicitud de licencia solicitada por la reclamante interesada.

Resolución aceptada.

Q23/2787: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Arona, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, de conformidad con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución y 71 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*; y recomendación de que, por parte de ese Ayuntamiento, en cumplimiento de las competencias que en materia urbanística tiene atribuidas, lleve a cabo las actuaciones que resulten precisas, con el objeto de resolver y dar solución, a corto plazo, a la controversia jurídica a la que ha quedado sometida durante años el conjunto de parcelas en la que se encuentra ubicada la propiedad del reclamante y cuya responsabilidad no puede ser imputada a los propietarios de dichas parcelas, y recomendación de que ese ayuntamiento informe al interesado de cuantas actuaciones se están desarrollando, dirigidas a resolver las dudas jurídicas que en materia urbanística afectan al fondo del asunto y a la resolución favorable del expediente incoado por el reclamante.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Obras Públicas

Q23/1298: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de la Villa de Candelaria, en la que se formuló Recordatorio de deberes legales de remitir a la Diputación del Común el informe solicitado en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la *Ley 7/2001, de 1 de julio de la Diputación del Común*, así como para que se adopten las medidas oportunas que procedan, resolviendo de forma expresa la solicitud y notificando al interesado la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución Pendiente de respuesta.

Q23/1449: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de La Oliva, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de remitir a la Diputación del Común el informe solicitado en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la *Ley 7/2001, de 1 de julio de la Diputación del Común*, así como para que se adopten las medidas oportunas que procedan, resolviendo de forma expresa la solicitud y notificando al interesado la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las*

Administraciones Públicas, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2376: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de remitir a la Diputación del Común el informe solicitado en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la *Ley 7/2001, de 1 de julio de la Diputación del Común*, así como para que se adopten las medidas oportunas que procedan, resolviendo de forma expresa la solicitud y notificando al interesado la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q22/2092: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Telde, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de remitir a la Diputación del Común el informe solicitado en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la *Ley 7/2001, de 1 de julio de la Diputación del Común*, así como para que se adopten las medidas oportunas que procedan, resolviendo de forma expresa la solicitud, y notificando al interesado la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Vivienda

Q23/1362: Resolución al presidente del Instituto Canario, en la que se formuló recordatorio de deber legal de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa y de prestar asistencia, con carácter preferente y urgente a esta institución; y recomendación de que se proceda a abonar, con carácter urgente, las cuotas de la comunidad devengadas y pendientes de pago, reclamadas por la promotora del presente expediente de queja.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Justicia

Q23/1231: Resolución dirigida al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, en la que se recomendó, primero, que, en lo sucesivo, y con el fin que no se vea quebrantada la tutela efectiva del ciudadano/a (artículo 9.3 C.E.), todo acuerdo que se adopte como consecuencia de una denuncia venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa; segundo, que se declare de oficio la nulidad de la resolución de archivo de la denuncia presentada por el reclamante y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, permitiendo que se pueda interponer recurso en tiempo y forma, dándole al mismo el curso establecido legalmente.

Resolución aceptada.

Q23/1396: Resolución dirigida al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, por la que se sugiere que proceda a la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito de la reclamante y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario contra un letrado.

Resolución aceptada.

Q23/1419: Resolución dirigida al Consejo Canario de Colegios de Abogados, por la que se sugiere resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto por un ciudadano.

Resolución aceptada.

Q23/1587: Resolución dirigida a la Junta Electoral de Zona de La Laguna, por la que se recomienda, primero, que en lo sucesivo se deberá motivar al menos sucintamente las causas de denegación de las excusas alegadas tras las designaciones para no formar parte de las mesas electorales. Segundo, que, a fin de poder motivar las causas de denegación de las excusas alegadas para no formar parte de las mesas electorales, en su caso, se requiera un informe motivado a los médicos forenses adscritos a los juzgados del Partido Judicial.

Resolución rechazada.

Q23/2171: Resolución dirigida al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, en la que se sugiere que proceda a la apertura de un período de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito de la reclamante y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario contra una letrada.

Resolución rechazada.

Q24/242: Resolución dirigida al Consejo Canario de Colegio de Abogados, en la que se sugiere resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto por una ciudadana.

Resolución aceptada.

Área de Economía y Hacienda

Q24/460: Resolución al Director del Consorcio de Tributos de Tenerife, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de dar el impulso necesario al expediente y de resolver el recurso presentado por la ciudadana, dictando resolución expresa y notificación en debida forma, para garantizar el acceso a los recursos que le asisten en su derecho.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Actividades Clasificadas

Q-23/714: Resolución dirigida al alcalde-presidente del Ayuntamiento de La Frontera, en la que se formuló recordatorio de deberes legales, en virtud del artículo 30 de la *Ley 7/200,1 de 31 de julio, del Diputado del Común*, de la obligación de la Administración local de auxiliar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común, así como se le recuerda igualmente, al amparo del mismo texto legal, que no podrá negarse a la Diputación del Común el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación.

Resolución aceptada.

Q22/1079: Resolución dirigida al alcalde-presidente de Telde, en la que se formuló recomendación para que, en aras de garantizar la seguridad jurídica de la ciudadanía, se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se notifiquen por escrito a la ciudadanía todas las resoluciones adoptadas con respecto a todas las instancias que acuse recibo el ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, e igualmente se le recomendó que, sin más dilación, se habiliten los medios, personales y materiales necesarios para resolver el problema de ruidos denunciado por la vecina, recordándole el deber legal de auxiliar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Educación

Q23/2712: Resolución dirigida al consejero de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deporte, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de cumplir estrictamente con lo establecido en el artículo 72, apartado 3, de la *Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria*, que establece que: “*El Gobierno de Canarias, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la presente ley, incrementará progresivamente los recursos económicos destinados al sistema educativo. A estos efectos, el presupuesto educativo deberá situarse progresivamente, dentro de los ocho años siguientes a la entrada en vigor de la presente ley, como mínimo en el 5% del producto interior bruto.*” asimismo se recomendó que se adoptaran las medidas necesarias para que, con la diligencia debida, y en estricto cumplimiento de la *Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria*, se procediera a destinar al presupuesto educativo el 5% del producto interior bruto canario, conforme al mínimo que regula la citada ley, en aras de alcanzar el logro de los principios rectores del sistema educativo canario.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Deportes

Q22/1233 y Q22/1575: Resolución dirigida al consejero de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, en la se recomendó que se procediera a la aprobación del decreto regulador de los requisitos y procedimientos necesarios, para la calificación de deportistas de alto rendimiento de Canarias, conforme a lo establecido en el artículo 21, apartado segundo de la *Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias*, a la mayor brevedad posible, para evitar que la ausencia de norma impida a los deportistas de alto rendimiento de Canarias acogerse a lo establecido en el artículo 9, apartado primero del *Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento*.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Turismo y Transportes

Q23/2702: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en la que se formuló recomendación para que valore atender la petición del reclamante y contemple la posibilidad de estudiar alguna alternativa que, a corto o medio plazo, permita la instalación de una marquesina en la parada de guaguas nº 696 de la Paterna Alta, de modo que haga de dicho espacio un lugar más accesible, seguro y cómodo para los usuarios

Resolución aceptada.

Área de Sanidad

Q23/957: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de dar cumplimiento a las prescripciones legales establecidas en los artículos 21.1 y 21.3.b) de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, resolviendo en tiempo y forma los procedimientos de responsabilidad patrimonial instados por la ciudadanía, notificando al interesado en los plazos establecidos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos administrativos, así como lo dispuesto en la Instrucción 7/12 de la Directora del Servicio Canario de la Salud, para la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial derivada de la asistencia sanitaria prestada.

Resolución aceptada.

Q23/978: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de dar cumplimiento a las prescripciones establecidas en los artículos 21.1 y 21.3.b) de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, resolviendo en tiempo y forma los procedimientos de responsabilidad patrimonial instados por la ciudadanía, notificando al interesado en los plazos establecidos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos administrativos, así como lo dispuesto en la Instrucción 7/12 de la Directora del Servicio Canario de la Salud para la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial derivada de la asistencia sanitaria prestada.

Resolución aceptada.

Q23/2529: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación al funcionamiento y prestación de la asistencia sanitaria en el Hospital Universitario de Canarias, en la que se recomendó que se tomen las medidas necesarias y urgentes para reducir las listas de espera en el Servicio de Rehabilitación del indicado centro hospitalario, se cite en tiempo y forma a la paciente para iniciar su proceso o se adopten medidas alternativas para asegurar su derecho a una asistencia sanitaria efectiva y de calidad.

Resolución aceptada.

Q23/635: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de resolver expresamente las instancias presentadas por la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas*, así como lo contemplado en la *Ley 42/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica*, que prevén el derecho de los usuarios a la información y documentación sanitaria y asistencia y, a lo dispuesto en la *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad*, acerca de dar efectividad al derecho constitucional a la protección de la salud. Asimismo, se recordó el deber legal que ostenta esa Administración Pública, de auxiliar con carácter preferente y urgente, a la Diputación del Común, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 de la *Ley 7/2001, de 13 de julio, del Diputado del Común*. Asimismo, se recomendó que, para el caso de que no se haya desarrollado actuación alguna, se tomen las medidas necesarias para atender las instancias presentadas y se realicen las actuaciones que resulten determinantes para comprobar las incidencias que pudieran estar generándose en la aplicación de la *Orden, de 30 de diciembre de 2019, por la*

que se aprueba el Catálogo de tipos de productos ortoprotésicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2641: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación al Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, en la que se recomendó que, a corto plazo, adopte las medidas necesarias para que se reduzcan los tiempos de espera para concertar las citas de los pacientes en el indicado centro hospitalario, así como las que resulten necesarias, encaminadas a remover los obstáculos existentes para la consecución de tal fin, dando cumplimiento al mandato constitucional de una asistencia sanitaria de calidad.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/173: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de informar de manera suficiente, comprensible y adecuada, dar respuesta por escrito de las reclamaciones que se presentan y prestar los servicios adecuados a las necesidades de los pacientes. Asimismo, se le recomendó la adopción de medidas necesarias dirigidas a cumplir con las previsiones establecidas para prestar el servicio de transporte sanitario no urgente, dotando de más medios que favorezcan la reducción de los tiempos de respuesta y espera en la prestación del servicio de traslado no urgente y, por último, que se dé respuesta expresa y motivada de la reclamación presentada.

Resolución aceptada.

Q24/350: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación con el funcionamiento del Hospital Universitario de Canarias, en la que se recomendó la adopción de medidas necesarias y urgentes para reducir los tiempos de espera en ese centro hospitalario para la realización de los estudios endoscópicos.

Recomendación aceptada.

Q24/700: Resolución dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación con el funcionamiento del Hospital Universitario de Canarias, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de adecuar los servicios sanitarios a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad*. Asimismo, se recomendó la adopción de las medidas necesarias y urgentes para reducir las listas de espera en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario de Canarias y, se le sugirió que procediera a citar al paciente para iniciar su proceso, o la adopción medidas alternativas para asegurar su derecho a una asistencia sanitaria efectiva y de calidad.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/1202: Resolución dirigida a la Consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación al funcionamiento del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, en la que se recomendó la adopción de medidas adicionales para reducir la demora existente en la lista de espera de atención del Servicio de Urología del indicado centro hospitalario, y proceda a concertar la cita del paciente a la mayor brevedad posible.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/409: Resolución dirigida a la consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación al funcionamiento del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, por la que se le recordó el deber legal de que los servicios sanitarios se adecuen a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad. Asimismo, se recomendó la adopción de medidas urgentes para reducir las listas de espera en el Servicio de Neurocirugía del indicado centro hospitalario, y se proceda a citar a la paciente o a adoptar medidas alternativas para asegurar su derecho a una asistencia sanitaria efectiva y de calidad.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Servicios Sociales

En el año 2024, se dirigieron 111 Recomendaciones a la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración (59 correspondientes a quejas de 2023 y 52 relativas a quejas de 2024). Todas las Recomendaciones se refieren a la excesiva demora en resolver la solicitud de Renta Canaria de Ciudadanía, de las cuales han sido aceptadas 38 relativas a los siguientes expedientes:

Q23/1978, Q23/2008, Q23/2020, Q23/2032, Q23/2074, Q23/2186, Q23/2195, Q23/2322, Q23/2556, Q23/2561, Q23/2570, Q24/541, Q24/545, Q24/604, Q24/654, Q24/699, Q24/1319, Q24/1360, Q24/1384, Q24/1387, Q24/1388, Q24/1433, Q24/1444, Q24/1463, Q24/1473, Q24/1605, Q24/1624, Q24/1773, Q24/1819, Q24/1830, Q24/1876, Q24/1901, Q24/1939, Q24/1949, Q24/2312, Q24/2313, Q24/2336, Q24/2356.

Se encuentran pendientes de respuesta 73.

Área de Trabajo y Función Pública

Q22/2562.- Resolución dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, por la que se formuló recordatorio deberes legales de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, en congruencia con lo solicitado, notificándole la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/146.- Resolución dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, por la que se formuló recordatorio deberes legales de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, en congruencia con lo solicitado, notificándole la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/607.- Resolución dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Yaiza, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, en congruencia con lo solicitado, notificándole la resolución que se dicte, dando

así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1161.- Resolución dirigida a la Consejería de Turismo y Empleo, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de efectuar los requerimientos de subsanación, de conformidad con lo establecido en el artículo 68.1 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, y se recomendó que revisara el procedimiento administrativo seguido de concesiones directas de subvenciones del empleo autónomo, adoptando las medidas administrativas que procedan, para evitar situaciones como la analizada en el expediente de queja. Igualmente, se recomendó que realizara un estudio de cargas de trabajo a fin de que, sobre la base de dicha información, si fuera el caso, se dotara de los medios humanos y materiales necesarios al Servicio de Promoción de la Economía Social para el cumplimiento de sus funciones, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración que deben regir el funcionamiento de la Administración Pública.

Resolución rechazada.

Q23/1412.- Resolución dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de adoptar las medidas que procedan para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Cuerpo de Policía Local de Santa Lucía de Tirajana.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2307.- Resolución dirigida al consejero de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, en la que se sugirió que se adoptasen las medidas oportunas y se procediera a la revisión de oficio de la resolución que desestimaba la equiparación retributiva del personal funcionario interino respecto al personal funcionario de carrera integrado en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria.

Resolución rechazada.

Q24/48.- Resolución dirigida al consejero de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes del Gobierno de Canarias, en la que se sugirió que se modificase la normativa para que el complemento por formación permanente (sexenio) para que se perciba al mes siguiente de su consolidación, previa solicitud del personal docente.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/1015.- Resolución dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Puntallana, en la se formuló recordatorio de deberes legales de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, en congruencia con lo solicitado, notificándole la resolución que se dicte, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Menores

Q24/432.- Resolución dirigida a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, en la que se formuló recordatorio de deberes legales de cumplir con los artículos 2, 9 y 11.2 de 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*, respecto al principio de interés superior de la persona menor, derecho a ser oída y escuchada y principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación con las personas menores, así como respecto al cumplimiento del artículo 48.3 *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores* y del artículo 8.1 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*, respecto al deber de oír a la persona menor durante la instrucción del expediente de la declaración de desamparo.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Discapacidad

Q22/2277: Resolución al titular de Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deporte, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación para que se adopten las medidas correctoras que garanticen el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y supresión de barreras físicas, sensoriales y cognitivas en el centro educativo CIPF Los Gladiolos, a la Consejería de Educación.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/356: Resolución a la directora General de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (18 meses) el plazo máximo legal de 3 meses, dotando a los Centros de Valoración de la Discapacidad de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/454: Resolución al director general de Agricultura, en la que se formuló recordatorio de los deberes legales y recomendación para que se adopten las medidas correctoras que garanticen el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y supresión de barreras físicas, sensoriales y cognitivas en el conjunto de la infraestructura que conforma el Aula de formación, y concretamente en la caseta de Observación Astroturística, ejecutándose las obras pertinentes y los ajustes necesarios que garanticen su acceso y uso por las personas con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

Resolución aceptada.

Q23/547: Resolución a la directora General de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (tres años y cuatro meses) el plazo máximo legal de tres meses, dotando a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales

necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/577: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (18 meses) el plazo máximo legal de 3 meses, dotando a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1182: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, en la que se formuló recordatorio de los deberes legales y recomendación para que se supervise que los establecimientos que dispongan de terrazas respetan los itinerarios peatonales accesibles para personas con discapacidad, acordando las medidas correctoras pertinentes que garanticen el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

Resolución aceptada.

Q23/2119: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en la que se formuló recordatorio de los deberes legales y recomendación para que se adopten las medidas correctoras que garanticen el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y supresión de barreras físicas, sensoriales y cognitivas en piscina Municipal Acidalio Lorenzo, ejecutándose las obras pertinentes y los ajustes necesarios que garantice el uso de las instalaciones por las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los usuarios/as, de conformidad con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1232: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver, sin más dilaciones, el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (10 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1401: Resolución a la directora general de Discapacidad en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona de 80 años de edad, a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (8 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1590: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver, sin más dilaciones, el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (10 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta

Q23/1836: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (1 año y 3 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1844: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (8 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1866: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés del menor, de 10 años, a cuya instancia se tramita esta queja, sin la cual no puede acceder a los recursos correspondientes, habiendo excedido ampliamente (11 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución aceptada.

Q23/1956: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (12 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1996: Resolución a la directora general de Discapacidad en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (3 años y 3 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2105: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (12 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2265: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (1 año y 10 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2379: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, para la adquisición de la Tarjeta de estacionamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (23 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2449: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (3 años y 4 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2537: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (18 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2569: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (23 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2668: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (24 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2790: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (8 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/2807: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (8 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/70: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (24 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/339: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (12 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q24/556: Resolución a la directora general de Discapacidad en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (2 años y 1 mes) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q22/1831: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (3 años y 5 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución aceptada.

Q22/1832: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (2 años y 7 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución no aceptada.

Q22/1834: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (3 años y 5 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución no aceptada.

Q22/2039: Resolución a la Directora General de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (28 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución no aceptada.

Q22/2591: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (3 años y 1 mes) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución aceptada.

Q22/2756: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (26 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución no aceptada.

Q23/1804: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (11 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Q23/1856: Resolución a la directora general de Discapacidad, en la que se formuló recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (1 año y 5 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución pendiente de respuesta.

Área Cumbre Vieja La Palma 2021

Q24/147: Resolución dirigida a la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda, Instituto Canario de la Vivienda en la que se formuló recordatorio de deberes legales de responder expresamente a las peticiones de informe que le remita la Diputada del Común, aportando la información que se solicite en cada momento y que se considera esencial para la resolución del expediente de queja, y se sugirió la necesidad de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución y concordantes, y se dicte sin más demoras resolución expresa sobre la solicitud de vivienda formulada por la interesada (registrada el 25 de enero de 2022) y notificársela con expresión de los recursos que contra la misma procedan, conforme dispone el artículo 21 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

Resolución pendiente de respuesta.

Capítulo VII

Del incumplimiento del deber legal de colaborar con la Diputación del Común en sus investigaciones



CAPÍTULO VII

Del incumplimiento del deber legal de colaborar con la Diputación del Común en sus investigaciones

El artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común establece: *“Las Autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones”*.

A su vez, el artículo 34 de la misma Ley dispone: *“La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada la investigación de una queja, será considerada obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canaria, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara. Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”*.

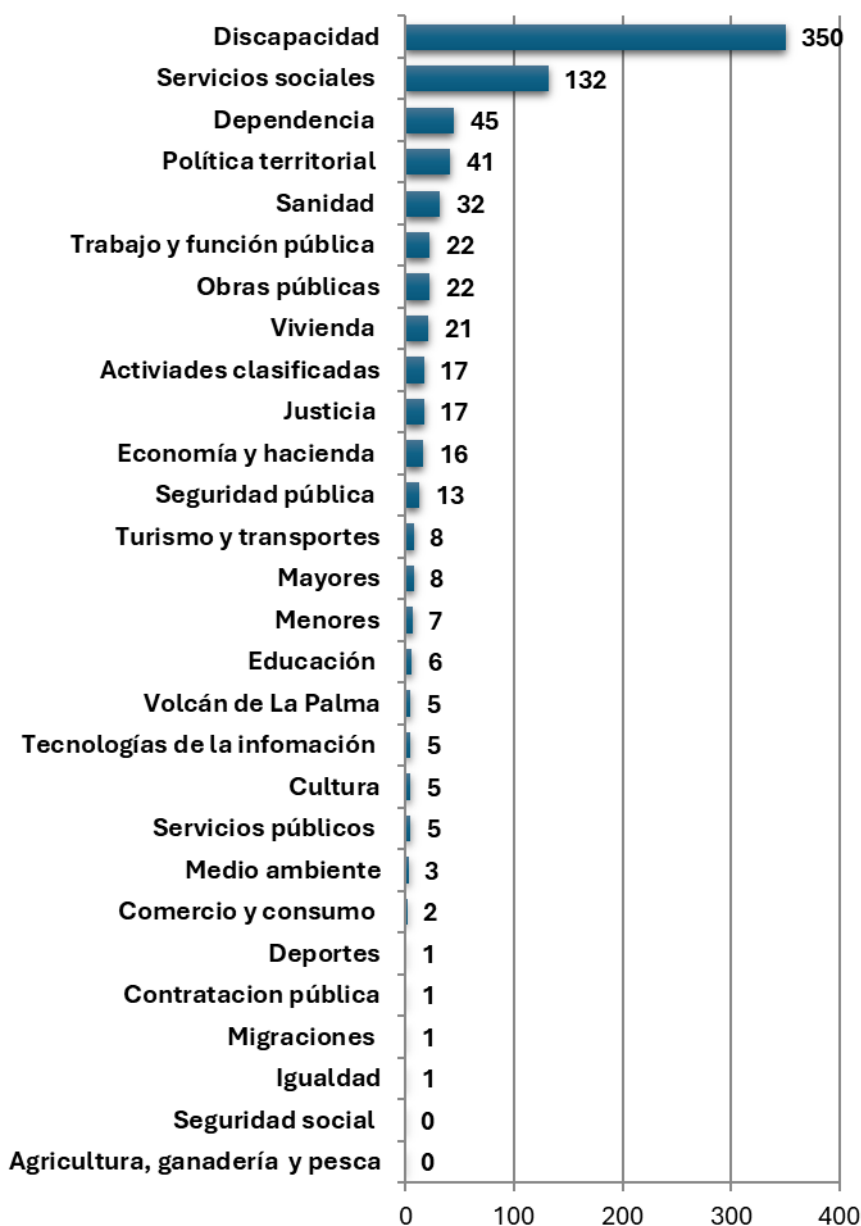
Por tanto, la obligación de colaborar con la Diputación del Común se configura como un mandato legal y su incumplimiento supone una fractura en el reconocimiento de las funciones que han sido encomendadas a esta institución comisionada del Parlamento de Canarias, por lo que, a juicio de esta defensoría, estas conductas muestran una actitud desconsiderada a la ciudadanía que solicita amparo a uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para supervisar el funcionamiento de la administración pública.

En el presente ejercicio, se han formulado 786 resoluciones recordando el deber legal de colaborar con las investigaciones de la Diputación del Común; 506 advertencias de declaración de obstruccionismo.

I.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias a las que se les ha recordado el deber legal de colaborar con la Diputación del Común.

Las siguientes administraciones públicas no han cumplido su deber legal de colaborar con la Diputación del Común, superando ampliamente el plazo establecido para la contestación y la posterior reiteración, lo que ha motivado el envío de la correspondiente Resolución sobre el deber legal de colaborar.

ÁREAS QUE HAN MOTIVADO EL RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL DE COLABORAR CON LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN



1- Área de Discapacidad (350).

- *Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud:* Q23/2333, Q23/2530, Q23/1270, Q23/1278, Q23/1306, Q23/1350, Q23/1721, Q23/1866, Q23/1889, Q23/1905, Q23/1941, Q23/1944, Q23/1956, Q23/1977, Q23/1983, Q23/1993, Q23/1996, Q23/2012, Q23/2023, Q23/2026, Q23/2027, Q23/2028, Q23/2029, Q23/2031, Q23/2040, Q23/2063, Q23/2071, Q23/2072, Q23/2086, Q23/2094, Q23/2105, Q23/2155, Q23/2181, Q23/2198, Q23/2220, Q23/2226, Q23/2265, Q23/2271, Q23/2280, Q23/2299, Q23/2319, Q23/2321, Q23/2323, Q23/2358, Q23/2360, Q23/2361, Q23/2369, Q23/2379, Q23/2391, Q23/2410, Q23/2417, Q23/2420, Q23/2446, Q23/2448, Q23/2449, Q23/2450, Q23/2466, Q23/2475,

Q23/2481, Q23/2501, Q23/2517, Q23/2524, Q23/2571, Q23/2572, Q23/2578, Q23/2626, Q23/2660, Q23/2667, Q23/2681, Q23/2718, Q23/2720, Q23/2721, Q23/2731, Q23/2745, Q23/2746, Q23/2773, Q23/2774, Q23/2791, Q23/2799, Q23/2824, Q23/2835, Q23/2836, Q23/2840, Q23/2842, Q23/2844, Q23/2861, Q23/2862, Q23/2882, Q23/2892, Q23/2907, Q23/2909, Q23/2926, Q24/43, Q24/46, Q24/47, Q24/49, Q24/64, Q24/69, Q24/70, Q24/74, Q24/95, Q24/101, Q24/106, Q24/157, Q24/167, Q24/170, Q24/190, Q24/197, Q24/219, Q24/220, Q24/224, Q24/232, Q24/241, Q24/261, Q24/281, Q24/283, Q24/288, Q24/299, Q24/309, Q24/321, Q24/324, Q24/325, Q24/327, Q24/332, Q24/339, Q24/343, Q24/348, Q24/349, Q24/357, Q24/366, Q24/375, Q24/376, Q24/400, Q24/404, Q24/410, Q24/420, Q24/423, Q24/424, Q24/441, Q24/445, Q24/455, Q24/470, Q24/473, Q24/478, Q24/482, Q24/485, Q24/490, Q24/495, Q24/497, Q24/507, Q24/511, Q24/512, Q24/523, Q24/526, Q24/529, Q24/549, Q24/556, Q24/557, Q24/574, Q24/575, Q24/576, Q24/578, Q24/591, Q24/605, Q24/611, Q24/612, Q24/614, Q24/618, Q24/626, Q24/630, Q24/636, Q24/652, Q24/658, Q24/659, Q24/681, Q24/687, Q24/693, Q24/708, Q24/712, Q24/721, Q24/728, Q24/749, Q24/751, Q24/752, Q24/755, Q24/757, Q24/760, Q24/769, Q24/781, Q24/782, Q24/785, Q24/797, Q24/800, Q24/804, Q24/810, Q24/820, Q24/821, Q24/832, Q24/833, Q24/848, Q24/859, Q24/873, Q24/882, Q24/883, Q24/885, Q24/893, Q24/896, Q24/904, Q24/913, Q24/919, Q24/927, Q24/954, Q24/957, Q24/963, Q24/967, Q24/975, Q24/982, Q24/990, Q24/991, Q24/993, Q24/1004, Q24/1005, Q24/1008, Q24/1023, Q24/1032, Q24/1034, Q24/1040, Q24/1043, Q24/1055, Q24/1058, Q24/1059, Q24/1071, Q24/1073, Q24/1088, Q24/1090, Q24/1097, Q24/1098, Q24/1101, Q24/1102, Q24/1114, Q24/1122, Q24/1126, Q24/1130, Q24/1131, Q24/1138, Q24/1144, Q24/1145, Q24/1159, Q24/1160, Q24/1195, Q24/1199, Q24/1205, Q24/1207, Q24/1208, Q24/1213, Q24/1214, Q24/1216, Q24/1220, Q24/1225, Q24/1226, Q24/1229, Q24/1234, Q24/1236, Q24/1243, Q24/1244, Q24/1254, Q24/1257, Q24/1260, Q24/1270, Q24/1272, Q24/1279, Q24/1280, Q24/1284, Q24/1287, Q24/1306, Q24/1310, Q24/1316, Q24/1317, Q24/1318, Q24/1329, Q24/1330, Q24/1339, Q24/1353, Q24/1358, Q24/1364, Q24/1372, Q24/1386, Q24/1391, Q24/1392, Q24/1397, Q24/1405, Q24/1414, Q24/1417, Q24/1420, Q24/1425, Q24/1426, Q24/1431, Q24/1436, Q24/1438, Q24/1439, Q24/1446, Q24/1449, Q24/1477, Q24/1486, Q24/1487, Q24/1488, Q24/1489, Q24/1493, Q24/1494, Q24/1498, Q24/1501, Q24/1506, Q24/1513, Q24/1521, Q24/1525, Q24/1530, Q24/1540, Q24/1542, Q24/1543, Q24/1546, Q24/1554, Q24/1568, Q24/1577, Q24/1582, Q24/1584, Q24/1612, Q24/1639, Q24/1664, Q24/1671, Q24/1716, Q24/1718, Q24/1722, Q24/1729, Q24/1731, Q24/1740, Q24/1741, Q24/1751, Q24/1755, Q24/1763, Q24/1765, Q24/1778, Q24/1804, Q24/1816, Q24/1883, Q24/1895, Q24/1896, Q24/1914, Q24/1924, Q24/1935, Q24/1959, Q24/1968, Q24/1969.

- *Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración: Q24/287.*
- *Cabildo Insular de Tenerife: Q22/2899; Q24/1125.*
- *Ayuntamiento de Güímar: Q24/890.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q24/984.*

2.- Servicios Sociales (132).

- *Dirección General de Servicios Sociales e inmigración:* Q23/2186, Q23/2189, Q23/2195, Q23/2225, Q23/2245, Q23/2316, Q23/2320, Q23/2322, Q23/2336, Q23/2343, Q23/2375, Q23/2378, Q23/2405, Q23/2407, Q23/2412, Q23/2416, Q23/2421, Q23/2424, Q23/2427, Q23/2428, Q23/2431, Q23/2432, Q23/2436, Q23/2437, Q23/2474, Q23/2505, Q23/2536, Q23/2549, Q23/2585, Q23/2586, Q23/2642, Q23/2659, Q23/2697, Q23/2709, Q23/2728, Q23/2737, Q23/2740, Q23/2748, Q23/2763, Q23/2779, Q23/2822, Q23/2828, Q23/2841, Q23/2850, Q23/2856, Q23/2866, Q23/2872, Q23/2883, Q23/2887, Q23/2893, Q23/2899, Q23/2914, Q23/2922, Q24/13, Q24/23, Q24/39, Q24/52, Q24/68, Q24/79, Q24/84, Q24/88, Q24/96, Q24/99, Q24/108, Q24/109, Q24/138, Q24/141, Q24/198, Q24/202, Q24/212, Q24/279, Q24/289, Q24/295, Q24/313, Q24/319, Q24/326, Q24/368, Q24/369, Q24/379, Q24/385, Q24/387, Q24/390, Q24/401, Q24/402, Q24/433, Q24/439, Q24/465, Q24/530, Q24/535, Q24/536, Q24/541, Q24/545, Q24/583, Q24/602, Q24/604, Q24/616, Q24/645, Q24/654, Q24/699, Q24/716, Q24/733, Q24/761, Q24/772, Q24/806, Q24/818, Q24/851, Q24/861, Q24/868, Q24/881, Q24/1026, Q24/1030, Q24/1041, Q24/1042, Q24/1261, Q24/1269, Q24/1305, Q24/1343, Q24/1377, Q24/1474, Q24/1538, Q24/1723, Q24/1726, Q24/1746, Q24/1759, Q24/1841, Q24/2076, Q24/2077, Q24/2110, Q24/2168, Q24/2294, Q24/2357, Q24/2554.
- *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna:* Q24/433.
- *Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera:* Q24/1261.
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife:* Q24/1538, Q24/2168, Q24/2294, Q24/2357.
- *Ayuntamiento de Garafía:* Q24/1841.

3.- Dependencia (45).

- *Dirección General de Dependencia:* Q23/1447, Q23/1917, Q23/1920, Q23/1974, Q23/1992, Q23/1994, Q23/2011, Q23/2025, Q23/2047, Q23/2070, Q23/2078, Q23/2079, Q23/2081, Q23/2185, Q23/2192, Q23/2193, Q23/2223, Q23/2253, Q23/2283, Q23/2298, Q23/2302, Q23/2303, Q23/2309, Q23/2310, Q23/2317, Q23/2331, Q23/2334, Q23/2342, Q23/2345, Q23/2363, Q23/2384, Q23/2395, Q23/2447, Q23/2489, Q23/2526, Q23/2535, Q23/2547, Q23/2551, Q23/2553, Q23/2554, Q23/2560, Q23/2615, Q23/2687, Q23/2692, Q23/2816, Q24/61, Q24/312, Q24/340, Q24/361, Q24/475, Q24/504, Q24/671, Q24/738, Q24/831, Q24/931, Q24/935, Q24/947, Q24/950, Q24/1455, Q24/1661, Q24/1940, Q24/2007, Q24/2025, Q24/2027, Q24/2029, Q24/2084, Q24/2108, Q24/2286.
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife:* Q24/1940.

4.- Política Territorial (41).

- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria:* Q23/2033, Q24/192, Q24/579.
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife:* Q23/1877.
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma:* Q23/2567, Q24/1659
- *Ayuntamiento de Candelaria:* Q23/2347, Q23/2435.
- *Ayuntamiento de Santa Brígida:* Q23/1987, Q23/2257, Q24/90, Q24/1200.
- *Ayuntamiento de Tazacorte:* Q24/793.

- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q24/120, Q24/1201, Q24/1587.*
- *Ayuntamiento de Firgas: Q23/2458, Q23/2232, Q24/1877.*
- *Ayuntamiento de El Paso: Q24/162.*
- *Ayuntamiento de Agulo: Q4/2052*
- *Ayuntamiento de La Oliva: Q24/670.*
- *Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q23/2912, Q24/267.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía: Q24/515, Q24/1212, Q24/1869, Q24/2047.*
- *Ayuntamiento de Alajeró: Q23/1864.*
- *Ayuntamiento de Antigua: Q24/1036.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q24/1440.*
- *Ayuntamiento de Tegui: Q24/1721.*
- *Ayuntamiento de Ingenio: Q23/2753, Q24/1837*
- *Ayuntamiento de Breña Baja: Q23/2347.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q23/2357.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q23/2603, Q23/2787.*
- *Ayuntamiento de Pájara: Q23/2643.*
- *Consejo insular de Aguas de Gran Canaria; Q24/643.*
- *Gobierno de Canarias Consejería de Transición ecológica: Q24/194.*

5.- Área de Sanidad (32).

- *Hospital General de La Palma): Q23/1693, Q23/2409.*
- *Consejería de Sanidad: Q23/1922, Q23/2589, Q23/2638, Q24/175, Q24/272, Q24/322.*
- *Dirección General de Área de Salud de Gran Canaria: Q23/1966, Q23/2854, Q24/226, Q24/1016, Q24/1793.*
- *Dirección General de Área de Salud de Fuerteventura: Q23/2231, Q23/2385, Q23/2408, Q24/637.*
- *Hospital Universitario de Canarias: Q23/2246, Q23/2263, Q23/2857.*
- *Hospital del Sur de Tenerife: Q23/2274, Q24/1255.*
- *Servicio Canario de Salud: Q23/2290, Q23/2600.*
- *Ayuntamiento de Candelaria: Q23/2301.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q23/2398.*
- *Dirección General de Área de Salud de Tenerife: Q23/2609.*
- *Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria: Q23/2641, Q24/409, Q24/718, Q24/940.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/2678.*

6.- Área de Trabajo y Función Pública (22).

- *Ayuntamiento de Buenavista del Norte: Q24/929.*
- *Ayuntamiento de Guía de Isora: Q23/2855, Q24/123, Q24/805.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q24/875.*
- *Ayuntamiento de La Oliva: Q23/2267.*
- *Ayuntamiento de La Orotava: Q23/1661.*
- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2264.*
- *Ayuntamiento de Puntallana: Q24/1015.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q24/1642, Q24/1643.*

- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q22/756, Q23/1412.*
- *Ayuntamiento de Santa María de Guía: Q23/2789.*
- *Ayuntamiento de Valle Gran Rey: Q23/2327.*
- *Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias: Q23/2386.*
- *Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: Q23/2719, Q24/899, Q24/1866.*
- *Consejería de Sanidad: Q23/1120, Q23/1369, Q23/2227.*

7.- Obras Públicas (22).

- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q22/1673, Q22/1217, Q-23/971, Q23/2644.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/404.*
- *Ayuntamiento de Tegui: Q23/831, Q23/2880.*
- *Ayuntamiento de Santa Brígida: Q24/372.*
- *Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: Q23/443.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/1522.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q23/1746.*
- *Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q23/1863.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q23/2376.*
- *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q23/1962.*
- *Cabildo de Gran Canaria: Q23/1551.*
- *Cabildo de La Palma: Q23/374.*
- *Canaragua: Q23/1863.*
- *Dirección General de Infraestructuras. Q22/2046, Q24/1035, Q23/1038, Q23/2826; Q23/2834.*

8.- Área de Vivienda (21).

- *Instituto Canario de la Vivienda: Q22/808; Q22/1565; Q23/1588; Q22/1947; Q23/2543, Q24/684, Q24/32, Q24/1849.*
- *VISOCAN: Q23/877, Q23/1577, Q23/2016, Q24/191, Q24/429; Q24/1118.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/1345.*
- *Ayuntamiento de Santiago del Teide: Q23/2373.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q24/16.*
- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q24/446.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q24/1223.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/2076.*

9.- Actividades Clasificadas (17).

- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q 23/2113.*
- *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q22/1105, Q23/772.*
- *Ayuntamiento de Tías: Q23/2293, Q23/2555,*
- *Ayuntamiento de Telde: Q-24/1882, Q-22/1023.*
- *Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: Q24/709.*
- *Ayuntamiento de Granadilla de Abona: Q24/1687.*

- *Ayuntamiento de Arucas: Q23/2831.*
- *Ayuntamiento de Breña Baja: Q23/2552.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q23/2415.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q23/2382.*
- *Ayuntamiento de Valle Gran Rey: Q23/2341.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q23/1951.*
- *Ayuntamiento de La Oliva: Q23/1332.*
- *Cabildo Insular de La Palma: Q24/1932.*

10.- Área de Justicia (17).

- *Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia: Q23/1429, Q23/2229, Q23/2879, Q24/127, Q24/615.*
- *Viceconsejería de Justicia: 24/1700.*
- *Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma: Q23/1636, Q23/1899, Q24/452, Q24/453.*
- *Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria: Q23/1770, Q24/81.*
- *Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife: Q23/2221, Q24/254, Q24/583, Q24/588.*
- *Juzgado de lo Penal nº 4 de Santa Cruz de Tenerife: Q24/11.*

11.- Economía y Hacienda (16).

- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/429.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/1233, Q23/1309, Q23/2825, Q24/1259*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/1049.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q23/744, Q24/411.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q23/1358, Q24/1547.*
- *Ayuntamiento de Pájara: Q23/711.*
- *Ayuntamiento de Guía de Isora: Q24/308.*
- *Agencia Tributaria Canaria: Q23/996, Q24/58.*
- *Secretaría General Técnica Consejería Transición Ecológica y Energía: Q24/2032.*
- *Secretaría General Técnica Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos: Q24/2148.*

12.- Área de Seguridad Pública (13).

- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q23/1851.*
- *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2623, Q24/467.*
- *Ayuntamiento de San Bartolomé Q23/2886.*
- *Ayuntamiento de Agüimes Q24/119, Q24/427.*
- *Ayuntamiento de Tacoronte Q24/440.*
- *Ayuntamiento de Firgas Q24/566.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana Q24/629, Q24/1864.*
- *Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo: Q24/986.*
- *Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane Q24/1416.*

- *Ayuntamiento de Puntallana: Q24/1533.*

13.- Área de Turismo y Transportes (8).

- *Ayuntamiento de La Oliva: Q24/962, Q24/222.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/2390.*
- *Cabildo de La Gomera: Q24/484.*
- *Cabildo de El Hierro: Q24/484.*
- *Cabildo de La Palma: Q24/484.*
- *Puertos de Canarias: Q24/484.*
- *Cabildo de Fuerteventura: Q23/1857.*

14.- Área de Mayores (8).

- *Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: Q23/1430).*
- *Centro Sociosanitario del Norte de Tenerife: Q23/2356.*
- *Cabildo Insular de La Palma: Q23/2812.*
- *Ayuntamiento de San Miguel de Abona: Q24/1534.*
- *Residencia de la Tercera Edad Acorán: Q24/1606.*
- *Dirección del Área de Salud de Gran Canaria: Q24/1636.*
- *Viceconsejería de Bienestar Social: Q24/1934.*
- *Dirección General de Mayores y Participación Activa: Q24/2152.*

15.- Área de Menores (7).

- *Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia: Q23/2522, Q23/2680, Q24/660, Q24/1045, Q24/1183, Q24/1532, Q24/1674.*

16.- Área de Educación (6).

- *Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: Q24/56, Q24/1757, Q24/2226, Q23/2062, Q23/2712*
- *Ayuntamiento de Telde: Q24/1757.*

17.- Volcán de La Palma (5).

- *Ayuntamiento de El Paso: Q24/2013.*
- *Instituto Canario de la Vivienda: Q23/1758, Q23/2241.*
- *Ayuntamiento de El Paso: Q23/2819.*

- *Cabildo de La Palma: Q23/2819.*

18.- Área de Tecnologías de la Información (5).

- *Ayuntamiento de Santa María de Guía: Q23/1566.*
- *Ayuntamiento de Tegueste: Q23/2268.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/2479.*
- *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2497.*
- *Ayuntamiento de Agüimes: Q24/481.*

19.- Área de Cultura (5).

- *Ayuntamiento de Teguieste: Q24/10.*
- *Ayuntamiento de Hermigua: Q23/1875.*
- *Cabildo Insular de La Gomera: Q23/1875.*
- *Cabildo de Gran Canaria: Q23/1911.*
- *Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea: Q23/2698.*

20.- Área de Servicios Públicos (5).

- *Ayuntamiento de Teguieste: Q23/901.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q23/1083.*
- *Ayuntamiento de Candelaria: Q23/1612.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q23/2444.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q24/1304.*

21.- Medio Ambiente (3).

- *Consejería de Transición Ecológica: Q24/1768.*
- *Ayuntamiento de Yaiza: Q23/1569.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q24/1770.*

22.- Área de Comercio y Consumo (2).

- *Ayuntamiento de EL Paso: Q23/2670.*
- *Dirección General de Comercio y Consumo: Q24/292.*

23.- Área de Deportes (1).

- *Ayuntamiento de Arucas: Q24/880.*

24.- Área de Contrataciones Públicas (1).

- *Ayuntamiento de Tacoronte: Q23/323.*

25.- Área de Migraciones (1).

- *Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias: Q24/1564.*

26.- Área de Igualdad (1).

- *Dirección General de Programas Asistenciales: Q24/826.*

27.- Área de Seguridad Social (0).

10.- Área de Agricultura, Ganadería y Pesca (0).

II.- Relación de Administraciones Públicas a las que se les ha advertido de que el incumplimiento de la obligación legal de colaborar con la Diputación del Común puede dar lugar a una declaración de obstruccionismo.

Cuando la Administración requerida no responde a la Resolución sobre el deber legal de colaborar, y no se están cumpliendo los plazos de respuesta, nos vemos obligados a reiterar la obligación legal de colaborar con la Diputación del Común, con la ADVERTENCIA de que, la no remisión del informe solicitado, puede dar lugar a la declaración de que su actitud es obstruccionista y entorpecedora de las funciones de la Diputación del Común, comunicando esta circunstancia al Parlamento de Canarias, sin perjuicio de que dicha actitud pueda ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, según faculta su ley reguladora a la Diputada del Común.

ÁREAS QUE HAN MOTIVADO UNA ADVERTENCIA DE DECLARACIÓN DE OBSTRUCCIONISMO



Discapacidad (268).

- *Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud: Dirección General de Discapacidad.* Q2371256, Q23/1270, Q23/1278, Q23/1281, Q23/1306, Q23/1330, Q23/1350, Q23/1389, Q23/1397, Q23/1403, Q23/1431, Q23/1453, Q23/1463, Q23/1476, Q23/1515, Q23/1721, Q23/1727, Q23/1889, Q23/1905, Q23/1941, Q23/1944, Q23/1983, Q23/1996, Q23/2012, Q23/2023, Q23/2026, Q23/2027, Q23/2028, Q23/2029, Q23/2031, Q23/2063, Q23/2071, Q23/2072, Q23/2086, Q23/2094, Q23/2155, Q23/2181, Q23/2198, Q23/2220, Q23/2226, Q23/2265, Q23/2271, Q23/2280, Q23/2299, Q23/2319, Q23/2321, Q23/2323, Q23/2333, Q23/2358, Q23/2360, Q23/2361, Q23/2369, Q23/2379, Q23/2391, Q23/2410, Q23/2417, Q23/2420, Q23/2446, Q23/2448, Q23/2449, Q23/2450, Q23/2466, Q23/2475, Q23/2481, Q23/2501, Q23/2524, Q23/2530, Q23/2571, Q23/2578, Q23/2626, Q23/2660, Q23/2667, Q23/2681, Q23/2720, Q23/2721, Q23/2731, Q23/2745, Q23/2746, Q23/2773, Q23/2774, Q23/2791, Q23/2799, Q23/2824, Q23/2835, Q23/2836, Q23/2840, Q23/2842, Q23/2844, Q23/2861, Q23/2882, Q23/2892, Q23/2907, Q23/2909, Q23/2926, Q24/43, Q24/46, Q24/49, Q24/64, Q24/69, Q24/70, Q24/74, Q24/95, Q24/101, Q24/106, Q24/157, Q24/167, Q24/170, Q24/190, Q24/197, Q24/219, Q24/220, Q24/224, Q24/232, Q24/241, Q24/283, Q23/287, Q24/288, Q24/299, Q24/321, Q24/324, Q24/325, Q24/327, Q24/332, Q24/339, Q24/343, Q24/348, Q24/349, Q24/357, Q24/366, Q24/376, Q24/400, Q24/404, Q24/410, Q24/420, Q24/423, Q24/424, Q24/441, Q24/445, Q24/455, Q24/470, Q24/478, Q24/482, Q24/485, Q24/490, Q24/495, Q24/497, Q24/511, Q24/512, Q24/523, Q24/526, Q24/529, Q24/556, Q24/557, Q24/574, Q24/575, Q24/576, Q24/591, Q24/611, Q24/614, Q24/618, Q24/626, Q24/630, Q24/636, Q24/652, Q24/658, Q24/659, Q24/681, Q24/687, Q24/693, Q24/708, Q24/712, Q24/721, Q24/728, Q24/749, Q24/751, Q24/752, Q24/755, Q24/757, Q24/760, Q24/769, Q24/781, Q24/782, Q24/785, Q24/797, Q24/800, Q24/804, Q24/810, Q24/821, Q24/832, Q24/833, Q24/848, Q24/859, Q24/873, Q24/883, Q24/885, Q24/893, Q24/896, Q24/913, Q24/919, Q24/927, Q24/954, Q24/957, Q24/963, Q24/967, Q24/975, Q24/982, Q24/984, Q24/990, Q24/991, Q24/993, Q24/1004, Q24/1005, Q24/1008, Q24/1023, Q24/1032, Q24/1034, Q24/1040, Q24/1043, Q24/1055, Q24/1058, Q24/1059, Q24/1071, Q24/1073, Q24/1088, Q24/1097, Q24/1098, Q24/1102, Q24/1114, Q24/1122, Q24/1126, Q24/1130, Q24/1131, Q24/1138, Q24/1144, Q24/1159, Q24/1160, Q24/1195, Q24/1199, Q24/1205, Q24/1208, Q24/1213, Q24/1214, Q24/1216, Q24/1220, Q24/1225, Q24/1229, Q24/1234, Q24/1236, Q24/1243, Q24/1244, Q24/1254, Q24/1260, Q24/1270, Q24/1279, Q24/1280, Q24/1287, Q24/1310, Q24/1317, Q24/1318, Q24/1329, Q24/1330, Q24/1339, Q24/1358, Q24/1364, Q24/1372, Q24/1392, Q24/1405, Q24/1420
- *Cabildo Insular de Tenerife:* Q22/2899.

2.- Área de Dependencia (48).

- *Dirección General de Dependencia:* Q23/1068, Q23/1288, Q23/1357, Q23/1434, Q23/1436, Q23/1460, Q23/1468, Q23/1472, Q23/1485, Q23/1508, Q23/1527, Q23/1530, Q23/1550, Q23/1556, Q23/1567, Q23/1582, Q23/1642, Q23/1653, Q23/1658, Q23/1667, Q23/1668, Q23/1669, Q23/1674, Q23/1726, Q23/1734, Q23/1766, Q23/1772, Q23/1776, Q23/1784, Q23/1799, Q23/1805, Q23/1818, Q23/1843, Q23/1873, Q23/1883, Q23/1903, Q23/1916, Q23/1920, Q23/1928, Q23/1936, Q23/1959, Q23/1963, Q23/1968, Q23/1974, Q23/1980, Q24/361, Q24/475, Q24/671.

3.- Área de Servicios Sociales (37).

- *la Dirección General de Servicios Sociales e Inmigración: Q23/2092, Q23/2098, Q23/2101, Q23/2107, Q23/2123, Q23/2143, Q23/2336, Q23/2378, Q23/2407, Q23/2412, Q23/2416, Q23/2421, Q23/2424, Q23/2427, Q23/2428, Q23/2431, Q23/2432, Q23/2436, Q23/2437, Q23/2474, Q23/2505, Q23/2549, Q23/2585, Q23/2659, Q23/2740, Q23/2779, Q23/2822, Q23/2828, Q23/2841, Q23/2850, Q23/2856, Q23/2866, Q23/2872, Q23/2883, Q23/2893, Q23/2899, Q23/2922, Q24/13, Q24/23, Q24/39, Q24/52, Q24/68, Q24/79, Q24/84, Q24/88, Q24/96, Q24/99, Q24/108, Q24/109, Q24/138, Q24/141, Q24/198, Q24/202, Q24/279, Q24/289, Q24/295, Q24/313, Q24/326, Q24/368, Q24/369, Q24/379, Q24/387, Q24/390, Q24/401, Q24/402, Q24/433, Q24/439, Q24/465, Q24/530, Q24/535, Q24/536, Q24/541, Q24/545, Q24/602, Q24/604, Q24/616, Q24/645, Q24/654, Q24/699, Q24/733, Q24/761, Q24/772, Q24/806, Q24/851, Q24/861, Q24/868, Q24/881, Q24/1026, Q24/1030, Q24/1041, Q24/1042, Q24/1269.*
- *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q24/433).*

4.- Área de Política Territorial (23).

- *Ayuntamiento de Santa Brígida: Q24/90, Q23/1987, Q-23/2257.*
- *Ayuntamiento de Candelaria: Q23/1601, Q23/2300, Q23/2435.*
- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2033.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/1877.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q24/120, Q23/1316.*
- *Ayuntamiento de La Oliva: Q24/670, Q23/1393.*
- *Ayuntamiento de Firgas: Q23/223, Q23/2458.*
- *Ayuntamiento de Puntagorda: Q23/1296.*
- *Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: Q23/1349.*
- *Ayuntamiento de Valsequillo: Q23/1427.*
- *Ayuntamiento de Puntallana: Q23/1738.*
- *Ayuntamiento de Alajeró: Q23/1864.*
- *Ayuntamiento de Breña Baja: Q23/2347.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q23/2357.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q23/2567.*
- *Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q23/2912.*

5.- Área de Trabajo y Función Pública (20).

- *Ayuntamiento de Buenavista del Norte: Q24/929.*
- *Ayuntamiento de Guía de Isora: Q24/123.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q24/875.*
- *Ayuntamiento de La Oliva: Q23/2267.*
- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2264.*
- *Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q23/1069, Q23/1074, Q23/1092, Q23/1094.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q22/756, Q22/2348.*
- *Ayuntamiento de Valle Gran Rey: Q23/2327.*
- *Ayuntamiento de Yaiza: 23/531, 23/607, 23/632.*
- *Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias: Q23/2386.*

- *Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: Q23/2719.*
- *Consejería de Sanidad: Q23/812, Q23/1120, Q23/1369.*

6.- Área de Obras Públicas (19).

- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q22/1673, Q24/971, Q24/1217, Q23/2644.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q23/2376.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/1522.*
- *Ayuntamiento de Tegui: Q23/831.*
- *Ayuntamiento de Adeje: Q23/1764.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q23/1746.*
- *Ayuntamiento de El Rosario: Q23/1826.*
- *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q23/1826.*
- *Ayuntamiento de San Bartolomé: Q23/1863.*
- *Cabildo de Gran Canaria: Q23/1487, 23/1551.*
- *Cabildo de La Palma: Q23/374.*
- *Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: Q23/1487.*
- *Dirección General de Infraestructuras: Q22/2046, Q23/2826, Q23/2834.*

7.- Área de Sanidad (15).

- *Ayuntamiento de Candelaria: Q23/2301*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q23/2398*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/2678*
- *Consejera de Sanidad: Q23/1538.*
- *Hospital General de La Palma: Q23/1693, Q23/2409*
- *Dirección General de Área de Salud de Gran Canaria: Q23/1966, Q23/2854, Q24/224 y Q24/1016.*
- *Dirección General de Área de Salud de Fuerteventura: Q23/2231, Q23/2385, Q23/2408*
- *Hospital Universitario de Canarias: Q23/2246.*
- *Hospital del Sur de Tenerife: Q23/2274.*

8.- Actividades Clasificadas (13).

- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/2113.*
- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/888, Q23/1490.*
- *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q22/1105, Q23/772.*
- *Ayuntamiento de La Oliva: Q23/1332, Q22/1580.*
- *Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: Q24/709.*
- *Ayuntamiento Telde: Q22/1023.*
- *Ayuntamiento de Valle Gran Rey: Q23/2341.*
- *Ayuntamiento de Breña Baja: Q23/2552.*
- *Ayuntamiento de Icod de los Vinos: Q23/2415.*
- *Ayuntamiento Yaiza: Q23/1672.*

9.- Área de Vivienda (12).

- *Instituto Canario de la Vivienda: Q22/391; Q23/938; Q23/1947; Q23/2112; Q23/2543; Q24/429.*
- *VISOCAN: Q24/191*
- *Dirección General de Consumo: Q23/1689.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/1345.*
- *Ayuntamiento de Santiago del Teide: Q23/2373.*
- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q24/446.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q23/1536.*

10.- Área de Economía y Hacienda (9).

- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/1309, Q23/2825.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/1049.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q24/411.*
- *Secretaría General Técnica: Q24/2148.*
- *Ayuntamiento de Arona: Q23/1358, Q23/2129.*
- *Ayuntamiento de Guía de Isora: Q24/308.*
- *Ayuntamiento de El Paso: Q23/145.*

11.- Área de Justicia (9).

- *Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia: Q24/127.*
- *Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria: Q23/1770.*
- *Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma: Q23/1899, Q24/452, Q24/453.*
- *Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife: Q23/2221, Q24/254, Q24/583, Q24/588.*

12.- Área de Seguridad Pública (8).

- *Ayuntamiento de Puntallana: Q23/350.*
- *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q23/1374.*
- *Ayuntamiento de Firgas: Q23/1608, Q24/566.*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q23/1851.*
- *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2623, Q24/467.*
- *Ayuntamiento de Tacoronte: Q24/440.*

13.- Área de Cultura (5).

- *Ayuntamiento de Hermigua: Q23/1875.*

- *Cabildo Insular de La Gomera: Q23/1875.*
- *Consejería de Educación, Formación Profesional, A. Física y Deporte: Q23/354.*
- *Cabildo de Gran Canaria: Q23/1911.*
- *Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea: Q23/2698.*

14.- Área de Servicios Públicos (5).

- *Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones: Q23/1806.*
- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q23/2444.*
- *Cabildo Insular de La Palma: Q24/2484.*
- *Ayuntamiento de Mazo: Q24/373.*
- *Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: Q24/1304.*

15.- Área de Menores (4).

- *Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia: Q22/2883, Q23/2522, Q23/2680, Q24/660.*

16.- Área de Medio Ambiente (3).

- *Ayuntamiento de Mazo: Q23/2364.*
- *Ayuntamiento de Yaiza: Q23/1569.*
- *Ayuntamiento de Telde: Q23/40.*

17. Área del Volcán de La Palma (3).

- *Ayuntamiento del El Paso: Q2819.*
- *Instituto Canario de la Vivienda: Q23/1758, Q23/2241.*

18.- Área de Educación (2).

- *Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes: Q24/56, Q23/2062.*

19.- Área de Mayores (1).

- *Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: Q23/1430.*

20.- Área de Tecnologías de la Información (1).

- *Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q23/2497.*

21.- Área de Turismo y Transportes (1).

- *Ayuntamiento de La Oliva: Q24/222.*

22.- Área de Agricultura, Ganadería y Pesca (0).**23.- Área de Comercio y Consumo (0).****24.- Área de Contrataciones Públicas (0).****25.- Área de Deportes (0).****26.- Área de Igualdad entre hombres y mujeres y violencia de género (0).****27.- Área de Migraciones (0).****28.- Área de Seguridad Social (0).**

Las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo tituladas «*La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración*», celebradas el 29 y 30 de octubre de 2024 en Vitoria-Gasteiz, y en las que participó la Diputación del Común, estuvieron destinadas a reflexionar sobre el concepto, naturaleza y las implicaciones que supone el reconocimiento del derecho a la buena administración ante a la actuación diaria de las administraciones públicas, así como de las personas que las integran y prestan sus servicios en ellas.

La decisión de dedicar las Jornadas de Coordinación al derecho a la buena administración nace de la experiencia diaria que acumulamos las *ombudspersons*, como receptoras de las quejas de la ciudadanía y la percepción que ello nos ofrece acerca de la existencia de una mala administración

sistémica, que ha hecho nacer la necesidad de repensar el sistema, tratando de poner a la persona y a la satisfacción real y efectiva de sus necesidades en el centro del discurso público.

Frente a este debilitamiento de la confianza en el funcionamiento de las administraciones, la noción de buena administración está llamada a jugar un papel crucial en el fortalecimiento de las instituciones públicas, su funcionamiento y la percepción de la ciudadanía sobre las mismas, convirtiéndose en un elemento esencial que prevenga el deterioro del propio sistema democrático.

Las Defensorías del Pueblo entendemos que la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de Derecho e instrumento para la defensa de los derechos de la ciudadanía (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los mismos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas.

En definitiva, consideramos que la buena administración debe ser un instrumento para afrontar los desafíos actuales de nuestro estado social y democrático de Derecho, puesto que la calidad institucional y la efectividad de la gestión pública ha devenido crucial en nuestras sociedades.

Al hilo de lo anterior, el incumplimiento de la obligación legal de colaborar con la Diputación del Común es una expresión evidente del concepto de “mala administración”, en contraposición al derecho de la ciudadanía a una buena administración.

Las defensorías están en la mejor posición para conocer un número elevado de asuntos en diversos ámbitos, con una gran flexibilidad y autonomía, pudiendo, por lo tanto, contribuir a la precisión y desarrollo de la buena administración, ayudando a concretar estándares de diligencia según circunstancias diversas, y emitiendo recomendaciones al respecto cuando se detecte y se ponga de manifiesto la existencia de un caso de mala administración, más allá de que se haya cumplido la literalidad de la ley. Las recomendaciones constituyen un elemento decisivo para crear, en el seno de las administraciones públicas, una cultura de buena administración que termine impregnando la actuación de todas y cada una de las personas que las integran.

Finalizamos este capítulo, trasladando el decálogo adoptado en las conclusiones alcanzadas en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo:

1. La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso, para facilitar el ejercicio de sus derechos.
2. La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados.
3. La buena administración necesita de la transparencia en las actuaciones administrativas y requiere la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones. En particular, las y los jóvenes necesitan que se escuche su voz, facilitando su participación en las decisiones que les afectan. Igualmente, debe respetarse el derecho de las personas mayores a seguir tomando parte en las decisiones sobre sus proyectos vitales.

Además, la ciudadanía tiene derecho a relacionarse con la administración de una manera comprensible, lo cual exige un lenguaje claro, cercano y accesible de los textos normativos, documentos y resoluciones.

4. La buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión.

Por añadidura, la falta de colaboración de las administraciones públicas con las defensorías del pueblo no solo es contraria a la ley, sino que perpetúa irregularidades que perjudican gravemente al ejercicio de los derechos ciudadanos.

5. La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.
6. La buena administración implica actuar con equidad y sin discriminación, respetando los derechos y las libertades fundamentales. En particular, requiere prestar una especial atención a las personas en situaciones de vulnerabilidad.

En este sentido, es preciso garantizar derechos tan básicos como el de ser atendido de manera presencial y con inmediatez, sin que esté justificada la imposición de cita previa obligatoria o la extensión desmedida de la obligación de relacionarse telemáticamente con la Administración.

7. La buena administración es esencial para fomentar la confianza en las instituciones públicas y el correcto funcionamiento del Estado de Derecho. La Administración debe asumir la responsabilidad en la que pueda incurrir y reconocer sus propios errores, pedir disculpas, en su caso, y reparar el daño causado.

El derecho a una buena administración guarda una especial relación con el derecho a la tutela judicial efectiva, a cuya redefinición debe contribuir, pues nadie debería ser obligado a litigar para obtener aquello a lo que tiene derecho.

8. La buena administración requiere la dotación de recursos humanos adecuados y la provisión de vacantes para la prestación de los servicios públicos, así como la formación continua y la sensibilización del personal sobre los principios y valores de la buena administración. Ello exige también adoptar medidas para garantizar el relevo generacional y una planificación que permita anticiparse a las necesidades actuales y emergentes.
9. La buena administración demanda incorporar la innovación tecnológica, con el fin de mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. La digitalización de la Administración, que debe ser responsable en clave social, necesita asegurar la asistencia en el uso de herramientas electrónicas a las personas usuarias, así como la seguridad y la privacidad de los datos.

La implantación de procedimientos electrónicos no debe menoscabar las garantías que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, en especial la protección que merece el derecho a la corrección del error digital.

10. La buena administración necesita también aprovechar los beneficios de la inteligencia artificial para mejorar la calidad de los servicios públicos. A pesar de su significativo potencial, es también crucial identificar y corregir los riesgos asociados a su uso, para proteger los derechos y las libertades de la ciudadanía. Esto incluye garantizar la intervención humana en las decisiones, la transparencia, y evitar sesgos y discriminaciones.

Las defensoras y defensores del pueblo nos comprometemos a aplicar estas medidas y principios básicos de la buena administración en nuestra labor cotidiana.

Las Defensorías del Pueblo expresamos nuestro convencimiento de que la aplicación escrupulosa de las medidas contenidas en el presente decálogo, unida a un sistema público de integridad, equipado de los mecanismos de control objetivos, independientes y eficaces, contribuirá al respeto de los principios éticos indisolubles de la legitimidad del ejercicio democrático del poder público. De este modo, estas medidas aportarán mejoras significativas a la calidad institucional, a la gestión ejemplar de los asuntos públicos y, en último término, a la salvaguarda de los derechos ciudadanos.

Capítulo VIII

Menores



CAPÍTULO VIII

Menores

1. Consideraciones generales.

La Constitución Española, al enumerar los principios rectores de la política social y económica, menciona la obligación de los poderes públicos de «asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia» y dentro de esta, con carácter singular, la de las personas menores de edad (artículo 39).

La especial vulnerabilidad, en que se encuentran las personas menores, obliga a la necesidad de dispensarles una singular protección, por lo que se deben adoptar y arbitrar todas las medidas y mecanismos protectores necesarios.

A este respecto, el mandato constitucional obliga al poder legislativo a promulgar toda normativa necesaria para dispensar una singular protección de las personas menores. Y en este sentido, se han ido promulgando leyes, siendo, en este orden, las más significativas:

- La *Ley 21/1987, de 11 de noviembre, que modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de adopción y otras formas de protección de menores*. Esta Ley supone la desjudicialización del sistema jurídico de protección de menores, otorgando la tutela a la entidad pública de protección por ministerio de Ley, desaparece el concepto de abandono y aparece el concepto de desamparo.
- La *Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, Ley de Protección Jurídica del Menor (LOPJM)*, que introduce un nuevo concepto, concepto de riesgo en contraposición con el de desamparo.
- *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores en Canarias*, al amparo de la competencia concedida por el artículo 148. 20º CE.
- La *Ley Orgánica 8/2015, de 28 de julio, de Protección a la Infancia y a la Adolescencia*, reforma en profundidad de las tradicionales instituciones de protección de menores reguladas en el Código Civil.
- La *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia*, introduce cambios necesarios, en la legislación española de protección a la infancia y a la adolescencia; constituye una referencia para las comunidades autónomas en el desarrollo de su respectiva legislación en la materia.
- La *Ley Orgánica 4/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia* refuerza los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, garantizando su integridad física, psíquica, psicológica y moral, frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad, y estableciendo las medidas de protección integral y multidisciplinar que incluyen la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño, en todos los ámbitos en los que se desarrolle la vida de las personas menores de edad.

Asimismo, la normativa citada se ha visto poderosamente influenciada por los textos internacionales que se han ocupado de la protección de las personas menores, de los que destacan la Declaración Universal de los Derechos del Niño (Nueva York, 1959) y la Convención de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Nueva York, 20 de noviembre de 1989).

En el ámbito de Naciones Unidas, los principales referentes normativos de protección infantil son los tres protocolos facultativos de la citada Convención, y las Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño, que se encargan de conectar este marco de Derecho Internacional con realidades educativas, sanitarias, jurídicas y sociales que atañen a niños, niñas y adolescentes.

Por lo que, en atención a lo expuesto, corresponde a la Defensoría garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones públicas, con responsabilidad en la atención a la infancia y adolescencia, respondan a su superior interés; principio “*superior interés del menor*” determinante para la adopción de cualquier medida que afecte a una persona menor, en orden a la protección de sus derechos fundamentales.

El “*superior interés del menor*” se configura como un verdadero concepto jurídico indeterminado, que la doctrina ha venido relacionando con el desenvolvimiento libre e integral de la personalidad de la persona menor y la supremacía de todo lo que le beneficie, más allá de las preferencias personales de padres, madres, personas tutoras, guardadoras o administraciones públicas, en orden la protección de sus derechos, primando, en todo caso, su condición de titulares de pleno derecho; enfoque de los derechos de la infancia y adolescencia, marco conceptual que incluye como objetivo la promoción, protección y salvaguardia de sus derechos.

Como institución garantista de derechos, y en cumplimiento de nuestra función, debemos seguir poniendo de manifiesto la ausencia de actualización de todo el régimen jurídico de protección a la infancia y adolescencia en nuestra Comunidad Autónoma, así como la ausencia de la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, compromiso adquirido en el Pacto Canario por la Infancia desde el 17 de noviembre de 2014. Pese al tiempo transcurrido, **diez años**, y los compromisos y recomendaciones que se ha formulado al respecto, no se ha abordado su elaboración.

En relación con la actualización de la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*, concluimos que seguimos sin contar con la actualización de la mencionada ley, si bien, el Gobierno de Canarias de la XI legislatura, adoptó, en su sesión celebrada el día 20 de mayo de 2024, el acuerdo de la propuesta del programa legislativo y reglamentario, que contempla el anteproyecto de Ley Canaria de Infancia y Adolescencia, cuya fecha prevista de inicio se fijó en el segundo trimestre de 2024 y la fecha de remisión al Consejo de Gobierno en el cuarto trimestre de 2024.

A fecha del cierre del ejercicio 2024, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, en el histórico sobre la elaboración de la normativa tramitada en la XI legislatura, no figura publicado el anteproyecto de Ley Canaria de Infancia y Adolescencia.

Han transcurrido más de 27 años desde la aprobación de la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores en Canarias*, y seguimos sin contar con la actualización de la normativa de infancia y adolescencia en nuestra Comunidad Autónoma, por lo que, un año más, trasladamos nuestra preocupación a este respecto y la necesidad de revisar en profundidad el funcionamiento de las instituciones del sistema de protección de atención a las personas menores de edad, para garantizar una protección efectiva y uniforme, en todo el territorio de nuestro archipiélago, que dé respuesta a las necesidades de la población infantil y adolescente y sus familias, como ejercicio de responsabilidad de obligado cumplimiento. Se deberán realizar, por un lado, las actuaciones de sensibilización, prevención, asistencia y protección, y, por otro, las actuaciones de revisión de los procedimientos necesarios que aseguren la coordinación efectiva entre las distintas administraciones públicas competentes. Esto, necesariamente, requerirá la aprobación de las respectivas normativas, planes, protocolos y programas que resulten necesarios, como elementos e instrumentos que consideramos claves para garantizar el bienestar de las personas menores; bienestar que debe

constituir la hoja de ruta de las administraciones públicas, en su trabajo y dedicación diaria a la infancia y adolescencia.

Esta institución recuerda que el bienestar de la infancia, la adolescencia y las familias es un bien público que hay que proteger y garantizar.

Por último, no queremos cerrar nuestras consideraciones, sin hacer mención a la situación de las personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra Comunidad Autónoma, y la responsabilidad de la misma en seguir afrontando, en solitario, el reto de gestionar la acogida inmediata y la atención integral, pese a la obligación que tiene el Estado, respecto a garantizar el principio de solidaridad consagrado en la Constitución, atendiendo las especiales circunstancias de aquellos territorios en los que los flujos migratorios tengan una especial incidencia.

A este respecto, el pasado mes de junio de 2024, la Diputada del Común envió una carta al Defensor del Pueblo y a las Defensorías autonómicas, en la que solicitaba la colaboración con respecto a la acogida de personas menores migrantes que llegan a nuestras costas canarias, trasladando la situación crítica en la que se encuentra nuestra Comunidad Autónoma, al ser constante el flujo de personas migrantes que llegan buscando un futuro mejor y más seguro. En la carta se señalaba que las infraestructuras y recursos disponibles en las islas son insuficientes para proporcionar una acogida digna, especialmente en el caso de personas menores no acompañadas.

En este sentido, la Diputada del Común solicitó que se procurara la colaboración en la acogida de personas migrantes que llegan a Canarias, de forma que se consiga una adecuada distribución entre comunidades autónomas y se reduzca la presión que padecen los servicios canarios, con vistas, en definitiva, a dispensar una integración más efectiva y humana a dichas personas.

Se recibió contestación, del Defensor del Pueblo de Navarra, en la que se comunicaba que había abierto investigación de oficio y que, una vez recabados los informes de los departamentos de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias y de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, respecto al posicionamiento del Gobierno de Navarra, en relación con la propuesta del Gobierno central para la distribución de migrantes niños, niñas y adolescentes no acompañados entre las comunidades autónomas, había considerado oportuno formular una resolución en la que se recomendó que se colaborase con el Estado y con el resto de las comunidades autónomas en una solución que permita la distribución geográfica de niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados entre todos los territorios, de manera solidaria y poniendo el foco en el interés superior del menor.

Igualmente, el Defensor del Pueblo de Navarra informó que había formulado tres sugerencias para que se prevean los recursos y medios necesarios para una atención adecuada y transversal a dichos menores y adolescentes, así como una agilización de los trámites precisos para su integración social, tales como los correspondientes al empadronamiento, tarjeta sanitaria, formación, etcétera, con la coordinación que sea precisa con otros órganos administrativos o administraciones, e igualmente el establecimiento de un canal coordinado entre ellos para garantizar el traspaso en la atención adecuada cuando se produzca el paso a la mayoría de edad de los adolescentes.

Por otro lado, el 17 de julio de 2024, la Diputada del Común, junto con el Defensor del Pueblo, visitó dos centros de acogida de personas menores migrantes en la isla de Tenerife para conocer de primera mano la realidad de los niños, niñas y adolescentes que han llegado solos al archipiélago canario.

En primer lugar, visitó el centro de menores de Hoya Fría y posteriormente visitó el centro de menores de La Orotava. Tras las visitas a los centros, la Diputada del Común reclamó medidas urgentes para garantizar el respeto de los derechos humanos de las personas menores extranjeras no acompañadas que requieren de una adecuada atención y la solidaridad entre comunidades autónomas, al no poder garantizar nuestro sistema autonómico una adecuada atención.

Igualmente, en el mes de julio de este año del que se da cuenta, personal de la institución realizó visita al centro de acogida de emergencia “Casa del Mar”, en la isla de Lanzarote, a raíz de la queja recibida en esta institución, en la que se ponía de manifiesto el mal estado de las instalaciones del centro. Finalmente, el centro fue cerrado.

La Diputada del Común participó en la VI Cumbre de Movilidad Humana y Trata de Personas, celebrada en San Salvador (El Salvador), los días 26 y 27 de septiembre, organizada por la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), agrupación internacional constituida en Cartagena de Indias -Colombia- en 1995, que reúne a más de 100 defensoras y defensores del pueblo, procuradores, proveedores, presidentes de comisiones nacionales o estatales de Derechos Humanos de 22 países iberoamericanos, con el objetivo de ser: *“un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsperson en las regiones geográficas de su jurisdicción”*.

Los objetivos de la Cumbre fueron:

- Identificar los retos, desafíos y respuestas de las Defensorías del Pueblo, Procuradurías y otras instancias de defensa de los derechos humanos, ante los nuevos contextos de movilidad humana en la región (PROTECCIÓN).
- Fomentar la cooperación entre los Estados y las instituciones de derechos humanos, a fin de fortalecer los mecanismos de asistencia y protección de derechos de las personas en contextos de las diversas formas de migración y con ello, avanzar en la implementación de las recomendaciones internacionales emitidas por los Mecanismos Internacionales de derechos humanos del Sistema de Naciones Unidas.

La Diputada del Común participó con una ponencia en la Mesa 2: *“Rutas Migratorias y su impacto en Iberoamérica: La vulnerabilidad de las niñas y niños no acompañados/as en los procesos migratorios”*, en la que concluyó que el desafío migratorio en Canarias requiere una acción coordinada y sostenida, trabajo desde una perspectiva de Derechos Humanos, garantizando su protección por encima de cualquier otra consideración, políticas europeas coordinadas y una mejor coordinación entre todas las administraciones implicadas, pasos esenciales para garantizar una gestión migratoria ordenada y justa.

A mediados del mes de octubre de 2024, la Diputada del Común realizó visita a la isla de El Hierro para conocer la situación de las personas menores migrantes no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra Comunidad Autónoma y los recursos con los que cuenta la isla para afrontar el flujo migratorio, que garanticen una respuesta adecuada en materia sanitaria, educativa y de recursos para lograr una plena integración social.

A este respecto, visitó el centro de acogida DENCAM en Frontera, Centro de acogida Tacoronte, la Gerencia de Servicios Sanitarios, el Colegio de Valverde y los Ayuntamientos de Frontera y Valverde, para informarse de la coordinación que se viene realizando entre las distintas administraciones públicas con competencias en materia de atención a personas menores y realizar un estudio insularizado que muestre la realidad de la isla en la atención a flujos migratorios.

El total de personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra Comunidad Autónoma, a 31 de diciembre 2021, fue de 2689.

El total de personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra comunidad autónoma, a 31 de diciembre 2022, fue de 2181.

El total de personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra comunidad autónoma, a 31 de diciembre 2023, fue de 5149.

El total de personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra comunidad autónoma, a 31 de diciembre 2024, está pendiente de confirmación, al ser un dato que es facilitado por la entidad pública de protección de nuestra Comunidad Autónoma a la Diputación del Común.

Reiteramos que garantizar los derechos contenidos en la Convención de los Derechos del Niño conlleva que, tanto los países de tránsito como los países de recepción, dispongan de un sistema de protección capaz de garantizar dichos derechos, priorizando la condición de persona menor por encima de la de persona migrante; han de ser considerados niños y niñas hasta su mayoría de edad y, por tanto, ser objeto de atención y protección integral; la minoría de edad, unida a la condición de extranjero, coloca, precisamente, a las personas menores en una situación de vulnerabilidad.

No es razonable y solidario, como hemos venido exponiendo en nuestros informes anuales, que nuestros servicios de protección autonómicos asuman, en solitario, la tutela de un número de menores que supera nuestra capacidad de acogida, y reiteramos que deberá configurarse una política migratoria española, en un marco europeo común. Si bien, la migración es un fenómeno difícil de predecir, es previsible que aumente, o al menos se mantenga constante, en las próximas décadas, debido al crecimiento demográfico en los países con menores ingresos. Se trata, principalmente, de factores sociopolíticos, demográficos, económicos y medioambientales los que justifican que las personas abandonen su país de origen.

Asimismo, entre los factores de atracción, o llamada, que muestran los países de recepción, destacan el poder acceder a mejores condiciones de vida, de trabajo, de servicios, de clima, de tolerancia, de derechos y estabilidad.

Por esta razón, es función de las Defensorías, hacer un llamamiento a la reflexión y a la sensibilización respecto a estas personas menores. Su edad y su condición de extranjeras las coloca en una situación de extrema vulnerabilidad, al huir de realidades de pobreza, miseria y guerras, por lo que la crisis migratoria les afecta de manera desproporcionada, y, en consecuencia, son merecedores de medidas específicas de protección en el logro de un interés superior, de acuerdo a las normativas internacionales y nacionales que regulan sus derechos, procurando su defensa, y evitando su discriminación o que sean objeto de bulos y estereotipos que agravan su situación.

2. Principales motivos de queja.

- Salud mental.

La *Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor*, y sus posteriores modificaciones, la *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia*, así como la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*, de Canarias, y la reciente *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de julio, de protección integral a la infancia y adolescencia* han configurado un sistema de atención a la infancia y la familia, sustentado en la prevención de situaciones que perjudiquen el desarrollo de las personas menores de edad.

En Canarias, en materia de salud infanto-juvenil, existen indicadores que revelan empeoramiento. Esta situación se viene poniendo de manifiesto desde el año 2021, en el Dictamen de la Comisión de estudio sobre la situación de la infancia y adolescencia en Canarias.

En la Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud 2022-2026, se establecen los objetivos y recomendaciones orientados a la mejora de la salud mental de la población.

Asimismo, la Estrategia proporciona una herramienta útil para la mejora del bienestar emocional de la población y el apoyo a las familias, promoviendo un modelo de atención integral y comunitario que favorezca la recuperación y la integración social.

La detección precoz y la atención de forma efectiva a las personas con problemas de salud mental, desde el momento en que se presentan, máxime en un sector de la población de mayor vulnerabilidad, como es la población infanto-juvenil, cuya expresión psicopatológica y clínica es específica, requiere identificar acciones prioritarias a desarrollar para garantizar la promoción, prevención y protección de su salud mental, evitando, en la medida de lo posible, el tratamiento farmacológico frente al asistencial.

Igualmente, en el Plan de Acción de Salud Mental 2022-2024, se ponen de manifiesto las acciones específicas para dar respuesta a los problemas de salud mental, contando con seis líneas estratégicas, entre las que figura la línea 5 *“Abordaje de problemas de salud mental en contextos de mayor vulnerabilidad”*.

Por su parte, la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia definió las líneas de política social de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de Infancia y Familia para el período de 2019 a 2023, siendo su finalidad general promover e impulsar desde los poderes públicos el bienestar de la infancia y la adolescencia en Canarias, con la colaboración de las familias y de todos los agentes e instituciones implicadas.

Con fecha 27 de diciembre de 2023, se dicta Resolución en la que se dispone la publicación del Acuerdo adoptado por el Gobierno de Canarias, en el que se autoriza la ampliación del plazo de vigencia de la Estrategia Canaria a un nuevo periodo, de 2024 a 2027.

La finalidad general de la Estrategia es promover e impulsar desde los poderes públicos el bienestar de la infancia y la adolescencia en Canarias, con la colaboración de las familias y de todos los agentes e instituciones implicadas.

En la Estrategia se definen las líneas de actuación para el desarrollo de las políticas de infancia y familia que garantizan el cumplimiento de su finalidad general.

Entre las líneas de actuación se encuentra la línea II *“Impulsar acciones preventivas en el ámbito educativo y de la salud dirigidas a la mejora del aprendizaje, la socialización y al bienestar de la infancia, adolescencia y de las familias”*, en cuyos objetivos específicos figura el sexto, relativo a la Salud Mental Infanto-Juvenil *“Mantener e impulsar acciones interadministrativas e intersectoriales preventivas y de tratamiento, dirigidas a promover la Salud Mental Infanto-Juvenil”*.

Respecto a este objetivo se expone que se estudiará el diseño de indicadores y recursos terapéuticos y asistenciales homogéneos, ajustados a las necesidades de islas y municipios, y se establecen, igualmente, las distintas medidas que posibilitan el poder alcanzarlo con la identificación, para cada una de ellas, de la entidad responsable, las entidades que colaboran en su cumplimiento, la temporalización de la medida y los indicadores de resultado, por lo que citamos, en lo que aquí nos atañe, las siguientes:

- Complemento de la Red de Salud Mental infanto-juvenil a nivel de USM-IJ y crear dos UIB de adolescentes (una para cada provincia). Incremento de profesionales en la Red de Salud Mental infanto-juvenil. Ampliación a 10 Unidades Específicas y Especializadas de Salud Mental Comunitarias, de modo que den cobertura a todo el territorio canario.
- Habilitación de espacios propios y atención facultativa específica para los menores en las unidades de salud mental.

No desconocemos que los recursos destinados a salud mental en la infancia y adolescencia han venido siendo insuficientes, y que esta insuficiencia se ha hecho más patente tras la pandemia, al haber aumentado, como ya hemos expuesto en anteriores informes, la saturación de determinados dispositivos, como son las Unidades de Salud Mental Infanto-Juvenil.

Por consiguiente, una adecuada dotación de recursos y medios contribuiría, sin duda, a frenar, paliar, disminuir, en la medida de lo posible, esta situación. Se requiere, pues, una atención especializada, con unas características propias y en espacios adecuados, que permita dispensar un trato apropiado.

Como ya adelantamos, en el actual contexto, el número de niños, niñas, adolescentes y personas jóvenes con problemas de salud mental se encuentra en aumento y, según refiere el personal sanitario, las enfermedades están revistiendo cada vez más complejidad a la hora de poder prestar una atención sanitaria adecuada a las patologías a tratar, por lo que, como Defensoría, es nuestra obligación demandar a los poderes públicos que la atención a la salud mental infanto-juvenil constituya una prioridad en las políticas públicas, así como en las medidas asistenciales que se adopten, todo ello, desde el *“enfoque de los derechos del niño”* como sujetos de derechos (titulares de pleno derecho); enfoque de los derechos de la infancia y adolescencia, marco conceptual que incluye como objetivo la promoción, protección y salvaguardia de sus derechos.

En el anterior ejercicio dimos cuenta de las actuaciones de supervisión realizadas, en el marco de varios expedientes de quejas relativos a la gravedad del problema existente con los ingresos psiquiátricos de las personas menores de edad, ante la ausencia de respuesta por parte de las administraciones con competencia en la materia.

Recordemos que en las quejas se apuntaba que la cobertura de la asistencia sanitaria que existía para menores con problemas psiquiátricos era completamente deficiente: insuficiencia de centros de día, sin capacidad para gestionar la demanda de forma adecuada; insuficiencia de centros de rehabilitación psicosocial; insuficiencia de centros de atención temprana o comunitaria y demora en el acceso a los servicios de psiquiatra con hasta ocho meses de espera.

Igualmente, dimos cuenta de la recepción de la **Q22/2855**, a finales del ejercicio 2023, promovida por personal facultativo de la especialidad de psiquiatría, en la que se ponía de manifiesto que la atención psiquiátrica a toda la población menor de 15 años en el Hospital Materno Infantil, así como a la población de entre 15 y 17 años en el Hospital Insular, se estaba realizando sin contar con espacios diferenciados y adecuados a la edad y a la problemática por la que se acudía a las urgencias hospitalarias (alteraciones de conducta graves con auto y/o heteroagresividad, ideación suicida o intentos autolíticos). Exponía, el colectivo facultativo, que la valoración e intervención en niños y adolescentes que acudían a las urgencias, por los motivos antes mencionados, requería tiempo y un entorno seguro y tranquilo, con atención específica, y esto incluía la atención, por ejemplo, de personal de enfermería especializado, y que, si bien existe un espacio para la atención y observación de pacientes adultos que acuden por un motivo psiquiátrico, no así respecto a estas franjas de edad específicas, que comparten espacios con personas adultas en el módulo de psiquiatría, o bien en otras áreas de urgencias que no están adaptadas para los potenciales riesgos que se pueden producir.

A lo anterior, añadían que se trataba de pacientes que acuden a urgencias en situaciones de crisis, con un potencial auto o heterolesivo que hay que minimizar en el entorno hospitalario, adecuando los espacios, requiriendo un tipo de intervenciones muy diferente a la realizada con otros pacientes que acuden por otras patologías físicas.

Por último, concluían que el compartir espacio con personas adultas les exponía a situaciones que no se consideraban adecuadas a su grado de madurez y capacidad emocional, lo que podía provocar que la propia asistencia en urgencias tuviera un efecto potencialmente lesivo en la psique de estos niños y niñas.

Por ello, solicitaban contar con un módulo de atención psiquiátrica en urgencias, para poder brindar a infantes y adolescentes una asistencia especializada en un espacio adecuado a su edad y patología.

Esta institución solicitó informe a la Consejería de Sanidad, acerca de las medidas que se fueran a adoptar para garantizar una asistencia sanitaria adecuada a la población infanto-juvenil en los servicios de urgencias psiquiátricos, a la vista de lo expuesto por el personal facultativo de la especialidad de psiquiatría.

En el pasado ejercicio se recibió informe en el que se comunicó que la *Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias* dispone que la edad pediátrica queda comprendida entre los 0 a 14 años y que la atención sanitaria de urgencias, prestada a la población comprendida en dicha franja de edad, se realizaba en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Materno Infantil de Canarias. Igualmente informaba que la población comprendida entre los 15 y 17 años, cuando acude a un servicio de urgencias por cualquier motivo, lo hacen a los servicios de adultos del Hospital Universitario Insular de Gran Canaria y que, en el caso de que estos pacientes requieran una atención psiquiátrica, esta se prestará a través de los recursos psiquiátricos existentes en el Servicio de Urgencias del citado hospital. Destacan que, cuando un paciente acude a un servicio de urgencias con posible patología psiquiátrica, previamente, se tiene que descartar cualquier otra patología orgánica, y que el despistaje, cuando el paciente tiene menos de 15 años, se realiza por personal facultativo de pediatría que cubre las urgencias infantiles en los hospitales. Por el contrario, si el paciente es mayor de 15 años, ese despistaje se lleva a cabo en el servicio de urgencias de adultos.

Igualmente, se daba cuenta de la dimensión de las atenciones dispensadas, solo de los años 2020 y 2021 a la población comprendida entre 0 y 17 años, en el Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil.

Del informe trasladado, concluimos que la Administración sanitaria entendía que estaba dando cumplimiento a lo establecido en la normativa de aplicación en Canarias, *Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias*, y no ponía de manifiesto su intención de adecuar los espacios de atención a la población infanto-juvenil.

A fecha del cierre del ejercicio pasado, el personal facultativo nos informó que trasladaría sus consideraciones al respecto.

En el presente ejercicio se han recibido las consideraciones del personal facultativo, lo cual ha motivado la incoación de queja de oficio Q24/638, relativa a la dotación de espacios adecuados y personal específico para la atención de la salud mental a la población infanto-juvenil, en las unidades, hospitales y servicios de urgencias hospitalarios en Gran Canaria.

Se solicitó, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, un informe comprensivo de las medidas que procediera adoptar para dotar los medios humanos y materiales necesarios que garanticen una adecuada atención y protección a la salud mental de la población infanto-juvenil en los servicios de urgencias psiquiátricos hospitalarios, máxime teniendo en cuenta nuestro marco

normativo, que configura un sistema de atención a la infancia y adolescencia sustentado en la prevención de situaciones que perjudiquen el desarrollo de las personas menores de edad.

Igualmente, se solicitó, a la administración sanitaria, que contestara expresamente a las cuestiones que traslada el personal facultativo:

- Insuficiencia de unidades de salud mental independientes para la población infanto-juvenil, con espacios diferenciados y salas de espera separadas de las personas adultas (mencionaban que solo disponían 3 de 8).
- Ausencia de espacios adecuados y específicos en los servicios de urgencias hospitalarias, para valoración y observación, de pacientes y personal sanitario, que cuente con las medidas de seguridad mínimas y con personal cualificado en esta materia; corredores específicos para el traslado de pacientes de salud mental, y personal específico de enfermería para el manejo de las necesidades singulares de este tipo de pacientes.
- Necesidad de espacios específicos para valoración, observación y cribado para pacientes de 15 a 17 años. Se demanda que, preferiblemente, se preste la atención de urgencias, en esta franja de edad, con las mínimas medidas de seguridad y con dotación de personal especializado, una vez valorados y cribados en sus hospitales de referencia.
- Por último, se le solicitó que se nos remitiera copia de las evaluaciones de seguimiento e informes realizados del Plan de Salud Mental de Canarias 2019-2023, respecto a la Línea Estratégica 4: "Atención a la Salud Mental Infanto-Juvenil", así como que se nos informara si se había realizado la evaluación global del citado Plan, respecto a la consecución de los objetivos y acciones propuestas en el mismo.

Se recibió informe de la Consejería de Sanidad, al que se adjuntaba informe emitido por la Dirección General de Salud Mental y Adicciones, acompañado del informe elaborado por la Subdirección Médica del Área Materno-Centrales del Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil (CHUIMI). Asimismo, se adjuntaba copia de la evaluación preliminar del Plan de Salud Mental de Canarias 2019-2023, que contiene información en relación con la Línea Estratégica 4 del citado plan: *"Atención a la Salud Mental Infanta-Juvenil"*.

En el informe recibido, la Dirección General de Salud Mental y Adicciones, reseña el método de evaluación del Plan de Salud Mental de Canarias 2019-2023:

- Corte evaluativo a los dos años, año 2021.
- Evaluación interna del Plan (Línea Estratégica 4)
- Derivación de la Evaluación interna al Servicio de Evaluación y Planificación. Pendientes de respuesta y Evaluación final.

Respecto, al Plan de Evaluación preliminar del Plan de Salud Mental de Canarias de 2019-2023 (PSMC), realizado por el comité de evaluación en agosto de 2021, consideramos de interés reflejar sus conclusiones:

- A pesar de las limitaciones impuestas por la pandemia y por la ausencia de un cronograma orientativo que delimite la evaluación, en julio de 2021, el PSMC ha activado el 40,9% de sus líneas estratégicas y el 14,6% de sus actuaciones específicas.

- Los tiempos requeridos para el diseño e implantación de las acciones previstas por el PSMC; el establecimiento de las alianzas intersectoriales requeridas; y la identificación, implicación y activación de los responsables (en los diferentes sectores), son retos que añaden complejidad a la ejecución del PSMC, tal como manifestó precozmente el Consejo Económico y Social (CES) en su informe de 2019.
- La disponibilidad presupuestaria para el PSMC se ha cumplido en base a su memoria económica, excepto para infraestructuras y equipamiento en 2019.

Por otro lado, la Dirección General de Salud Mental y Adicciones comunica que, en atención al requerimiento de esta Defensoría, respecto a la insuficiencia de unidades de salud mental independientes para la población infanto-juvenil, con espacios diferenciados y salas de espera separadas de las personas adultas, se informa que el plan a corto-medio plazo es crear una nueva unidad estructural de infanto-juvenil, que atendería la población correspondiente a las UCMC del Lasso, Triana y Canalejas.

A su vez, en el informe recibido de la Subdirección Médica Área Materno-Centrales, se daba cuenta de la disposición de los espacios que los servicios de urgencias del CHUIMI disponen para la valoración de pacientes con patología psiquiátrica, e igualmente se informaba lo siguiente:

- El CHUIMI se encuentra actualmente en proceso de remodelación y ampliación estructural, merced a la construcción de una torre pediátrica. Una vez trasladados los servicios pediátricos a la torre, el objetivo del Complejo es ampliar la dotación de espacios y personal en Psiquiatría Infanto-Juvenil, tanto en el área de urgencias como en hospitalización.
- Queremos expresar que compartimos plenamente la necesidad de contar con un mayor número de instalaciones adecuadas para ofrecer un servicio óptimo y acorde a las necesidades de nuestros jóvenes pacientes. Estamos empeñados en lograrlo a través de la ampliación del hospital, y estas mejoras permitirán ofrecer un entorno más adecuado y especializado para la atención de los pacientes de Psiquiatría Infanto-juvenil.

Se dio traslado de los informes al personal facultativo para su conocimiento y para que formulara las alegaciones que estimasen oportunas.

A fecha del cierre, no hemos concluido la presente investigación, de la que daremos cuenta en el próximo informe, al igual que esperamos contar, en el próximo ejercicio, con la evaluación global del Plan de Salud Mental (2019-2023) de nuestra Comunidad Autónoma, para poder analizar la consecución de sus objetivos y las acciones propuestas durante su vigencia, que, tal y como hemos anteriormente expuesto, se ha prorrogado

- **Riesgo y desamparo.**

En el pasado ejercicio, dimos cuenta de la celebración de las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, dedicadas de forma monográfica a la infancia y adolescencia, en concreto a *“Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia. Análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño”*.

En estas jornadas, las Defensorías recomendaron invertir en políticas de infancia y, en especial, en medidas de prevención de las situaciones de riesgo en todos los ámbitos que atienden a este sector de la población: educación, salud, servicios sociales y socioeducativos.

Igualmente, se puso de manifiesto la necesidad, entre otras, de dotar a las comunidades autónomas, que aún no dispusieran del mismo, de un instrumento para valorar las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia, que fuera de obligado cumplimiento para garantizar la seguridad jurídica.

Asimismo, se recomendó elaborar y aprobar, con celeridad, una reglamentación que clarificara y regulara el procedimiento de la declaración de riesgo del niño o niña, para garantizar una unidad de criterios en cada comunidad autónoma.

De la misma manera, se recomendó garantizar el proceso de escucha activa del niño o niña afectada, implementando instrumentos que se adecuen a su edad y madurez, así como la calidad de la información facilitada a la familia, adaptadas a sus características individuales en los distintos trámites y fases de intervención administrativa ante situaciones de riesgo.

Y por otro lado, se puso de manifiesto la necesidad de actuar con agilidad, rigor, eficiencia y eficacia ante la situación de riesgo de la infancia y adolescencia, siempre desde el enfoque de los derechos de las personas menores de edad.

Al hilo de lo expuesto, en el presente ejercicio se recibió escrito de queja en el que se ponía de manifiesto, entre otras cuestiones, que se había presentado solicitud de acogimiento familiar, en familia extensa, de una menor en guarda de hecho, si bien, pese al tiempo transcurrido, la solicitud no había sido resuelta (**Q24/432**).

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, respecto a la medida de protección que se fuera a adoptar en interés superior de la menor, así como si se había procedido a su escucha y si se había tenido en cuenta su opinión. Igualmente se solicitó copia del expediente.

Se recibió respuesta de la Entidad Pública de Protección, en la que se informaba, entre otros extremos, que la solicitud de acogimiento familiar estaba vinculada a la declaración de desamparo de la adolescente, la cual no se había producido, si bien se valoraba que la situación había evolucionado y que actualmente no existían indicadores de desprotección con la suficiente gravedad que justificara la declaración de desamparo, por lo que se informaba que no se iba a proponer ninguna medida de protección. Se adjuntaba al informe copia del expediente.

En atención al expediente recibido y a lo informado, se formuló recordatorio de deberes legales, a la Dirección General de la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, respecto a los siguientes extremos:

- cumplimiento de los artículos 2, 9 y 11.2 de 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*, respecto al principio de interés superior de la persona menor, derecho a ser oída y escuchada, y principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación con las personas menores.
- Cumplimiento del artículo 48.3 *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores* y del artículo 8.1 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*, respecto al deber de oír a la persona menor durante la instrucción del expediente de la declaración de desamparo.

Entre las consideraciones que se trasladaron a la Entidad Pública de Protección reflejamos las siguientes, que consideramos de interés:

- El artículo 172.1 párrafo segundo del Código Civil establece que se considerará como situación de desamparo la que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando estos queden privados de la necesaria asistencia moral o material.
- A partir de la definición de desamparo contemplada en nuestro Código Civil, surgen dos tesis doctrinales y jurisprudenciales que, en principio, se muestran como contrapuestas: la objetiva y la subjetiva.
- Para la primera tesis, la objetiva, el desamparo se contempla como una situación de hecho, en la que lo que prima es la desasistencia de la persona menor, de forma que, si alguien la atiende, no existe situación de desamparo.
- Por contra, la tesis subjetiva, mantiene que, si la persona menor de edad no se encuentra atendida por las personas que ostentan la patria potestad o la tutela, existe situación de desamparo, aunque tenga cubierta su asistencia por un guardador de hecho.
- Para garantizar la protección de las personas menores de edad, en situación de guarda de hecho, debe atenderse a las circunstancias concurrentes, para que la respuesta del sistema de protección sea la más adecuada al interés de estas. Por consiguiente, será necesario un análisis objetivo de la situación en cada caso concreto, ya que todos los supuestos de guarda de hecho no merecen la misma interpretación e idéntica intervención administrativa.
- La guarda de hecho aparece jurídicamente regulada tras la reforma del Código Civil, por Ley de 24 de octubre de 1983, en concreto en los artículos 303, 304 y 306 de dicho texto legal.
- Se concibe como un mecanismo de protección de las personas menores, pero el ordenamiento jurídico la contempla como provisional y transitoria, articulando previsiones que conducen a una protección estable de aquellas. Así se desprende de la remisión que el artículo 303 del Código Civil hace a los artículos 203 y 228, a la par que prevé medidas judiciales de información, control y vigilancia del menor hasta que exista una protección definitiva del mismo.
- Existiendo guardadores de hecho, a salvo situaciones excepcionales justificadas por el superior interés de la persona menor, las personas e instituciones que vengan obligadas a ello deben promover los mecanismos jurídicos para alcanzar la protección estable de la misma.
- La guarda de hecho se contempla con cautela, tanto por razones subjetivas de las concretas personas guardadoras como por la debilidad del vínculo obligacional entre estas y las personas menores objeto de su asistencia.
- La provisionalidad de la guarda de hecho se justifica precisamente por la debilidad institucional de la situación, al generarse un vínculo feble entre la persona menor y su guardador o guardadora. Esta carecería de autoridad formal sobre la persona menor, que no le debe obediencia, a diferencia de lo que sucede con la persona menor sujeta a patria potestad o a tutela.
- Por tanto, respecto a la guarda de hecho, interpretada bajo el principio del superior interés del menor, han de ponderarse las singularidades de cada caso, pues la situación de desamparo es casuística y, de ahí que, como ya hemos apuntado, para legalizar la situación de la persona menor de edad sometida a guarda de hecho, debe acudirse a plurales

soluciones jurídicas en atención a las circunstancias concurrentes, para que la respuesta sea la más adecuada al interés de la persona menor.

- Por consiguiente, las medidas que deben adoptarse respecto de la persona menor son las que resulten más favorables para el desarrollo físico, intelectual e integración social de la misma, contemplando el posible retorno a la familia natural, siempre que sea compatible con las medidas más favorables a su interés.
- Las Entidades Públicas de Protección de Menores, a las que corresponde la protección de las personas menores, deben adoptar y arbitrar todas las medidas y mecanismos protectores necesarios.
- El artículo 39 de la Constitución Española hace beneficiario al menor de la protección que se le otorga en el orden internacional, y obliga a los poderes públicos a asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y de las personas menores.
- En sus actuaciones relativas a personas menores, las administraciones públicas deben atender a la primacía del interés superior de las mismas sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir, esta ha sido la voluntad del legislador al establecer, en el artículo 11.2 de la LOPJM.
- Corresponde a esta Defensoría garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones públicas, con responsabilidad en la atención a personas menores de edad, respondan a su superior interés.
- En este caso, se pone de manifiesto que la situación de desamparo derivaría, no de que la menor no estuviera recibiendo la atención precisa, sino de que no se le prestaba por quienes, por mandato legal, tienen la obligación de hacerlo, por lo que –en el mejor de los escenarios- la estaba recibiendo en condiciones de precariedad.
- La constatación de estos condicionantes recogidos en el expediente apuntaba a la procedencia de promover y resolver, en aras a defender sus intereses, la declaración de desamparo de la menor sometida a guarda de hecho cuando su padre y su madre no estén privados o suspendidos en el ejercicio de la patria potestad y no estén ejercitándola respetando el minimum exigido por los artículos 154.1º y 172.1 del Código Civil. De esta manera se aseguraba la protección integral de la desamparada por quien legalmente tiene atribuida con preferencia tal función.
- Esta solución instrumental tampoco condicionaba la decisión respecto a la designación de las personas acogentes. Si las personas que han acogido a la menor han ejercido adecuadamente sus funciones de guardadoras, han establecido un vínculo con la misma, se ha actuado de buena fe y son idóneas, como figura recogido en el expediente, deberían haber sido designadas como acogentes, pero siempre bajo la supervisión de la entidad pública como tutora de la menor.
- En razón de lo expuesto, y para el caso que nos ocupa, la menor que se encuentra en una situación de guarda de hecho desde 2023 con sus familiares, que han solicitado su acogimiento desde 2023, entiende esta Institución que la entidad pública debió adoptar la protección estable de la menor en atención a su interés superior, al ser la guarda mecanismo de protección provisional y transitorio, sin que sirva de justificación el colapso en la gestión administrativa de un servicio para la adopción de una medida de protección que se consideró extemporánea y potencialmente contraproducente en 2024, con informe favorable para la declaración de desamparo de la Comisión de Atención al Menor en su sesión de 2023.

- Debemos de poner de manifiesto que no se ha escuchado a la menor, cuestión que se ha solicitado que se informase en nuestra petición de informe y que concluimos, de la copia del expediente, que no se ha realizado, lo cual pone de manifiesto la propia Comisión de Atención al Menor, en su acuerdo adoptado de 2024, en el que se informa, precisamente, de manera desfavorable a la propuesta de resolver el procedimiento de declaración de desamparo incoado con la declaración de su inexistencia, al no constar que se haya oído a la menor en el mismo, debiendo darle trámite de audiencia para recoger sus manifestaciones. Igualmente, añade la Comisión que deben aclararse las contradicciones entre lo expuesto por la familia extensa y la madre de la menor.

A fecha del cierre del ejercicio, no se ha recibido respuesta al recordatorio de deberes legales, por lo que daremos cuenta de la conclusión del expediente en el próximo informe anual.

Igualmente, el presente ejercicio se recibió la **Q24/1045**, en que la ciudadana ponía de manifiesto que no se había resuelto la solicitud de acogimiento relativa a una menor.

Se recibió informe de la Entidad Pública de protección, en el que se comunica que se había iniciado el procedimiento, estando pendiente del preceptivo informe del municipio respecto a la idoneidad de la acogente. Se añadía que se habían advertido datos contradictorios y falta de consistencia en las informaciones aportadas por la solicitante, por lo que se había requerido una evaluación más exhaustiva por informe técnico multidisciplinar que clarificara datos e información aportada. Finalmente, se apuntaba que se había citado a la solicitante, con el fin de aclarar algunas circunstancias de su solicitud e informarle del estado de la tramitación del expediente, si bien, a fecha del informe trasladado a esta Institución, no se había podido concluir la valoración de idoneidad para cerrar el expediente, por quedar algunos aspectos controvertidos en las circunstancias personales, sociales y familiares de la solicitante.

A fecha del cierre, no hemos podido concluir el presente expediente, estando a la espera de respuesta por parte de la entidad pública, por lo que daremos cuenta del mismo en el próximo informe anual.

Igualmente, se recibió queja motivada por falta de atención a solicitud de información respecto a régimen de visitas acordado, respecto a menor tutelada (**Q24/1183**), que se encuentra en tramitación, a la espera de informe por parte de la entidad pública de protección.

En relación a las quejas de años anteriores, de las que se informó que se daría cuenta en el presente ejercicio, pasamos a informar:

Q23/2581, relativa a la disconformidad con apertura de expediente de riesgo por el Ayuntamiento de Ingenio.

Recordamos que se solicitó informe a la Administración municipal para que nos comunicara las comprobaciones realizadas sobre la posible situación de riesgo de desprotección. Igualmente, se les solicitó que, en caso de haberse verificado el riesgo, nos trasladara copia del plan de intervención social y educativo familiar, copia de la valoración técnica y nos concretara si se había procedido a la escucha de las personas menores.

Recordamos, igualmente, que la Administración municipal, entre otras consideraciones, nos informó de las actuaciones realizadas, durante casi dos años, en las que había concluido que existía una situación de desprotección y riesgo que motivaba el inicio del expediente.

A la vista de lo informado, como ya trasladamos, se hizo necesario solicitar informe aclaratorio respecto a los siguientes extremos:

- Si, por las intervenciones profesionales realizadas a lo largo de casi dos años, se habían detectado situaciones de riesgo, por qué razón jurídica se daba plazo de tres meses más para iniciar otro procedimiento para ratificar la situación de riesgo, visto el lapso de tiempo transcurrido, que ponían de manifiesto en su informe.
- Qué actuaciones concretas de detección y comprobación de la situación de riesgo de desprotección, a lo largo de esos años, se habían realizado para determinar si existía riesgo.
- Por qué no se había establecido el plan de intervención social y educativo con la familia, si se habían establecido los indicadores de riesgos que se habían detectado a lo largo de casi dos años.
- Detalle de las intervenciones profesionales y de informes recabados en el ámbito educativo, sanitario, así como otros que se hubieran recabado para la detección de la situación de riesgo de desprotección.

En el presente ejercicio, se han recibido sendos informes aclaratorios de la Administración municipal, en respuesta a los requerimiento de esta institución, en los que se comunica que, desde el Equipo de Apoyo a la Familia en Situación de Riesgo y Prevención, se valoró con urgencia la propuesta de desamparo de los menores, remitiendo la misma a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias y a la Fiscalía, si bien por parte de la entidad pública de protección se comunicó propuesta de plan de intervención con la menor y su familia en un Programa de Prevención y Preservación Familiar.

A fecha del cierre, la queja continúa en tramitación, por lo que daremos cuenta de la misma en el próximo informe anual.

Asimismo, damos cuenta de la conclusión de las actuaciones de supervisión en relación con la **Q23/2510**, relativa a la adoptabilidad de menor, por imposible reintegración con la familia biológica.

Recordamos que en la queja recibida, la familia acogente ponía de manifiesto que la entidad pública de protección no había resuelto expresamente su solicitud, respecto al ofrecimiento para adoptar a la menor que tenían en acogida.

Igualmente, se ponía de manifiesto, por la familia acogente, que se debía priorizar el interés superior de la menor, teniendo en cuenta la estabilidad de la misma y el irreversible efecto del transcurso del tiempo en su desarrollo, así como la preservación familiar, interpretando el término familia en sentido amplio, que no solo incluye a la familia biológica, sino también a la adoptiva y a la acogente.

Por último, apuntaba la familia, que la menor llevaba viviendo con ellos dos años, desde que tenía trece días de vida, y había que dotarla de estabilidad y evitar la ruptura de vínculos en interés superior de la misma.

En el presente ejercicio, se ha recibido informe, de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, en el que se comunica que se había dado respuesta a las personas acogentes por el Servicio de Programas de Adopción de Menores, una vez dictada la Resolución de declaración de la situación de adoptabilidad de la menor, acordando modificar su medida de protección de acogimiento familiar a guarda con fines de adopción, por entender que esta era la medida de protección más adecuada a su interés.

No obstante lo anterior, aclaran que se les había informado que, una vez declarada la situación de adoptabilidad de la menor y vista la declaración de idoneidad de la familia acogente para la adopción nacional de menores, así como el contenido de los informes de seguimiento del acogimiento, una vez

iniciado el proceso de valoración y de selección de familia adoptante para la niña, el Servicio de Programas de Adopción de Menores tendría en cuenta su solicitud, en interés de la menor, y realizará la valoración oportuna, tanto del perfil y necesidades de la pequeña como de su ofrecimiento, manteniéndoles oportunamente informados del resultado de dicha valoración y de la decisión final que adopte la Dirección General de Protección de la Infancia y Familia.

Por otro lado, damos cuenta de la tramitación de la **Q23/2680**, relativa al acogimiento familiar, en familia extensa, de dos menores y la falta de atención administrativa por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, respecto al proceso de reintegración familiar de las menores.

Se solicitó informe, a la dirección general, respecto del seguimiento de la medida de protección, del plan individual de atención, así como si se había establecido un programa de reintegración familiar.

Igualmente, se solicitó información sobre el apoyo técnico, psicopedagógico, económico y jurídico que se le esté prestando a la acogente.

A finales del ejercicio, se ha recibido informe en el que se comunica que se solicitó disculpas a la promotora de la queja y que se le había informado de las actuaciones realizadas después de presentar su queja.

Entre las actuaciones realizadas, que cita el centro directivo en su informe, se pone de manifiesto, respecto a la acogente, las siguientes:

- Abono de los meses dejados de percibir en un único pago desde el inicio del acogimiento familiar (familia extensa).
- Explicación de las actuaciones que se estaban realizando desde el equipo técnico del Servicio de Programa de Prevención y Protección de menores que asumió la gestión del caso.
- Puesta en contacto con la progenitora, tanto gestora del caso como de la Jefatura de Sección del Servicio antes mencionado.
- Derivación al equipo de la entidad para intervención con la madre de la menor.
- Puesta a disposición de la jefatura de sección con la acogente para resolver consultas, duda, recoger opiniones, sugerencias, recibir posibles quejas, dándosele respuesta a los puntos referidos en su queja.

Entre las actuaciones realizadas que cita el centro directivo en su informe, se pone de manifiesto, respecto a la madre de las menores, las siguientes:

- La jefatura de sección se ha puesto a disposición de la progenitora, pidiendo disculpas por los fallos en la gestión del caso de sus hijas y haciéndole saber las actuaciones realizadas y por realizar, después de presentada la queja, en lo que a ella le afectaba: aumento de visitas con sus hijas, de la que se constata su mejoría, derivación a entidad para darle apoyo psico-social, herramientas para gestionar su maternidad activa y orientación laboral.

Finalmente, concluye en su informe la entidad pública de protección que esperaban la pronta reintegración de las menores con su progenitora.

Damos término a este apartado, dando cuenta de la finalización de varios expedientes de queja, de los que se ha concluido las actuaciones de supervisión en este ejercicio:

Q23/434, relativa a inicio de expediente de riesgo, en la que se solicitó a la Administración municipal que nos informara de las comprobaciones realizadas de la posible situación de riesgo y que, en caso de haberse verificado el mismo, nos trasladasen copia del plan de intervención social y educativo familiar (objetivos, actuaciones y recursos a aplicar, previsión de plazos, acuerdos y compromisos con la familia y otros servicios, en su caso), así como su valoración técnica.

En el presente ejercicio se ha recibido informe, en el que se pone de manifiesto que, después de realizar todas las comprobaciones y evaluaciones pertinentes, no se ha encontrado evidencia que indique que la menor se encuentra en una situación de riesgo o desprotección. Los informes del centro de salud, el centro educativo y la unidad de salud mental infanto-juvenil son favorables, y las condiciones de habitabilidad de la vivienda son adecuadas, por lo que procedían al cierre del expediente administrativo; no obstante, se recomendaba que la menor continuara recibiendo apoyo psicológico para mitigar cualquier posible impacto emocional derivado de su situación familiar.

Q23/808, relativa a menor tutelada por la entidad pública de protección, en la que se pone de manifiesto la falta de atención que se le estaba dispensando a la menor, respecto a los continuos cambios de centros educativos y residencias, así como se advertía de las fugas que en los centros se producía.

Se solicitó informe, a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, para que nos trasladaran el plan individualizado de protección de la menor, programa de intervención familiar, en el caso de que se estuvieran realizando, y medidas a adoptar en interés superior de la menor, si procedía, en vistas de lo expuesto por el promotor de la queja.

La petición de informe fue objeto, en el pasado ejercicio, de una reiteración, de un recordatorio de deberes legales y de una advertencia de declaración de obstruccionismo.

Este año hemos recibido respuesta de la entidad pública de protección, en la que se pone de manifiesto que se mantienen las circunstancias que dieron lugar a la declaración de desamparo, con un posible agravante de las mismas, por lo que, en atención al interés de la menor, se había adoptado la medida de internamiento.

Q23/1317, relativa a los permisos de pernocta de menor tutelada, por la entidad pública de protección y el proceso de reintegración familiar.

Recordamos que, en la queja recibida, se ponía de manifiesto la disconformidad de la actuación del centro, en el que residía la menor y las dificultades en cuanto a la agilidad de la entidad pública de protección, respecto a la resolución de la reintegración familiar, pese a los permisos de pernocta que tenía la menor con su familia y su evolución positiva.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias para que nos trasladaran el plan individualizado de protección de la menor, el programa de intervención familiar que se estuvieran realizando y las medidas a adoptar en interés superior de la menor, si procedía, en vistas de lo expuesto por el promotor de la queja.

La petición de informe fue objeto de una reiteración, de un recordatorio de deberes legales y de una advertencia de declaración de obstruccionismo.

Este año hemos recibido informe, de la entidad pública de Protección, en respuesta a nuestro requerimiento, en el que se comunica que se procede a revocar la declaración de la situación de desamparo de la menor, cesando la tutela de la entidad pública, por reintegración familiar de la menor con su progenitor.

- **Personas Menores Extranjeras No Acompañadas tuteladas por la entidad pública de protección.**

Con fecha 12 de septiembre de 2024, se publicó en el Boletín Oficial de Canarias núm. 180, la *Resolución de 10 de septiembre de 2024, de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, por la que se establece el Protocolo territorial de recepción de menores extranjeros migrantes no acompañados en la Comunidad Autónoma de Canarias*, en atención, según se expone en el mismo, al apartado primero 3, del protocolo marco sobre determinadas actuaciones en relación con los Menores Extranjeros no Acompañados, aprobado por Resolución, de 13 de octubre de 2014, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia.

Recordamos que el protocolo marco tiene por finalidad coordinar la intervención de todas las instituciones y administraciones afectadas, desde la localización de la persona menor o supuesto menor, hasta su identificación, determinación de su edad, puesta a disposición de la entidad pública de protección de menores y documentación, siendo vinculante para las administraciones del Estado que lo suscriban.

En el apartado primero 3 del protocolo marco, se hace referencia a que el mismo debería ser completado con la redacción de los correspondientes protocolos territoriales para que -según sus respectivas normas estatutarias- puedan obligar a las administraciones e instituciones autonómicas respectivas.

Igualmente, en el capítulo VII “Guarda y tutela de MENA”, se especifica que se procurará que en los protocolos territoriales existan normas uniformes conforme a las pautas establecidas en el protocolo marco. Asimismo, y respecto a la actuación de la entidad pública de protección de menores, dispone que prestará la atención inmediata y el acogimiento que la persona menor requiera, así como las actuaciones a realizar a los efectos de la asunción formal de la tutela urgente.

En atención a lo expuesto, se incoó queja de oficio (**Q24/2274**), en orden a garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones públicas, con responsabilidad en la atención a personas menores de edad, respondan a su interés superior, primando en todo caso el enfoque de infancia respecto a la condición de inmigrante, en cumplimiento de la normativa de aplicación en materia de protección de menores.

A este respecto, se solicitó informe a la Delegación del Gobierno, a la Fiscalía y a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, trasladando, entre otras, las siguientes consideraciones:

- Gestionar la atención de un número de menores que supera nuestra capacidad, no solo respecto a su atención inmediata sino a su atención integral, supone que, una vez es asumida su tutela, exista la obligación de facilitar, con la mayor celeridad, la documentación acreditativa de su situación, la autorización de residencia, así como la asistencia adecuada para el ejercicio efectivo de sus derechos, entre otros, el derecho de formular solicitud de protección internacional, si la persona menor se encuentra en esta situación.
- Por tanto, esta atención implica necesariamente una actuación coordinada en la intervención de las distintas administraciones públicas con competencia en la materia y obliga a ponderar, en el ejercicio de las competencias propias, la totalidad de los intereses públicos implicados y, en concreto, aquellos cuya gestión esté encomendada a las otras administraciones, máxime en actuaciones en las que debe primar el interés superior del menor.
- La situación de emergencia se ha prolongado en el tiempo, lo cual ha propiciado la necesidad de autorizar el uso de espacios residenciales, recursos excepcionales para la atención que

cubren necesidades básicas, si bien se precisa la adopción de medidas que garanticen una adecuada atención.

- La Orden de la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias, de 27 de septiembre de 2023, declaró la situación de emergencia social desde el 1 de agosto de 2023, disponiendo la atención prioritaria de la situación de las personas extranjeras menores de edad no acompañadas, que permanecen en los diversos recursos alojativos, hasta que se pueda disponer de una red de centros que permitan hacer frente a esta situación de emergencia de protección civil de larga e incierta duración.

Por lo expuesto, se solicitó informe, a la Delegación del Gobierno, a la Fiscalía y a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, para que nos comunicaran cómo se iba articular, en cada una de las islas que conforman nuestro archipiélago, la coordinación entre Administración General del Estado, la Fiscalía y la Comunidad Autónoma para el cumplimiento de sus respectivas competencias, a fin de garantizar la atención y la adopción de todas aquellas medidas que aseguren la protección y asistencia en situación de desprotección con enfoque de infancia, así como los medios arbitrados a este respecto, ajustados a la realidad de cada isla, que garanticen la atención y protección con enfoque de infancia.

Igualmente, se solicitó que nos aclararán, respecto a las personas menores extranjeras no acompañadas cuya minoría de edad es dubitada, la coordinación y atención que se iba a dispensar, conforme a las respectivas competencias y los medios dispuestos a estos efectos.

Asimismo, respecto a las personas menores extranjeras no acompañadas en situación de necesidad de protección internacional, igualmente se solicitó aclaración de las medidas arbitradas para garantizar que se había informado de modo fehaciente del contenido básico del derecho a la protección internacional y del procedimiento previsto para su solicitud.

Además de lo expuesto, se solicitó a la Fiscalía, respecto a las personas menores extranjeras no acompañadas tuteladas por la entidad pública sin documentar, en especial las próximas a cumplir la mayoría de edad, actuaciones a realizar, como superior vigilante de la entidad pública de protección, que garanticen la agilidad en los trámites necesarios en orden a documentarlos.

Se recibió informe de la Delegación del Gobierno, así como de la Fiscalía, si bien a cierre del ejercicio, no se ha recibido informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, por lo que daremos cuenta en el próximo informe anual de la conclusión de la presente investigación.

Igualmente, ponemos de manifiesto que se han recibido varias quejas respecto a la atención integral de personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de menores (**24/2388, Q24/2552, Q24/2578 y Q24/2622**), de las que daremos cuenta en el próximo informe anual al no haber concluido las actuaciones de supervisión, a la espera de informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias.

- **Centros de Menores.**

En el pasado ejercicio, dimos cuenta de la **Q23/2305**, relativa a un centro de personas menores extranjeras no acompañadas.

Recordamos que se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, respecto a la documentación que había sido requerida al centro, por el Servicio de Inspección y Registro de Centros, de la Viceconsejería de Bienestar Social, así como respecto a las conclusiones del proceso y deficiencias, si se hubieran detectado, con detalle de las medidas adoptadas a este respecto.

A finales del ejercicio de 2023, se recibió informe en el que se ponía de manifiesto las deficiencias que se habían detectado:

- El centro no cumple con el personal preceptivo establecido en el Decreto 40/2000 para esta tipología de centros; perfiles profesionales de la psicología, del trabajo social y la educación.
- Parte del personal del centro no cumple con la titulación adecuada para el puesto que ocupan, de conformidad con el Decreto 40/2000 y el IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de Menores.
- Esta falta de personal conlleva la imposibilidad de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Proyecto Educativo del Centro.
- El Reglamento de Régimen Interno adolece de falta de detalle a la hora de establecer los derechos y deberes de los residentes.
- El centro supera la ocupación establecida en el Decreto 40/2000 al ser superior a 20 usuarios. Asimismo, algunos usuarios llevan hasta tres años en el centro, lo que es incompatible con la finalidad de los centros de atención inmediata.
- No se presenta la totalidad de la documentación requerida.
- La documentación que presenta la entidad, en relación con la habitabilidad del centro, no es congruente con la realidad observada durante la inspección del centro.

Esta institución solicitó nuevamente informe para que nos mantuvieran informados del resultado de los informes técnicos, así como respecto a las conclusiones de la inspección realizada al centro.

En el presente ejercicio se recibió contestación, en la que se da cuenta del informe de las instalaciones técnicas, así como del requerimiento realizado con apercibimiento de revocación, respecto a instalaciones, equipamientos y personal.

La queja, a fecha del cierre, continúa en tramitación, por lo que daremos cuenta en el próximo informe anual.

- **Carnet de Familia Numerosa**

En el presente ejercicio solo se han recibido dos quejas relacionadas con el reconocimiento del título de familia numerosa (**Q24/2194** y **Q24/2373**), que, si bien las mismas no fueron objeto de admisión a trámite, sí fueron objeto de estudio y valoración.

Hacemos mención a la **Q24/2373**, por considerar de interés el motivo de la misma, respecto a la irretroactividad del título de familia numerosa.

La ciudadana ponía de manifiesto que había solicitado la valoración de la discapacidad de su hijo en el año 2022 y que, tras dos años de espera, le fue reconocida la misma con efecto retroactivo. Añadía, en su escrito de queja, que esta demora le había imposibilitado presentar la solicitud de reconocimiento de la condición de familia numerosa y que, si bien se le reconoció su condición de familia numerosa, no lo fue con efecto retroactivo a la fecha del reconocimiento de la discapacidad de su hijo, por lo que concluía que la falta de retroactividad en el reconocimiento del título de familia numerosa había supuesto que, durante este periodo, no hubiera podido acceder a los beneficios fiscales y subvenciones correspondientes, a pesar de que el estado de discapacidad y las circunstancias que originan el derecho a dicho título ya estaban presentes desde el año 2022.

Si bien la queja no fue admitida a trámite, queremos dejar constancia de la comunicación que se le remitió a la ciudadana a este respecto:

- En atención al motivo de su queja, “retroactividad de su título de familia numerosa a la fecha del reconocimiento de la discapacidad” le informamos que la *Ley 40/2003 de 18 de noviembre de Protección a las Familias Numerosas*, dispone, en su artículo 7, la fecha de efectos de los beneficios concedidos a las familias numerosas, que surtirán efectos desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación del título oficial.
- Por lo tanto, la normativa de aplicación no prevé la retroactividad de los efectos del título de familia numerosa a la fecha del reconocimiento de la discapacidad, y en consecuencia, no apreciamos, con respecto a su motivo de queja, actuación susceptible de supervisión a este respecto, por lo que hemos de proceder al archivo de su expediente, lamentando los inconvenientes que esta demora le haya podido causar.

Por lo expuesto, le sugerimos a la ciudadana que valorara la conveniencia de formular la reclamación o la queja que estimase oportuna ante la Administración autonómica, por la demora en resolver la solicitud de reconocimiento de la discapacidad y los inconvenientes o perjuicios que esta demora manifestaba que le había ocasionado y que no tenía el deber jurídico de soportar, todo ello en atención a las siguientes consideraciones:

- Debe tener en cuenta que las administraciones públicas tienen que cumplir escrupulosamente las normas que rigen los procedimientos y garantizar la correcta tramitación de los procedimientos. Ello es consecuencia directa de la previsión contenida en el artículo 103.1 de la Constitución Española (CE), que impone a las administraciones públicas la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho. Este sometimiento se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la ley, según los principios garantizados en el artículo 9.3 de la Constitución Española.
- En el ámbito de nuestra Comunidad autónoma, el artículo 32 del Estatuto de Autonomía establece el derecho a la buena administración, por lo que la actuación de las administraciones públicas canarias se deberá ajustar a los principios de igualdad, no discriminación y respeto, así como de máxima calidad en la prestación de los servicios, debiendo además garantizarse, en los términos de la ley, los siguientes derechos:
 - a) A la información integral sobre los servicios y prestaciones, y el estado de la tramitación de los asuntos que le conciernan.
 - b) A un tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos que les afecten.
 - c) A la resolución de los asuntos en un plazo razonable.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros de las instituciones, órganos y organismos públicos canarios, en los términos previstos en la Constitución y en las leyes.
 - e) A la formulación de quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos, y a su resolución.
- La razonabilidad de los plazos de resolución se concreta en las previsiones legales sobre plazos máximos de resolución, cuya observancia (sin perjuicio de la posibilidad de suspensiones y ampliaciones de plazos) es inexcusable para la Administración. Además, esta

razonabilidad está íntimamente ligada con la necesidad de que la actuación administrativa sea no solo eficaz sino también eficiente, ya que ello redundará, sin duda alguna, en un mayor grado de calidad de los servicios públicos.

- Por ello, la Administración debe adoptar las medidas que estime necesarias para evitar retrasos injustificados y que la ciudadanía sufra las consecuencias de esta demora, que puede ocasionar, en muchos supuestos, perjuicios concretos, ante una injustificada inactividad o demora en resolver un procedimiento.
- **Escuelas infantiles.**

La Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia tiene encomendada la gestión de 13 escuelas infantiles, dirigidas a la atención de personas menores de entre 0 y 3 años, con el fin de facilitar la conciliación familiar y laboral de las familias de mayor vulnerabilidad social.

En la isla de Gran Canaria se encuentran 4 escuelas infantiles: Aridamán, Las Folias y La Fuente, ubicadas en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, y La Atalaya en el municipio de Guía.

En la isla de Tenerife, las escuelas infantiles Anaga, Añaza, Asunción y Bentenuya, situadas en el municipio de Santa Cruz de Tenerife; la de Niño Jesús, en La Laguna; la escuela infantil de Aguamansa y El Drago, en el Puerto de la Cruz, y la de Virgen del Carmen, en Los Realejos.

En la isla de La Palma, se encuentra la escuela infantil San Miguel Arcángel, ubicada en Santa Cruz de La Palma.

En relación con esta área, cuenta de la conclusión de la **Q23/611**, relativa a cierre de una escuela infantil por problemas eléctricos, y los inconvenientes que este cierre estaba causando a la familia, en la conciliación de su vida familiar y laboral, debido al cambio de ubicación de la escuela.

Recordamos que, solicitado informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, se comunicó a esta institución que se tuvo que realizar una evacuación urgente, para garantizar la seguridad de los niños y las niñas y del personal, debido a un problema eléctrico en la escuela, que impedía, según los informes técnicos, su normal funcionamiento.

Asimismo, se daba cuenta de la decisión del cierre y que se habían valorado las diferentes opciones, con el objeto de que las personas menores y sus familiares sufrieran lo menos posible el incidente, inesperado e imprevisible, sufrido en la escuela.

Igualmente, se informó que el alumnado había sido derivado a otras escuelas del Gobierno de Canarias del mismo municipio, y que el único cambio había sido respecto a la ubicación, manteniendo el mismo funcionamiento, estructura, dinámicas educativas, y personal educador de referencia.

En el presente ejercicio, se ha recibido informe en el que se da cuenta de la finalización de los trabajos técnicos realizados en la referida escuela infantil, por lo que se procedió al cierre del expediente de queja al haberse solucionado el mismo.

Igualmente, hacemos mención a la **Q24/660**, relativa a la misma escuela infantil aludida en la **Q23/611**.

En la queja recibida se ponía de manifiesto lo siguiente:

- Insuficiencia de personal, situación que consideraban que estaba repercutiendo, no solo en el bienestar del alumnado, dada su edad y sus necesidades de atención, sino también en la prestación de servicios del personal.
- Carencia de auxiliares de apoyo al personal educador, que impide el normal desarrollo de la actividad educadora.
- Falta de dirección en la escuela que, entre otras situaciones, ocasiona una deficiente gestión del servicio de comedor.

A la vista la situación sometida a la consideración de esta institución, se solicitó informe, a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, sobre lo expuesto por la ciudadana y las medidas administrativas que procedieran adoptar al respecto.

Igualmente, se consideró oportuno trasladar a la citada dirección general las siguientes consideraciones, en relación con las escuelas infantiles y la educación infantil, que pasamos a detallar:

- El eficiente funcionamiento de las escuelas infantiles de titularidad pública garantiza no solo la educación del alumnado procedente de entornos sociales y culturales menos favorecidos, sino también la eficacia de otras políticas sociales, como la igualdad de género y el acceso al mercado laboral, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (Objetivo 4.2.), la Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030 y el Plan de Reactivación Económica y Social de Canarias.
- La educación infantil es una etapa fundamental para el desarrollo físico y emocional de las personas, con efectos directos en la mejora del bienestar de los niños y las niñas y la promoción de la igualdad de género.
- La educación infantil tiene un gran impacto en la equidad y la reducción de las desigualdades y la pobreza infantil, constituye un baluarte para la formación del capital humano de una economía y, por tanto, para el crecimiento a largo plazo de la misma.

A fecha del cierre, no hemos recibido respuesta a nuestra solicitud de informe, por lo que daremos cuenta de la conclusión del expediente en el próximo informe anual.

Igualmente, se ha recibido la **Q24/1532**, por falta de atención administrativa en relación con el cierre de una escuela infantil, al no haber cubierto las bajas médicas del personal.

Exponía la ciudadana que el cierre de la escuela le estaba ocasionando graves problemas de conciliación de la vida familiar y laboral.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, respecto al trámite de la reclamación de la ciudadana y respecto a las medidas que procedieran ser adoptadas, en atención a la finalidad que tienen las escuelas infantiles.

A fecha del cierre del ejercicio, no hemos recibido respuesta, por lo que esperamos informar a este respecto en el próximo ejercicio.

- **Parques Infantiles.**

Han pasado diez años, desde que el Gobierno de Canarias anunciara que publicaría un decreto sobre ludotecas, que vendría a regular de forma integral diversos aspectos relacionados con las mismas,

entre otros, las personas usuarias de estos centros, sus objetivos, personal responsable, régimen de acreditación y registro de los centros.

El proyecto de decreto pasó la fase de borrador y fue sometido a información pública, mediante anuncio en el Boletín Oficial de Canarias. Posteriormente, se realizó el trámite de audiencia a las entidades representativas del sector de las dos provincias canarias.

El decreto marcaba además la diferenciación entre el ámbito de las escuelas infantiles y los espacios lúdicos infantiles, diferenciando ambos contextos e imponiendo la normativa a este último.

Sin embargo, este decreto no llegó a aprobarse.

Recordamos que esta Defensoría formuló recomendación, en el año 2014, para que se desarrollara una norma reguladora de los parques infantiles de Canarias, con el objetivo de proteger a las personas menores de riesgos para su integridad física y asegurar la instalación de equipamientos seguros, con un mantenimiento adecuado.

Igualmente, esta Diputación formuló de nuevo recomendación, en el año 2019, para que, a la mayor brevedad posible, se aprobara la norma de regulación de los parques infantiles en la Comunidad Autónoma de Canarias, en ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias.

La recomendación fue aceptada, informando el centro directivo que se habían iniciado los trámites de la iniciativa normativa del proyecto de decreto, que regularía las actividades de ludotecas, centros de ocio infantil y los espacios infantiles no convencionales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el pasado ejercicio, dábamos cuenta que habíamos concluido la X legislatura sin contar con la normativa reguladora de las actividades de ludotecas, centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Pasamos a recordar el seguimiento que, desde esta institución, se ha realizado a lo largo de los distintos ejercicios:

- A fecha del cierre del ejercicio de 2019, la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias informó que había iniciado los trámites de la iniciativa normativa de un proyecto de decreto, por el que se regularía la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la comunidad autónoma de Canarias.
- A fecha del cierre del ejercicio de 2020, dábamos cuenta que, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, no se había concluido la tramitación del proyecto de decreto.
- A fecha del cierre del ejercicio de 2021, informamos que consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, constaba certificado, de 9 de abril de 2021, en el que se podía leer que *“se sometió a un periodo de consulta pública previa, mediante el Anuncio de 13 de noviembre de 2019 (BOC nº 230, de 27 de noviembre) de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (...) que finalizó el 12 de diciembre de 2020 (...) el Proyecto de Decreto por el que se regula la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias (...)”*, sin que constara ulterior tramitación al respecto.

- A fecha del cierre del ejercicio de 2022, se consultó el portal de transparencia del Gobierno de Canarias, en el cual figuraba publicada la resolución, de 27 de junio de 2022, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por la que se acordaba el desistimiento y se declaraba la terminación anticipada de las actuaciones y el archivo del procedimiento conducente a la aprobación del proyecto de decreto, por el que se establece el régimen jurídico de las ludotecas, los centros y zonas de ocio infantil en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- En la resolución de desistimiento y archivo del procedimiento, se puso de manifiesto que, en el periodo de información pública y de audiencias efectuado de dicho expediente, la Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia había recibido del orden de 1.721 alegaciones, provenientes tanto de particulares como de asociaciones y de organizaciones sociales, así como de diversas entidades de la Administración local, por lo que, a la vista de la magnitud del volumen de alegaciones, y la escasez de medios personales, y, al no disponer, a la fecha de resolución, de ningún perfil de jurista en el Servicio de Planificación, Gestión y Administración, el centro directivo consideraba procedente desistir y archivar el expediente de tramitación del proyecto de decreto anteriormente citado.

En anteriores informes anules, apuntamos que, en el informe de Situación de la Infancia y la Familia en Canarias (2018), se hizo un análisis de la realidad de las ludotecas, como recurso imprescindible para la educación y el desarrollo de las personas menores, sobre todo para aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social, al contribuir a disminuir las desigualdades sociales. En el informe se ponía de manifiesto la escasez de este tipo de instalaciones en Canarias, concentrándose la mayoría de aquellas, de titularidad pública, en la isla de Tenerife y de manera testimonial en algunas de las otras islas.

Igualmente, respecto a los centros de ocio infantil y guarderías, refería el estudio que, la oferta de este tipo de centros en Canarias, también presentaba un gran déficit, a pesar de que eran imprescindibles para las personas menores que se encontraban en una situación de vulnerabilidad social, ya que con ello se contribuía a disminuir la falta de oportunidades educativas, además de ser una herramienta útil que permite a las figuras parentales conciliar las necesidades personales, familiares y laborales.

En la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia (2019-2023), documento que deriva de las conclusiones del Informe acerca de la Situación de la Infancia y Familia en Canarias (2018), se planteó las distintas líneas y medidas dirigidas a favorecer la recuperación demográfica de la población infanto-juvenil en toda Canarias, mediante políticas de conciliación personal, familiar y laboral.

En la línea I. de la Estrategia se apunta al desarrollo de políticas autonómicas, insulares y municipales que promuevan la parentalidad positiva, según la diversidad familiar y desde una perspectiva integral, marcándose como objetivo incrementar la inversión y dotación de recursos culturales, deportivos y de ocio en todos los municipios e islas de Canarias, y la regulación de las ludotecas y centros de ocio infantiles de calidad.

El Gobierno de Canarias ha prorrogado la vigencia de la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia, al periodo 2024 a 2027, manteniendo íntegramente sus principios rectores, líneas de actuación, medidas a desarrollar y metodología, así como las medidas de implementación que se habían previsto.

Atendiendo a esta prórroga de vigencia y teniendo en cuenta que, en la línea I de la Estrategia, se demanda una regulación de las ludotecas y centros de ocio infantil de calidad, se hace necesario

reiterar las recomendaciones de esta institución, siendo necesario contar con una norma única que regule la actividad de ludotecas, centros de ocio infantil, guarderías y espacios de actividades infantiles no convencionales.

Esta normativa deberá abarcar objetivos, personas destinatarias, personal responsable, régimen de autorización y registro de los centros, condiciones de ubicación, requisitos de espacios, instalaciones y medidas higiénico-sanitarias que deben reunir los locales destinados a dicha atención lúdico-educativa.

Debemos de recordar que el marco normativo canario, en materia de protección de atención a la infancia y la adolescencia es, en este momento, el establecido en *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*, por la que se regulan, entre otras, las actuaciones de prevención y promoción, siendo relevante que tales actuaciones se encaminen a fomentar actividades públicas y privadas que favorezcan la integración sociofamiliar y el uso creativo y socializador del tiempo libre, así como evitar las causas que pueden provocar el deterioro del entorno familiar, cambios en el mercado laboral, la precarización del trabajo y la falta de medidas o medios que favorezcan la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

Por tanto, reiteramos la necesidad de garantizar la equidad y el equilibrio territorial en la red de servicios y prestaciones a la infancia, para asegurar la igualdad en el acceso y disfrute de estos, apostando especialmente por los recursos y prestaciones tendentes a la prevención y promoción de la infancia y la familia, así como al incremento de la oferta pública de ocio y tiempo libre orientada a la adolescencia, por lo que de nuevo insistimos que se hace necesario abordar, en el ámbito de decisión de la Comunidad Autónoma de Canarias, la aprobación del decreto.

Han transcurrido más de 10 años desde nuestra primera recomendación al respecto, la cual fue aceptada por la Administración autonómica. Y concluimos otro ejercicio sin poder informar que nuestra Comunidad Autónoma cuenta con la norma que regule las ludotecas, los centros y zonas de ocio infantil, cuya finalidad no es otra que proporcionar mayor seguridad jurídica a las entidades que ya vienen desarrollando esta labor, a la vez que se favorezca la creación de este tipo de recursos donde ahora no existen.

- **Puntos de Encuentro Familiar.**

En el presente ejercicio se ha recibido varias quejas relacionadas con el régimen de visitas desarrollado a través de varios puntos de encuentro familiar (**Q24/2137, Q24/3159**).

Recordamos que la normativa, que regula la organización y funcionamiento de los puntos de encuentro, fue aprobada el 21 de julio de 2022, por el *Decreto 166/2022, de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias*, en el que se define, el punto de encuentro familiar, como recurso social especializado que ofrece un espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico interdisciplinar, se facilite la relación de niños, niñas y adolescentes con sus progenitores y demás miembros de su familia, en situaciones de conflictividad familiar, o cuando la relación de estos con algún familiar se encuentra interrumpida o dificultada, y así se haya acordado por resolución judicial o administrativa.

En atención a la finalidad de este recurso social especializado en intervención familiar, se delimita la supervisión de las actuaciones de la Defensoría.

En concreto, haremos mención a los motivos de quejas recibidas en el presente ejercicio que se encuentran en tramitación:

Q24/2137, motivada por suspensión, por parte del punto de encuentro, del régimen de visitas, acordado por sentencia judicial.

Q24/2277, motivada por disconformidad con la actuación del personal que presta servicios en punto de encuentro familiar.

Q24/3159, motivada por la disconformidad con la actuación del personal que presta servicios en punto de encuentro familiar.

En atención a los motivos recibidos y a la normativa de aplicación, se ha solicitado ampliación de información para delimitar el ámbito de supervisión, todo ello en atención a los principios rectores de la actuación de los puntos de encuentro familiar y a los derechos y deberes que asisten a las personas usuarias de este recurso.

En el próximo informe, daremos cuenta en el próximo informe de la tramitación y de las actuaciones realizadas en estos expedientes.

Por último, en atención a lo informado en el pasado ejercicio, haremos mención a la finalización de varios expedientes de quejas de años anteriores, por haber concluido las actuaciones de supervisión:

Q22/2682, motivada por la falta de atención administrativa a solicitud de información sanitaria y educativa respecto a sus hijas menores.

Recordamos que se había solicitado informe, en el ejercicio de 2023, a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud Derechos Sociales, del Gobierno de Canarias, en atención al conjunto de derechos que la ley confiere a las madres y padres, que no tengan limitada o suspendida la patria potestad, respecto a sus hijas e hijos no emancipados.

En atención a lo solicitado por esta Defensoría, la Administración educativa puso de manifiesto que se había facilitado la información solicitada por la madre de las menores, siguiendo las instrucciones recogidas en el artículo 51 de la *Orden de 9 de octubre de 2013, por la que se desarrolla el Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*. Asimismo, se apuntaba en el informe, que se había iniciado el asesoramiento a los centros educativos respecto a la gestión de la información a los padres y madres separados o divorciados y se instaba a la ciudadana a visitar a la Inspección Educativa, para poder informarse o asesorarse sobre cualquier duda o problema con respecto a la escolarización y la recepción de información de sus hijas.

En el presente ejercicio se ha recibido informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y las Familias del Gobierno de Canarias, en el que se da cuenta del seguimiento realizado por los servicios sociales, de la Administración local del municipio en el que residen las menores, en concreto respecto al área educativa, sanitaria y de las visitas supervisadas a través del punto de encuentro familiar.

Por lo expuesto, se concluyen las actuaciones de supervisión en atención al motivo que en su momento puso de manifiesto la madre de las menores.

Capítulo IX

Consideraciones de la Diputada del Común



CAPÍTULO IX

Consideraciones de la Diputada de Común.

En este capítulo, y a través de las siguientes tablas y gráficos, se muestra un resumen de las actuaciones que se han llevado a cabo desde la Diputación del Común en el ejercicio 2024.

DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DE LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN DURANTE EL AÑO 2024	
TOTAL DE ACTUACIONES CON LA CIUDADANÍA	
30.165	
PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS	991 Mujeres (59%)
1.688	697 Hombres (41%)
CONSULTAS POR E-MAIL / PÁGINA WEB	Derivaron 1.648 quejas
18.564	Por e-mail: 445 quejas
	Por página web: 1.203 quejas
ATENCIONES TELEFÓNICAS	
8.806	
EXPEDIENTES TOTALES DE QUEJAS	3.199 quejas nuevas en el año 2024
3.621	422 quejas de años anteriores al 2024
QUEJAS TOTALES ARCHIVADAS	1.570 quejas archivadas del año 2024
2.715	1.145 quejas archivadas de años anteriores a 2024

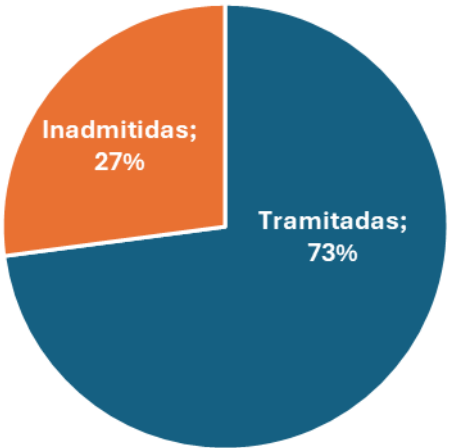
MOTIVOS DE LAS QUEJAS ARCHIVADAS QUE FUERON ADMITIDAS EN EL AÑO 2024	
Reconocimiento favorable	45,4%
Finalización de la queja por solución	25,4%
Cierre por límite de actuaciones	19,7%
No existe irregularidad	7,4%
Desiste	0,9%
La administración acepta la Resolución	0,6%
Por duplicidad	0,6%
Jurídico-Privado	0,1%

Del anterior cuadro-resumen se extrae que acudieron a la Diputación del Común 30.165 personas.

Del total de expedientes que se han tramitado en el año 2024, se han archivado por reconocimiento favorable un 45,4%, por solución un 25,4%, por límite de actuaciones un 19,7%, por no existir irregularidad un 7,4%, por desistimiento 0,9%, por aceptación de resolución un 0,6%, por duplicidad un 0,6%, por asunto jurídico privado un 0,1%.

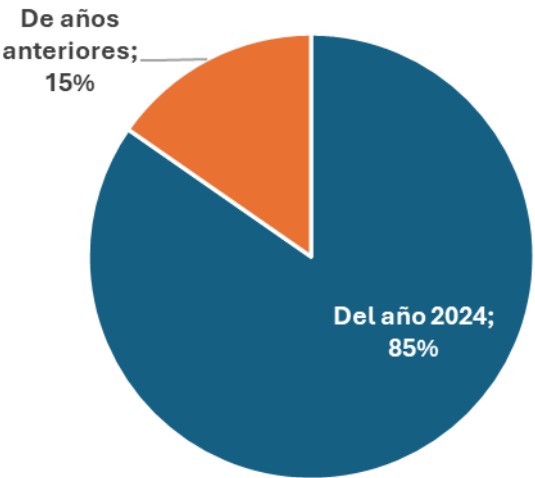
TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2024

Quejas nuevas del año 2024	Quejas tramitadas del año 2024	Quejas inadmitidas del año 2024	Quejas trasladadas del año 2024
3.199	2.332	867	332



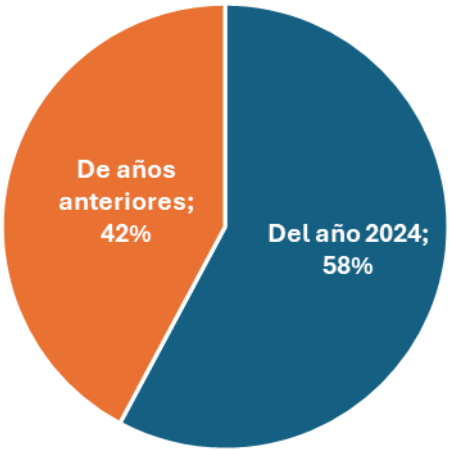
TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2024

Total de quejas generales	Quejas tramitadas del año 2024	Quejas de años anteriores
2.754	2.332	422



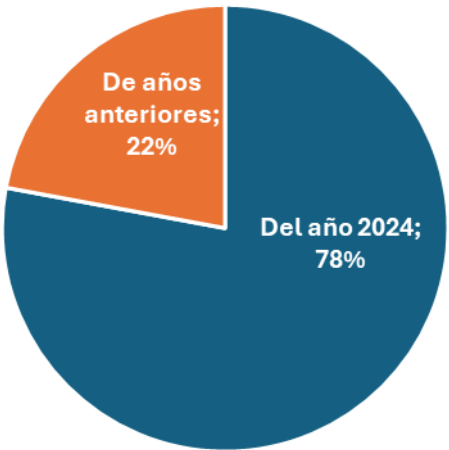
ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS EN EL AÑO 2024

Quejas archivadas en el año 2024	Archivadas de las admitidas del año 2024	Archivadas de años anteriores
2.715	1.570	1.145



QUEJAS PENDIENTES PARA EL AÑO 2025

Quejas pendientes en trámite para el año 2025	Pendientes del año 2024	Pendientes de años anteriores
1.829	1.425	404



Capítulo X

Nuevos retos de la Diputación del Común



CAPÍTULO X

Nuevos retos de la Diputación del Común

ESCUELA DE CIUDADANÍA. “LUIS COBIELLA CUEVAS”

I. INTRODUCCIÓN / EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A tenor del artículo 1 de la Ley 7/2001 de 31 de julio: *“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”.*

Sin duda, para su efectividad plena, la Institución debe adaptarse a la realidad social en la que vivimos y que es diferente a la que se desarrollaba en el contexto temporal de su creación el 12 de febrero de 1985, fecha en la que se reguló por primera vez la Institución del Diputado del Común, en desarrollo de lo regulado en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de Canarias.

En los últimos años, la Institución de la Diputación del Común ha experimentado avances notables en su gestión y acercamiento a la ciudadanía, ampliando su ámbito de actuación tanto a las personas de forma individual como a los diferentes colectivos que solicitan su intervención, teniendo que implementar otros medios que faciliten un atendimento efectivo a la ciudadanía; por ejemplo potenciando el uso del teléfono de línea gratuita 900, en el que se han recibido más de cinco mil llamadas para hacer consultas sobre los expedientes. También ha contribuido a mejorar la eficacia de la Diputación del Común el proceso de modernización informática llevado a cabo, que ha agilizado la tramitación de las quejas y modernizado la gestión interna.

La Diputación del Común se ha hecho imprescindible para la defensa de los derechos constitucionales de la ciudadanía. No en vano, tras la aparición de la pandemia del COVID 19, aumentan las quejas recibidas hasta el 141% en los últimos doce años, y vuelven a resaltar las áreas de contenido social que acaparan el mayor volumen de ellas.

Y es que, en los recovecos del funcionamiento actual de la Administración, se esconde un fenómeno que contrasta con sus principios de actuación que se proclaman en la Constitución y la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público: la ineficiencia. La burocracia y la gran cantidad de legislación existente favorece un funcionamiento desorganizado, que no solo consume recursos públicos de forma inútil, sino que también frustra a los propios funcionarios en su labor y, en última instancia, perjudica a los destinatarios de la gestión.

Para paliar estas deficiencias, ya descritas por esta Institución en sus informes anuales y extraordinarios, hoy más que nunca se hace necesario buscar mecanismos que permitan a la ciudadanía compartir y usar la información de que dispongan de manera más eficiente, así como evitar las condiciones de inferioridad y desventaja con las que normalmente se encuentra en sus relaciones con la Administración Pública, sobre todo aquellas personas con escasos recursos o formación. Por eso, es perentorio seguir trabajado para mejorar uno de los pilares fundamentales con los que cuenta hoy día la ciudadanía para la defensa de sus derechos, como es la figura de la primera Diputada del Común designada en Canarias el 23 de mayo de 2024.

A las funciones tradicionales que le incumben a la Diputación del Común deben añadirse y potenciarse las que, de forma expresa, se refiere el artículo 16 c) y d) de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, en un doble sentido:

a) Protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos (mayores, menores, discapacitados), con relación a la actividad de las administraciones públicas.

b) Difusión de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución.

Por ello, y con el horizonte puesto más de allá de la mera tramitación de una queja ante el organismo implicado (cuya resolución rápida y eficaz depende del grado de colaboración de las distintas administraciones), es urgente que, por propia iniciativa, la Institución de la Diputación del Común se acerque aún más a la ciudadanía poniendo todos sus recursos a su servicio, y se centre con especial énfasis en los sectores más vulnerables, desfavorecidos y desprotegidos, mediante la difusión de sus derechos y libertades, así como favoreciendo su participación en los asuntos públicos que les afectan, todo ello con base también en el principio de *“máxima proximidad al ciudadano”* que viene establecido en el artículo 3.1 b) de la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, el cual asumimos como de aplicación analógica en esta Institución, por ser de aplicación favorable para la ciudadanía.

La creación de una Escuela de Ciudadanía es la respuesta de la Diputación del Común a las inquietudes de su actual titular para maximizar la eficacia de su labor con relación a las necesidades actuales de la sociedad canaria, que demanda una mayor efectividad de la Administración, así como más y mejores mecanismos de defensa ante la vulneración de sus derechos en los ámbitos más sensibles de la sociedad, lo que evidencia que debe potenciarse la función de la Diputación del Común como garante de los derechos constitucionales de la ciudadanía, dotando a esta comisionada parlamentaria de instrumentos más efectivos para desempeñar su labor. La “Escuela de Ciudadanía” se configura como un servicio permanente de orientación, información, guía y formación en derechos a los usuarios, haciendo real la necesidad de modernización y adaptación que se exige a esta Institución, así como la divulgación de su labor ante la sociedad canaria, con el fin de optimizar el aprovechamiento de sus posibilidades para defender los derechos y libertades de la ciudadanía.

II. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Los antecedentes del Diputado del Común aparecen en el Fuero de Gran Canaria, primera ley administrativa aplicada por la Corona de Castilla tras la conquista de la isla. Se crearon las figuras del personero y el procurador del Común, encargados de que se procurara el bien común y se respetaran las ordenanzas. En las otras islas aparecieron figuras parecidas como el síndico personero de Tenerife. Posteriormente, en 1766, se promulgó el Auto Acordado del Consejo de Castilla, mediante el cual se instituyó en cada ayuntamiento la elección anual de varios Diputados del Común y un síndico personero. Su función era corregir la corrupta actuación de los concejales en la administración de los abastos públicos. La introducción de estos oficiales estaba estrechamente ligada a las revueltas que siguieron al motín de Esquilache de marzo de 1766, donde sobresalieron las protestas sobre la inadecuada gestión de los cabildos en materia de abastos¹.

La suerte que siguieron estos representantes del pueblo fue desigual en cada isla, ya que desaparecieron completamente en Gran Canaria y La Palma, perviviendo no sin graves y grandes inconvenientes en Tenerife.

1 No. R. VII, XVIII, 1 y 2, en Novísima Recopilación de las Leyes de España. En Biblioteca Jurídica Digital, de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.

Aunque la Diputación del Común surge como un órgano auxiliar del Parlamento de Canarias (Alto Comisionado del mismo), funcionalmente es independiente de este, y nace con el objeto de velar por la defensa de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y de supervisar las actividades de la Administración de la Comunidad Autónoma. Esta descripción de sus funciones se ha ido matizando, primero con la Ley 1/1985, de 12 de febrero, y posteriormente con la actual *Ley 1/2001, de 31 julio del Diputado del Común*, que junto con la descripción efectuada en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de Canarias, han desvelado la auténtica esencia y razón de ser de la Institución: la garantía de los derechos fundamentales de la ciudadanía frente a la actuación de la Administración.

Hoy no se concibe la historia del parlamentarismo canario sin la Diputación del Común, hasta el punto de que se ha convertido en la referencia de la sociedad canaria para la defensa de sus derechos fundamentales. Hemos presenciado el crecimiento en eficacia que ha experimentado la actividad de la Institución, que si bien comenzó con una primera queja ciudadana que Luis Cobiella Cuevas, primer Diputado del Común, atendió en su domicilio particular, en la actualidad la Institución está presente en las ocho islas, habiendo tramitado más de 50.000 expedientes en defensa de los más débiles de la sociedad, con un asentamiento pleno en nuestra sociedad. Pero no cabe duda de que las transformaciones sociales que estamos viviendo nos obligan a dar un paso más en la labor de la Diputación del Común, a fin de contribuir a lograr una sociedad más igualitaria y real.

A tenor de las quejas que se reciben en la Diputación del Común, podemos afirmar que la relación administración-ciudadanía no puede decirse que esté presidida por el principio de igualdad, de claridad, proximidad y eficacia, sino todo lo contrario. Los administrados, sorprendidos e indignados, constatan el deterioro de la sanidad, de los servicios sociales o de los trámites administrativos (como renovar un documento, gestionar una pensión o hacer cualquier consulta).

¿Cómo hemos llegado a este gran colapso? Tenemos unas administraciones sin transformaciones significativas durante años, sin adaptarse el número creciente de usuarios. Hemos pasado una crisis económica que ha precarizado su funcionamiento y una pandemia que ha colapsado los servicios y el modelo de atención pública, que no ha profundizado en la adecuada digitalización y ha instalado un teletrabajo deficitario, y todo ello coloca a la ciudadanía en un terreno de notoria inferioridad para, incluso, hacer valer o utilizar los instrumentos de defensa que el Estado de Derecho pone a nuestra disposición.

Lo cierto es que, ante estos cambios, la ciudadanía se encuentra cada vez más desorientada, porque, en muchas ocasiones, no sabe ni siquiera cuáles son los pasos a seguir para defender sus derechos. Cada vez resulta más difícil saber quién tiene la competencia y el poder para intervenir, regular y decidir, cada vez resulta más complicado saber a qué instancia, órgano o funcionario podemos dirigirnos para satisfacer nuestros derechos.

¿Cuál es entonces la tarea esencial que este progreso y estas circunstancias de cambios vertiginosos exigen a la Diputación del Común? Pues, sencillamente, no solo la de controlar las actuaciones de las administraciones públicas para que aumente la claridad y su cercanía, para que no se profundice más la fractura entre poder y sociedad, sino también la de ofrecer a la ciudadanía canaria un conocimiento adecuado de sus derechos y procesos para su defensa, así como contribuir con los recursos de que dispone la Institución para su formación y participación. En definitiva, dar más visibilidad a la Diputación del Común y dotarla de más herramientas para hacer más efectiva su labor de defensa de los derechos constitucionales. Para ello, es esencial no sólo promover los cambios estructurales que sean precisos, sino también la modificación y adaptación legislativa de la Ley 7/2001, de 31 de julio, a la realidad social que vivimos, facilitando el incremento de la presencia de la Institución en todos aquellos aspectos de la vida social que permitan una mayor efectividad de la labor encomendada de defensa de los derechos constitucionales de la ciudadanía.

La Escuela de Ciudadanía “Luis Cobiella Cuevas” se justifica en la necesidad de educar en derechos a los canarios como algo más que un proceso de enseñanza, ya que persigue como primeras metas la de promover en cada individuo el reconocimiento de sí mismo y de los demás como personas con dignidad, facilitar la orientación y guía de la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades a través de la creación de un entorno que fomente la igualdad, respeto de las personas, la salud y la convivencia pacífica, entre otras finalidades.

III. OBJETIVOS

- **Objetivo general de la Escuela de Ciudadanía.**

Debido a los cambios continuos que experimenta la sociedad y la propia evolución de las comunidades humanas, junto con la aparición vertiginosa de innovaciones en muchos ámbitos, estamos obligados a incorporar progresivamente nuevas perspectivas, métodos e instrumentos con los que responder a los retos que tenemos que afrontar tanto individual como colectivamente.

Sin duda, una de las formas más idóneas de responder a esos desafíos es mediante una formación continua, que nos permita asimilarlos correctamente y resolverlos de la manera más acertada, siendo la Diputación del Común un instrumento idóneo para ello.

La “Escuela de Ciudadanía” es un programa que pretende no sólo acercar la institución de la Diputación del Común a las personas, sino emprender acciones destinadas al desarrollo personal y comunitario de las mismas, por lo que se configura potencialmente como un espacio dedicado a la formación e información, con el objetivo de promover una ciudadanía activa y comprometida, fomentando el ejercicio de los derechos y deberes de la población, dando a conocer las herramientas de participación ciudadana y defensa frente a la vulneración de sus derechos.

- **Objetivos específicos de la Escuela de Ciudadanía.**

Sin ánimo de establecer una relación de “númerus clausus” en cuanto a las metas a las que a corto plazo se pretenden llegar, a continuación se relacionan los objetivos específicos más destacados.

- 1.- Promover la educación en derechos, libertades y responsabilidades para las personas y colectivos que viven en Canarias. Capacitar a la ciudadanía en política, derechos humanos, gestión comunitaria y brecha digital, con especial atención a las localidades con dificultades para obtener un acceso a los recursos disponibles.
- 2.- Diseñar y realizar formaciones en la temática, tanto en modalidad virtual como presencial, con el fin de ofrecer a la ciudadanía las herramientas adecuadas para defender sus derechos frente a las posibles vulneraciones de los mismos.
- 3.- Promover la figura de la Diputada del Común como una herramienta eficaz para la resolución de conflictos, potenciando los diferentes métodos de resolución de conflictos más eficaces.
- 4- Fomentar el sentido crítico y participativo de la ciudadanía y entidades sociales en los asuntos públicos, con el fin de conocer sus inquietudes y trasladar las mismas a las administraciones implicadas a través de las resoluciones de la Diputación del Común.
- 5.- Favorecer los intercambios sociales entre personas de diferentes culturas y favorecer una convivencia pacífica y solidaria.
- 6.- Potenciar entornos creativos, interculturales y de participación ciudadana, que permitan aumentar las posibilidades de desarrollo en cada ámbito social de actuación.

7.- Desarrollar y promover procesos de formación cívica en diversas áreas y temáticas que activen a la ciudadanía y a las entidades participativas a través de la Diputación del Común,

8.- Dinamizar espacios de reflexión y encuentro de la ciudadanía activa y las entidades sociales, poniendo a su disposición los recursos disponibles de la Diputación del Común tales como medios técnicos, medios telemáticos, infraestructura, etc.

9.- Sensibilizar a la ciudadanía, con especial atención a menores y juventud, acerca de la necesidad de desarrollar la participación ciudadana y fomentar el respeto a las personas, espacios urbanos y sociales, defensa de derechos y cumplimiento de obligaciones y deberes.

10- Facilitar y simplificar el trámite de quejas y relaciones con las administraciones.

Dicho objetivo debe desarrollarse a través del uso de la mediación y del uso de los métodos derivados de la justicia restaurativa, capacitando a la ciudadanía y funcionarios públicos en las técnicas de mediación y justicia restaurativa, así como ofreciendo servicios de mediación gratuitos dentro de las competencias de la Diputación del Común para desarrollar ambas formas de resolución de conflictos.

11.- Crear los consejos de asesores y de participación.

- **La participación ciudadana como objetivo.**

En una sociedad democrática avanzada como la nuestra, el concepto de participación ciudadana cobra cada día más fuerza, sin duda debido, entre otras causas, a un crecimiento del asociacionismo y el mayor protagonismo de las organizaciones no gubernamentales. En este sentido, el artículo 23 de nuestra Constitución establece que «Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes».

Dada la evidente evolución social que vivimos, la Diputación del Común, por sus propias características jurídicas, y como se refleja en la práctica diaria, ha venido actuando, de algún modo, como vehículo de canalización de los incipientes movimientos de participación. La Diputación del Común, como puerta de acceso a las quejas y demandas sociales, denota una clara proximidad a la ciudadanía, lo cual, sumado a una valoración social positiva, evidencian la necesidad de acercar aún más, a todos los que viven en nuestra Comunidad Autónoma, los recursos jurídicos de los que disponemos para intentar una mayor garantía de los derechos y libertades fundamentales.

En todo caso, es esta una institución de servicio, que si bien nace del Parlamento de Canarias, nos debemos a la consecución del objetivo de resolver los problemas de la ciudadanía, así como a la necesidad de dar voz a las personas que reclaman ante los abusos o las injerencias indebidas de los poderes públicos.

Existen algunas herramientas jurídicas que se prestan para fomentar nuestra labor de defensa de los derechos de la ciudadanía. La *Ley 5/2010, de 21 de junio, Canaria de Fomento a la Participación Ciudadana* y la *Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias* suponen una oportunidad para propiciar el acercamiento de la institución de la Diputación del Común a los instrumentos de participación ciudadana.

Encaje de la labor de la Diputación del Común a través de la Ley 5/2010, de 21 de junio, Canaria de Fomento a la Participación Ciudadana.

El artículo 1 de la mencionada Ley establece:

“La presente ley tiene por objeto fomentar la participación ciudadana, tanto de forma individual como colectiva, en la actividad administrativa de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como en la vida económica, política, cultural y social, haciendo así realidad parte de los mandatos contemplados en el Estatuto de Autonomía”.

En su artículo 2 se establece:

“A los efectos de esta ley, conforman la ciudadanía aquellas personas que tienen la condición política de canarios en los términos del Estatuto de Autonomía y, en la medida que no lo impida la legislación correspondiente, quienes residan en Canarias, con independencia de su condición política y nacionalidad, así como los ciudadanos españoles residentes en el extranjero que hayan tenido la última vecindad administrativa en Canarias y acrediten esta condición en el correspondiente consulado de España.”

El artículo 3 dispone:

“También conforman la ciudadanía las entidades ciudadanas, en los términos establecidos en la presente ley”.

En cuanto a los instrumentos de participación ciudadana, como cauces para la participación de la ciudadanía en las políticas públicas y para la coordinación de la entidades entre sí, la *Ley 5/2010 de 21 de junio, Canaria de Fomento de la Participación Ciudadana*, en su artículo 17.2, establece que: *“Las acciones destinadas a canalizar la participación ciudadana se desarrollarán a través de los instrumentos previstos en el capítulo siguiente, así como a través de los demás instrumentos que se establezcan en otras leyes sectoriales o normas reglamentarias. El resultado de dichas acciones, con carácter general, no tendrá carácter vinculante para las administraciones públicas”.*

De la interpretación de este artículo se desprende que no se establece un “*numerus clausus*” a la hora de enumerar los distintos instrumentos (foros de consulta, paneles ciudadanos, jurados ciudadanos), sino que son posibles otros órganos de participación ciudadana, a través, por ejemplo, de los llamados consejos de participación ciudadana, los cuales podrán desempeñar sus funciones de información y asesoramiento de los organismos e instituciones de los diferentes poderes públicos y de la propia ciudadanía, en la forma que reglamentariamente se establezca (artículo 24.2 de la *Ley 5/2010 de 21 de junio, Canaria de Fomento de la Participación Ciudadana*).

Dentro de las funciones encomendadas a la Diputación del Común por la Ley 7/2001, de 31 de julio, se encuentra la de supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, y la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias, así como la de difusión de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución (artículo 16). La supervisión del Diputado del Común se extiende a la actividad de los organismos autónomos, entidades de Derecho Público, corporaciones de Derecho Público u otras personificaciones públicas vinculadas o dependientes de las administraciones, así como a la actividad de las empresas de titularidad pública, fundaciones y organismos de todo tipo vinculados o dependientes de las administraciones territoriales, e igualmente, a las entidades, empresas, asociaciones o ciudadanos que, por concesión de las administraciones públicas canarias, o por cualquier otro título, gestionen servicios públicos, en cuanto la gestión pueda afectar a las libertades y derechos cuya protección está encomendada al Diputado del Común.

Teniendo en cuenta que de la propia *Ley 5/2010 de 21 de junio, Canaria de Fomento de la Participación Ciudadana* se desprende que la participación ciudadana es uno de los pilares básicos

sobre los que se asientan los sistemas democráticos, y así lo reconoce la Constitución Española en su artículo 9.2, que debe implicar la participación activa de la ciudadanía en el ejercicio del poder, coadyuvar a la construcción de una identidad colectiva y conformar un espacio público avanzado, **la presencia de la Diputación del Común en los consejos de participación ciudadana, que se creen o se puedan crear, supone un salto cualitativo a la hora de reforzar la labor que cumple la Diputada del Común, toda vez que puede configurarse un cauce directo para hacer llegar nuestras resoluciones a los órganos decisorios.**

La Escuela de Ciudadanía se erige como candidata a la gestión de esta participación activa de la Diputación del Común en la relación entre ciudadanía y organismos públicos, haciendo valer, en puridad, un papel mediador-asesor en los asuntos planeados.

Por su parte, la *Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias*, en su artículo 19, habla de los consejos de participación ciudadana, refiriéndose a ellos como órganos de estudio, asesoramiento, consulta, propuesta y seguimiento de la gestión municipal, donde se desarrolla la participación directa de los vecinos en la actividad pública local. En ellos se integran las entidades ciudadanas domiciliadas en el municipio a través de los representantes que ellas elijan o designen en número que determine el Pleno de la corporación, en proporción a la población que represente cada una de ellas.

Y, en su artículo 20, establece que:

“Son funciones de los consejos de participación ciudadana.

a) Estudiar y evaluar los problemas que afectan al municipio, especialmente en materia de servicios sociales, educación, cultura y otros de carácter personal.

b) Elevar propuestas a los órganos competentes del ayuntamiento, bien directamente, bien a través de las juntas de distrito, en caso de existir. (..).”

Muchas de las quejas que se reviven en la Diputación del Común tienen que ver con los problemas que se generan en áreas como servicios sociales, educación, cultura y otros de carácter personal. Nuestras resoluciones, en no pocas ocasiones, contienen recomendaciones, sugerencias o recordatorios que versan sobre asuntos generales que afectan a la ciudadanía, por lo que su participación en los consejos de participación ciudadana puede ser una herramienta eficaz para simplificar la gestión administrativa y para canalizar una solución a las diferentes problemáticas suscitadas que encuentren relacionadas o no con las quejas presentadas. En este sentido, y como establece el artículo 22 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*:

“Las actuaciones del Diputado del Común en el ámbito de sus funciones podrán iniciarse de oficio o a petición de interesado.”

Consejos Asesores y de Participación de la Escuela de Ciudadanía.

Consejos Asesores.

La Escuela contará con un consejo de asesores, compuesto por expertos en educación, derecho, sociología y participación ciudadana. Este consejo tendrá las siguientes funciones:

- a) Orientación estratégica: Asesorar sobre la dirección y el desarrollo de los programas educativos.
- b) Evaluación: Revisar y evaluar la efectividad de las actividades y programas de la escuela.

Consejos de Participación.

Se establecerán consejos de participación ciudadana, formados por representantes de diversos colectivos sociales, con el fin de asegurar que las actividades de la Escuela reflejen las necesidades e intereses de la ciudadanía.

Estos consejos podrán:

1. Proponer actividades y contenidos educativos.
2. Organizar foros y debates sobre temas de interés social.

IV. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN (Áreas de trabajo).

A fin de establecer una coordinación lógica con las áreas de estudio en la Diputación del Común, los ámbitos de actuación de la escuela de ciudadanía deben referirse a los asuntos y temática que plantean los reclamantes a través de sus quejas, que afectan a un amplio espacio de acción en el que se pueda interactuar con las diversas realidades, actores y problemáticas, asumiendo la institución el rol principal en la relación con los usuarios, con el ofrecimiento de toda la información posible acerca de las cuestiones planteadas y de una formación adecuada a las personas que soliciten un asesoramiento.

V. UNA CIUDADANÍA FORMADA COMO OBJETIVO. CONOCER TUS DERECHOS.

No cabe duda de que una de las formas de incrementar la visibilidad de la Diputación del Común es la de ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de conocer no solamente el papel que desempeña en un Estado de Derecho como el nuestro, sino cuáles son las formas que tiene para participar activamente en la sociedad y, por ende, en las decisiones que en la Comunidad Autónoma se adopten. Ello nos lleva a analizar, siquiera someramente, los siguientes puntos:

- El papel que desempeña la ciudadanía en un Estado de Derecho.
- El ejercicio de la ciudadanía y las formas de participación. El derecho de petición.
- El ciudadano/a como administrado/a y los derechos de la ciudadanía frente a la Administración Pública.
- Actuación desde la transversalidad.

- ¿Cuál es el papel que desempeña la ciudadanía en un Estado Derecho?

Las concepciones sobre ciudadanía han sido cambiantes a lo largo de la historia, según los diferentes países, las sociedades, las culturas y las ideologías, lo que se traduce en muchas diferentes interpretaciones del concepto.

El origen de la ciudadanía se remonta a la Antigua Grecia, en el que “los ciudadanos” eran aquellos que tenían derecho a participar en los asuntos del Estado.

Ciudadanía es un proceso complejo y multidimensional que es necesario establecer en su contexto político e histórico. Ciudadanía democrática, específicamente, se refiere a la participación activa de los individuos en el sistema de derechos y responsabilidades que es el destino de los ciudadanos en las sociedades democráticas.²

² Reunión consultiva del Programa para Educación a la Ciudadanía Democrática del Consejo de Europa, 1996.

La idea de ciudadanía preocupa a la sociedad en general y no sólo a los partidos políticos, en parte debido a las transformaciones que se están produciendo en la sociedad: los movimientos migratorios, el efecto de la globalización, los cambios políticos y sociales, el asentamiento de las democracias, el desarrollo de nuevos pactos y convenios internacionales, la preocupación por una educación ciudadana, el desarrollo de los derechos y deberes o el renovado énfasis con que se plantean los problemas de la identidad colectiva (sea nacional, cultural, de género, etc.) obligan a revisar la noción de ciudadanía como estatus de pertenencia, de inclusión y de exclusión.

En la actualidad, ser **ciudadana o ciudadano** significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad, asimismo supone obligaciones que es lo que hace posible el ejercicio de los derechos. La ciudadanía, siguiendo a Marshall, se manifiesta a partir de tres dimensiones diferenciadas: primero, por pertenecer a una comunidad que es fuente de identidad colectiva (nacional); segundo, por la capacidad que tenemos de ser agentes participantes y decisorios en las instituciones políticas, y tercero, porque supone cierto estatus legal. Las tres dimensiones -que se presentan interrelacionadas entre sí en el mundo real- han sido destacadas como claves por diferentes corrientes filosóficas como el comunitarismo, el republicanismo y el liberalismo ³.

- **El ejercicio de la ciudadanía y las formas de participación. El derecho de petición.**

Toda persona tiene derecho a participar libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en sus beneficios (*artículo 27 de Declaración Universal de los Derechos Humanos*).

El artículo 15 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce el derecho a una nacionalidad, el derecho a cambiarla, y el derecho a no ser privado de ella. El derecho a la nacionalidad está confirmado en muchos otros instrumentos internacionales, incluidos el Convenio Europeo sobre la Nacionalidad del Consejo de Europa (1997). En el contexto de las normas internacionales, “nacionalidad” y “ciudadanía” se usan generalmente como sinónimos. Esto también es aplicable a la Convención, como subraya en su Informe explicativo⁴: nacionalidad “... se refiere a una determinada relación jurídica entre una persona y un Estado, que es reconocida por el Estado. ...En lo que respecta a los efectos de la Convención, los términos “nacionalidad” y “ciudadanía” son sinónimos”.

La participación en la vida política y cultural es un derecho humano fundamental reconocido en una serie de tratados internacionales de derechos humanos, empezando por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que establece el derecho a participar en el gobierno y las elecciones libres, el derecho a participar en la vida cultural de la comunidad, el derecho a la libertad de reunión y asociación pacífica y el derecho a afiliarse a los sindicatos. Participación es también un principio básico de los derechos humanos y es también una condición para la ciudadanía democrática de todas las personas.

Participación es uno de los principios rectores de la Convención sobre los Derechos del Niño. Este tratado dice que los menores de edad (todas las personas menores de dieciocho años) tienen el derecho a hacer oír su voz cuando los adultos están tomando decisiones que les afectan, y a que sus opiniones se tengan debidamente en cuenta, en función de la edad y la madurez del niño. Además, tienen el derecho a expresarse libremente y a recibir y compartir información. La Convención reconoce la capacidad de los niños de influir en la toma de decisiones relevantes para cada uno de ellos, de compartir sus opiniones y, por lo tanto, de participar como ciudadanos y actores del cambio

³ Lois y Alonso, 2016: 61

En el ejercicio de la ciudadanía, toda persona tiene derecho a tomar parte en el gobierno de su país, directamente o a través de representantes libremente escogidos (artículo 21 DUDH), *pero muchos debates acerca de la ciudadanía se centran en el problema del decreciente compromiso o de la participación de los ciudadanos en los procesos de la sociedad democrática.*

La participación de los ciudadanos en su gobierno se cree que es la piedra angular de la democracia, y que puede tener lugar a través de diferentes mecanismos y formas, y a distintos niveles. Este derecho se recoge de forma expresa en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía de Canarias.

El Derecho de Petición, regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, se encuentra reconocido como derecho fundamental en el artículo 29 de la Constitución Española, y supone la principal forma de participación de la ciudadanía en los asuntos públicos. De acuerdo con dicha norma las peticiones, individuales o colectivas, pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información y expresar quejas o súplicas, por lo que es una manera activa de participación ciudadana. Y una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación, pero, en la realidad, es notorio que ni los plazos se suelen cumplir ni la ciudadanía conoce en su totalidad el alcance del derecho de participación, ni la indicación que figura en esta Ley Orgánica de que las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendido en el ámbito de competencias de la Administración destinataria, con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general.

El derecho de petición se complementa con la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, en cuyo artículo 21 se establece la obligación de contestar expresamente.

- *El ciudadano/a como administrado/a y los derechos de la ciudadanía frente a la Administración Pública.*

Resulta prioritario que la ciudadanía sea consciente y conocedora de la esfera jurídica de sus derechos frente a la actuación de las administraciones públicas, y que se encuentra protegida a través de una serie de instrumentos, tanto de carácter reactivo, entre los que destaca el sistema de recursos administrativos o el control realizado por jueces y tribunales, como preventivo, a través del procedimiento administrativo, que es la expresión clara de que la Administración Pública actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, como reza el artículo 103 de la Constitución. Los canarios tienen derecho a una buena Administración, a tenor del artículo 32 del Estatuto de Autonomía de Canarias.

Abogamos por una Administración transparente, comprensible, atenta participativa y responsable ante la ciudadanía, ágil y tecnológicamente avanzada. Pero para ello es esencial que se cumpla lo establecido en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, que establece en su artículo 13 un elenco de derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas.

- a) A comunicarse con las administraciones públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia*, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.

- e) **A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.**
- f) A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las pdministraciones públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

También existe una serie de derechos en el procedimiento administrativo, que regula el artículo 53 de la mencionada ley, que es preciso tener en cuenta, como el de conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Derechos de quienes se relacionen con las administraciones públicas a través de medios electrónicos:

- a) A consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de este.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las administraciones públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- e) **A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.**
- f) 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.

- **Actuación desde la transversalidad.**

La Escuela debe integrar en sus programas una perspectiva transversal que contemple la igualdad de género, la sostenibilidad ambiental, y la inclusión social. Esto implica que todos los programas educativos y actividades se diseñen y evalúen considerando estos factores.

Igualmente debe promover una educación integral que no solo se enfoque en el conocimiento técnico, sino también en valores como la empatía, la solidaridad y el respeto por los derechos humanos.

VI. LAS INSTALACIONES DE LA SEDE DE LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA.

- IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL LOCAL.

Para el desempeño de la labor a desarrollar en la “Escuela de Ciudadanía” contamos con un espacio adicional en la Sede de la Diputación del Común, situada en los bajos del edificio en C/ O’Daly 28, de Santa Cruz de La Palma.

Medida del local: 132,64 metros cuadrados.

Propiedad: Comunidad Autónoma de Canarias, adquirido mediante escritura pública nº de protocolo 2.129, del Notario Don Rafael Torres Espiga, otorgada el día 10 de diciembre de 1.987.

Plano y fotografías del estado actual del local de la planta baja de la Sede de la Diputación del Común.



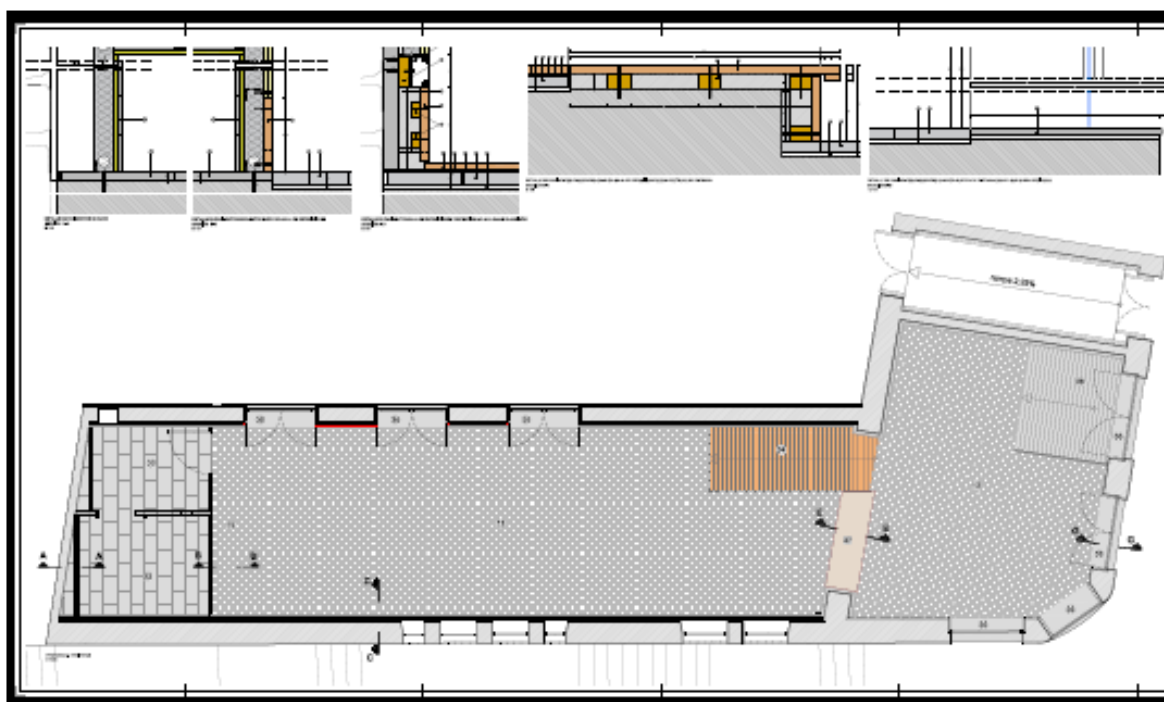
Acceso: Desde la calle directamente. Desde el edificio por una escalera o por un ascensor adaptado para las personas con discapacidad física.



Estado actual del interior del local y del exterior de la planta baja de la Sede de la Diputación del Común, con posibilidad de acceso directo desde la calle O'Daly.



Existe redactado un proyecto de rehabilitación y acondicionamiento de la planta baja. Plano del local modificado según proyecto.



- NORMAS DE USO DE LAS INSTALACIONES: Por determinar y elaborar.
 - ACTIVIDADES POTENCIALMENTE DESARROLLABLES EN EL LOCAL.
1. Jornadas. Previa solicitud de la sala y coordinación con los horarios disponibles, se podrán realizar jornadas culturales de todo tipo, con la temática apropiada propuesta por el interesado.
 2. Exposiciones. Hoy día, el lenguaje expositivo ha cambiado debido a los gustos del consumidor y a los nuevos usos y fórmulas de presentación y escenificación que cada vez incluyen instrumentos tecnológicos más variados. Las exposiciones se configuran pues como un método idóneo para visibilizar la Institución.
 3. Talleres, charlas y conferencias, que se pueden organizar en torno a toda la temática que aborda la labor de la Diputación del Común.
 4. Proyecciones fijas informativas sobre la labor del DC y sus competencias. Instalación de pantallas led. El local ofrece varias posibilidades como sala moderna de exposiciones.



EJEMPLO DE SALA DE EXPO.
AUDIO VISUAL



EJEMPLO DE SALA DE EXPO.
INTERACTIVA



5. Acceso a internet gratuito para los usuarios.



6. Crear una aplicación educativa para móviles con la temática de la Diputación del Común.
JUEGO EDUCATIVO



Ejemplo...el juego PREGUNTADOS. Disponible desde 2013, pone a prueba los conocimientos y estrategias de las personas abarcando desde entretenimientos y deportes hasta historia, arte, ciencia y geografía.

VII. LA ESCUELA DE CIUDADANÍA COMO SERVICIO DE ORIENTACIÓN.

JURÍDICA. Sin ánimo de socavar la labor de los profesionales del Derecho, ofrecer información acerca de cómo moverse en el ámbito jurídico.

Ofrecer información sobre papel de los colegios de abogados y el funcionamiento del turno de oficio. Reconducir asuntos finalizados en la vía administrativa al ámbito judicial (pasos a seguir).

SOCIAL. Analizar los problemas de la ciudadanía en el ámbito social y reconducir su situación a posibles soluciones y recursos disponibles. Asesorar a la ciudadanía sobre los procedimientos administrativos necesarios.

WEB. Mejorar la página web de la Diputación del Común. Añadir enlaces para acceder a escuela de ciudadanía, según el ejemplo que se expone.

Un sitio web atractivo y bien diseñado causa una impresión positiva instantánea en la ciudadanía, mejora la experiencia general del usuario y aumenta la interacción.

En comparación con otros defensores autonómicos, nuestra página web es accesible y relativamente sencilla, aunque siempre es mejorable bajo estos criterios: que sea fácil de navegar, buena velocidad de la página, óptima visualización, segura, datos estructurados, contenido actualizado, contenido relevante, contenido visual atractivo, que capte usuarios, etc.

Para potenciar la escuela de ciudadanía, debe incorporarse un enlace claro en la página web, con las secciones necesarias para que los usuarios puedan acceder a la información que esté a su disposición, según la temática descrita en el número IV ÁMBITOS DE ACTUACIÓN.



Diputación del Común
Defensoría del Pueblo de Canarias

ICUALIAB
igualdad hombres y mujeres

CENTRALITA
900 928 922
(LÍNEA GRATUITA)

de lunes a viernes
9:00 a 14:00 horas

Descargar formularios

Contacto Ayuda

INICIO CONÓCEMOS + EVENTOS NOTICIAS GALERÍA DOCUMENTOS QUEJAS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ENLACES LEGISLACIÓN FACE

Cita Previa >

Presente su queja >

En la web **En la web** **En persona**

Entrada de documentación
Ampliaciones de datos de sus expedientes, respuestas de alegaciones, documentación para contratación o cualquier información que desee hacernos llegar

ACTUALIDAD

La Diputada del Común, Lola Padrón, se reúne con la Plataforma del 5% por la Educación en Canarias
7 junio, 2024
El presupuesto para 2024 en Educación no llega al 5% del PIB que se debió alcanzar en 2022.

Personal de la Diputación del Común se forma en Lengua de Signos Española
14 mayo, 2024
La acción formativa ha sido impulsada por la adjunta en funciones de la institución, Milagros Fuentes, para lograr "un diálogo ...

'Acampada Reivindicativa Lolo Dorta' denuncia que VISOCAN cobra alquileres altos a familias vulnerables
2 mayo, 2024
El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con los representantes del colectivo, quienes denuncian que la empresa de vivienda ...

ESCUELA DE CIUDADANÍA

- VISUALIZA TUS DERECHOS**
 - MENORES**
 - Sus derechos
 - Procedimientos de protección
 - Como defender sus derechos
- ACCEDER A NUESTRA ESCUELA DE CIUDADANÍA**
 - Solicita la sala
 - Visualiza la sala
 - Normas de uso y horario
 - Que puedes hacer en la sala
 - Jornadas, charlas, exposiciones, etc.
 - Acceso a internet.
- UTILIZA NUESTRO SERVICIO DE ORIENTACIÓN GRATUITO**
 - Orientación jurídica**
 - Acceso al turno de oficio
 - Colegios profesionales
 - Social**
 - Recursos disponibles
 - Procedimientos

Conocer tus derechos:

- Derechos en general y en las distintas materias objeto de estudio por la Diputación del Común.
- Derechos de los menores.
- Derechos de los mayores.
- Derechos de los discapacitados.
- Derechos de las mujeres víctimas de violencia.
- Derechos frente la actuación de la Administración. Procedimientos administrativos: sancionadores, ayudas, prestaciones, etc.

Modo de prestación del servicio de orientación.

Presencial. Solicitando cita previa o personándose en las oficinas de la Diputación del Común.

A través de la página web. Accediendo a los enlaces disponibles y desplegando la información puesta a su disposición.

VIII. PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA (véase Anexo 1)

IX. PRESUPUESTO Y FINANCIACIÓN (véase Anexo 2)

X. PROGRAMA PARA IMPLANTAR UN SERVICIO DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN.

Índice.

I.- INTRODUCCIÓN.

II.- PRINCIPIOS Y VALORES INSPIRADORES.

III.- OBJETIVOS DEL SERVICIO.

IV.- ENCAJE DE LA JR EN LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN. METODOLOGÍA.

V.- PROGRAMA.

I.- INTRODUCCIÓN.

Como sabemos, la justicia restaurativa se configura como un movimiento social que busca una reforma de la justicia penal y que establece que, en origen, el delito es fundamentalmente un daño en contra de una persona concreta y de la comunidad, a diferencia de la justicia penal convencional de carácter fundamentalmente retributiva, que plantea que el delito es una lesión de una norma jurídica, en donde la víctima principal es el Estado. Esta nueva concepción de la justicia penal pretende que se devuelva el papel protagonista del conflicto a las partes y a la comunidad, asistidos de un profesional o profesionales (mediadores o facilitadores) y donde el papel de la Administración vendrá posteriormente a refrendar y validar jurídicamente el proceso.

El éxito contrastado a nivel internacional ha supuesto que la justicia restaurativa se aplique a otro tipo de conflictos que afectan a la sociedad, como son los conflictos familiares (separaciones y divorcios), multiculturales, vecinales y comunitarios, etc. Esta expansión del ámbito penal a otros

conflictos sociales es la puerta de entrada a la labor de la Diputación del Común como defensora de los derechos de la ciudadanía frente a la actuación de las administraciones públicas.⁴

Además, existe evidencia de que los procedimientos de atención a quejas generan sentimientos de decepción, enojo, desgaste emocional, cansancio, tristeza y depresión en más de la mitad de quienes denuncian vulneraciones a sus derechos, por lo que resulta perentorio avanzar hacia otros enfoques alternativos a la justicia que atiendan las causas de las violencias, generen soluciones justas basadas en las necesidades de las personas involucradas y promuevan una cultura de diálogo, incorporando mecanismos alternativos de solución de controversias de carácter voluntad y flexible, donde un tercero promueve el diálogo entre las partes para construir soluciones centradas en sus necesidades. En este sentido, la institución de la Diputación del Común se configura como cauce ideal para llegar a estos objetivos, toda vez que se trata de una instancia robusta, cuya adherencia a principios de independencia y neutralidad la convierten en una institución ideal para introducir mecanismos alternativos de resolución de controversias.

Las referencias internacionales más recientes de la justicia restaurativa la tenemos en la Declaración de Venecia de los Ministros de Justicia del Consejo de Europa sobre el papel de la justicia restaurativa en asuntos penales, de diciembre de 2021, y la Recomendación CM/Rec (2018)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal y el Manual de programas de justicia restaurativa de Naciones Unidas⁵.

A nivel estatal, la principal referencia es la *Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito* mediante la que se traspone la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que regula las condiciones en las que las personas víctimas pueden acceder a servicios de JR y las necesarias salvaguardas de las mismas.

Se pretende instaurar un servicio de justicia restaurativa con unas características propias y diferenciadas a otros mecanismos como la mediación o conciliación, dando visibilidad a los beneficios que tiene como un sistema ético y de buenas prácticas.

II.- PRINCIPIOS Y VALORES INSPIRADORES.

Proponemos una serie de principios y valores siguiendo a la principal entidad europea de referencia en esta materia (European Forum for Restorative Justice (EFRJ))⁶:

Debe tenerse en cuenta que en la justicia restaurativa existen varios elementos intervinientes. La víctima o persona perjudicada juega un papel fundamental y central, de manera que tiene derecho a beneficiarse de una forma de reparación a cargo del responsable o autor del delito o el daño, denominado "ofensor" o "victimario", respecto del cual se exige la responsabilización sobre el daño causado como parte del proceso de rehabilitación, para que pueda volver a incorporarse como un activo en la sociedad o comunidad a la que pertenece. El tercer elemento fundamental para poder

⁴ <https://www.euforumrj.org/en/research-reports>. Compilación de investigaciones sobre JR en la web de European Forum for restorative Justice (EFRJ).

⁵ OFICINA DE NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO. Handbook on Restorative Justice Programme. 2nd ed. Vienna: United Nations, 2020. Criminal justice handbook series. Disponible en:

https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-1146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

⁶ CHAPMAN, T. y TÖRZS, E. ed. Connecting People to Restore Just Relations. Practice Guide on values and standards for restorative justice practices. Leuven: European Forum for Restorative Justice, 2018. Disponible en: <https://www.euforumrj.org/sites/default/files/2019-11/efrj-values-and-standards-manual-to-print-24pp.pdf>

hablar de justicia restaurativa es la participación, en una medida u otra, de la sociedad o comunidad, de manera que la propia sociedad participa en el proceso y se hace responsable de integrar de nuevo en la misma a víctimas y victimarios, propiciando sociedades más democráticas y cohesionadas.

¿Cuáles son las prácticas más habituales en justicia restaurativa? La mediación, los círculos y las conferencias. Todas estas prácticas comparten características como la voluntariedad, la confidencialidad y la ayuda imparcial de un tercero o terceros, pero tienen importantes diferencias.

La mediación es la técnica más conocida, en la cual las dos partes del conflicto tratan de llegar a un acuerdo de reparación mediante la ayuda de un tercero imparcial/multiparcial (mediador/a). Sin embargo, desde el punto de vista de la justicia restaurativa, suele adolecer de una falta de participación directa de la sociedad o comunidad, más allá del acompañamiento en ocasiones de los allegados o personas cercanas de los intervinientes. Asimismo, es una técnica que puede utilizarse sin que exista un conflicto subyacente que afecte a toda o una parte de la sociedad, presupuesto inherente a la justicia restaurativa, y por ello es necesario distinguir la mediación como mera técnica, de la mediación como práctica de la justicia restaurativa.

Con respecto al funcionamiento de los círculos, a diferencia de la mediación, se da una participación de todas las personas afectadas directa o indirectamente por el conflicto, se las coloca en un círculo como su nombre indica a modo espacio seguro. Se trata de que en la participación de las personas de la sociedad/comunidad, y ayudadas por una o varios facilitadores, pongan en común las diversas vivencias del conflicto. No es imprescindible el acuerdo, aunque, según el tipo de círculo, pueden tratar de llegar a diferentes acuerdos de cara al futuro. Es la técnica restaurativa más versátil, flexible y poliédrica, y dista mucho de una mediación con varias partes o con personas acompañantes de las partes.

El otro sistema es el de las conferencias, donde el acuerdo entre las partes víctima-victimario está condicionado por la participación y decisión de otras personas cercanas a la víctima, al victimario y la comunidad, que trabajarán en la búsqueda de un acuerdo de reparación consensuado y suscrito por todos los participantes con ayuda normalmente de dos o más facilitadores.

PRINCIPIOS:

- a) Participación voluntaria basada en el consentimiento informado.
- b) Comunicación directa y auténtica.
- c) Procesos diseñados para adaptarse a las necesidades, capacidades y cultura de las personas participantes.
- d) Es preciso valorar las necesidades de cada participante por igual, poniendo el acento en la responsabilización activa, y con apoyo, del daño causado.
- e) Facilitación multiparcial⁷, sin juicios de valor.
- f) Importancia del diálogo.
- g) Implementación flexible y evaluada de las acciones acordadas.

VALORES:

- a) Justicia.
- b) Solidaridad y responsabilidad.
- c) Respeto a la dignidad humana.
- d) Verdad.

⁷ Posibilidad de potenciar en cada momento del proceso a la parte más desequilibrada o debilitada, de manera que, haciendo fuerte a una parte se consigue el equilibrio necesario para que todas se encuentren legitimadas e importantes en el proceso, con capacidad de aportar y decidir

III. OBJETIVOS DEL SERVICIO.

Desde nuestra perspectiva, y dada la experiencia acumulada en la tramitación de las quejas que recibimos, podemos afirmar que la ciudadanía, usuaria de los servicios públicos, reclama cada vez más de las instituciones unos espacios de escucha activa y una actitud más empática por parte de las administraciones. La justicia restaurativa, aunque no sirve para todos los asuntos, ofrece la metodología, los principios y los estándares de calidad para propiciarlos. El **objetivo** de incorporar la justicia restaurativa en la institución de la Diputación del Común debe ser, por tanto, generador de espacios participativos, confidenciales y seguros de diálogo entre las administraciones o los servicios públicos y la ciudadanía para impulsar la mejora de los mismos y contribuir de ese modo a la buena administración y la gobernanza pública.

En concreto se pretende lo siguiente:

- a) Visibilizar la justicia restaurativa como instrumento válido para generar acuerdos entre las administraciones y la ciudadanía y resolver los conflictos subyacentes.
- b) Generar un espacio seguro de diálogo entre las partes. Si no fuera posible un encuentro conjunto, buscar alternativas para que los implicados en la controversia puedan realizar actividades que impliquen una voluntad de hacer las cosas bien, ayudar a que la parte ofendida obtenga su reparación buscando fórmulas alternativas al encuentro conjunto.
- c) Ser interlocutores y elaborar estudios e investigaciones, dada nuestra experiencia en la tramitación de quejas ante las administraciones, para que los operadores jurídicos se involucren en la justicia restaurativa como método eficaz para resolver los conflictos entre la ciudadanía y la administración.
- d) Fomentar y promocionar los valores de la justicia restaurativa a través de distintas actividades enmarcadas en la Escuela de Ciudadanía, resaltando el papel de la Diputación del Común como institución válida para actuar como interlocutora.
- e) Evaluar la calidad del servicio y su impacto en el ámbito penal, civil y administrativo, así como su proyección como un instrumento para la mejorar la satisfacción de las necesidades de las víctimas, perjudicados u ofendidos, y con ello para mejorar la percepción que el ciudadano tiene de los servicios públicos.
- f) Facilitar el acceso de la ciudadanía al servicio de justicia restaurativa que la Diputación del Común pueda establecer.

IV.- ENCAJE DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN. METODOLOGÍA.

Si partimos de la figura del Ombudsman⁸, inspiradora tanto del Defensor del Pueblo como de la Diputación del Común, su labor se concentraba en dos funciones principales. Por un lado, la promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales desde una institución neutral e independiente elegida por mayoría cualificada por el Parlamento y, por otro lado, la supervisión del funcionamiento de la Administración Pública, en su más amplia concepción, respecto a las irregularidades e ilegalidades que pudieran producirse en sus actuaciones, así como situaciones de mala administración que perjudiquen a la ciudadanía (*maladministration*, según el término en inglés).

⁸ La palabra "Ombudsman" originariamente no tiene género. La palabra sueca de la que deriva el término es "umbudsman". Literalmente, "umbuds" significa "representante" y "man" significa "el pueblo" o representante del pueblo; Ombudsman, Ombudsperson y Ombuds se utilizan indistintamente.

Es evidente que los intentos de satisfacer el interés general, que, por otro lado resulta consustancial a la actividad administrativa, puede producir y de hecho produce perjuicios en las personas usuarias o destinatarias de servicios públicos, las cuales perciben estas situaciones como injustas en el sentido anglosajón del término (*unfair*), es decir, más allá de si se ajustan o no al ordenamiento jurídico vigente. La tecnificación y burocratización de la actividad de las administraciones públicas y los servicios públicos, producen cada vez más situaciones vividas por la ciudadanía como perjudiciales, no ecuánimes, incomprensibles desde su punto de vista más allá de la regulación vigente. En este sentido, la actividad del Ombudsman en general y de la Diputación del Común, en particular, es vista por la ciudadanía como una alternativa al sistema judicial, al igual que la justicia restaurativa. Esta concepción de búsqueda de la justicia material (*fairness*) frente a la formal más allá de la legalidad y el interés público está ampliamente aceptada a nivel internacional, según se refleja en los documentos del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)⁹.

La Diputación del Común tiene una posición prevalente a la hora de detectar estas situaciones de injusticia o mal trato de las administraciones públicas más allá de su ajuste a la legalidad, y sobre todo por la labor que se realiza en las oficinas de atención al público, al trabajo de asesoramiento y orientación personalizada que realiza su personal, lo cual ha contribuido a su actual éxito, solvencia profesional y cercanía a los colectivos más vulnerables. En este sentido, la ciudadanía acude en muchas ocasiones a nuestra institución buscando una escucha humana y por tanto empática, así como una respuesta a una situación vivida como injusta o perjudicial.

Con este servicio incardinado dentro de la Escuela de Ciudadanía, la Diputación del Común va a potenciar la promoción de los derechos humanos y a contribuir a alcanzar la meta de una buena administración, siendo conscientes de que, al tramitar las quejas, debemos cuestionarnos si el resultado de la actuación de la Administración pública fue justo y las consecuencias ecuánimes y proporcionadas más allá de las estrictas exigencias de la legalidad vigente. Y en este contexto la justicia restaurativa puede constituir una herramienta valiosa para la búsqueda de equidad y justicia material, generando espacios de diálogo y escucha entre las administraciones públicas y la ciudadanía, contribuyendo a humanizar la acción de los poderes públicos y cumpliendo la misión de aportación a la mejora de los mismos.

Dado que a la Diputación del Común le es consustancial, al igual que al Ombudsman a nivel internacional, el principio de antiformalismo que debe guiar todos sus actos, es lógico concluir que debemos tender a flexibilizar los procedimientos y actuaciones, en aras a facilitar la participación y atención a la ciudadanía, orientando nuestro trabajo hacia las necesidades de la misma, por lo que la introducción de técnicas de justicia restaurativa no solo es oportuna, sino que puede suponer en un futuro inmediato una contribución importante de la Diputación del Común a los procesos participativos de la ciudadanía con las administraciones públicas, para una mejor atención y tratamiento de los conflictos. Esta función de la institución del Ombudsman de generar espacios restaurativos de diálogo debe establecerse, como no puede ser de otra manera, mediante procedimientos con cauces independientes a los que se aplican en labor de supervisión de la

⁹ INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI). Developing and reforming Ombudsman institutions: an IOI guide for those undertaking these tasks. *IOI Best Practice Papers*, issue 1, June 2017. Disponible en: <https://www.theioi.org/publications/ioi-best-practice-papers>

ACCESS Ombudsman services are often seen as an alternative to the courts, and will often not take on a case where court action is being pursued. MALADMINISTRATION

Ombudsman offices typically consider complaints from users of services who believe they have suffered an injustice as a consequence of an error by service providers. In determining such complaints, the Ombudsman needs to be able to examine the decision from the perspectives of legality and compliance. In short, was the decision legal and did the body follow its own policies and procedures.

However, the role of an Ombudsman goes beyond legality and compliance. The Ombudsman is a promoter of human rights and good administration. In considering complaints the Ombudsman needs to be able to ask, was the outcome fair and was the outcome just? Often, the Ombudsman will look to ensure that decision makers used any discretion available to them appropriately.

actuación de las administraciones públicas, para garantizar, con un enfoque de derechos humanos, su efectividad, independiente de la defensa de la ciudadanía ante posibles ilegalidades, abusos y situaciones de mala administración, como le corresponde, fundamentalmente por un lado, y la absoluta confidencialidad de los procesos restaurativos, por otro.

Por tanto, la constante evolución de la institución de la Diputación del Común y el prestigio que ha ido adquiriendo tiene como consecuencia que cada vez es más habitual la petición de colectivos y personas que conocen la posibilidad de ser ayudados en el proceso de un conflicto, por lo que debemos utilizar todos los medios disponibles que permitan llegar a una solución consensuada a su problema. Esta labor de intermediación consiste fundamentalmente en la promoción del diálogo, estableciendo puentes entre las partes y la comunidad en caso de conflictos sociales.

Esta función está atribuida en muchos países a la institución del Ombudsman, pero no constituye propiamente la figura del mediador en los términos de la justicia restaurativa como un tercero imparcial en un proceso donde son las partes las que libremente y sin interferencias deciden. Esto es así, porque la propia institución del Ombudsman está sujeta a la defensa de los derechos de la ciudadanía, no existiendo una imparcialidad en el sentido de la justicia restaurativa (también definida como multiparcialidad), si bien estas labores de intermediación que se esperan de la figura del Ombudsman nos acercan a la JR como posible metodología para generar espacios de diálogo entre las administraciones públicas y la ciudadanía.

En cuanto a la metodología a seguir, si pretendemos que la Diputación del Común pueda actuar de “intermediador” en los distintos conflictos entre las personas que acuden a la institución y la propia administración, es preciso abordar la forma de actuar en estos casos.

Metodología:

- Pasos a seguir
- Desarrollo del círculo restaurativo.

Pasos a seguir:

Paso 1. Detección de los conflictos: De oficio (por conocimiento por medios externos), por las propias quejas recibidas o por petición expresa de la ciudadanía.

Paso 2. Análisis de las posibilidades de intervención de la Diputación del Común en el caso concreto: análisis de las competencias atribuidas por la Ley 7/20021, de 31 de Julio y su Reglamento.

Paso 3. Ofrecimiento a las partes de la intermediación de la Diputación del Común como tercero facilitador para la resolución del conflicto: Inicio del protocolo de aceptación por las partes.

Paso 4. Búsqueda del método más idóneo para la resolución del conflicto. En este sentido, existen varios métodos que podrían adaptarse a cada situación planteada. Conciliación, (no mediación) propiciando que se junten las partes y proponer soluciones adoptando finalmente una solución dirimente (Sería conveniente modificar la Ley 7/2001, de 31 de julio, para añadir la función la misma función de *Conciliación, mediación y composición de controversias*). La mediación, bien directamente (previa reforma de la Ley) o derivando los asuntos a una entidad externa.¹⁰

Desarrollo del Círculo restaurativo en la Diputación del Común:

¹⁰ Es posible firmar convenios de colaboración con los distintos operadores jurídicos, a fin de coordinarse con colegios de abogados, centros de prisiones, fiscalía etc.

Presentación de participantes.

Designación del facilitador.

Establecer la técnica que mejor se adapta a cada caso.

Preparación con la Administración concernida:

- Sesión preparatoria para explicar los principios de la justicia restaurativa y la dinámica del círculo restaurativo.
- Análisis de la situación.

Preparación con la persona perjudicada y su entorno.

- Sesión informativa.
- Exposición del relato.
- Fijación de los términos del encuentro.

Desarrollo del círculo.

- Habilitación de una sala idónea para el círculo.
- Recibimiento de las partes.
- Invitación de las partes a entrar a la sala.
- Presentación de las partes y exposición de las reglas de cortesía.
- Determinación de los turnos de palabra y contenido de cada ronda.
- Exposición de posturas.
- Conclusiones y finalización del círculo.
- Invitación a las partes a que libre y anónimamente envíen una devolución al círculo de cómo se han sentido y que les ha parecido la experiencia.

V. PROGRAMA

No se oculta la dificultad de llegar a acuerdos restaurativos con reparaciones materiales y no sólo morales o emocionales con las administraciones públicas, lo que constituye una limitación en situaciones de daños institucionales. Sin embargo, bien definidos e informados, los círculos restaurativos pueden ser una herramienta eficaz, a pesar de trabajar con instituciones donde la compensación material es jurídicamente difícil. En el futuro, como hemos señalado anteriormente, se deberá valorar desde la institución de la Diputación del Común explorar en otros supuestos, formas simbólicas o no meramente compensatorias de acuerdo de reparación.

La práctica restaurativa debe realizarse **al margen de los procedimientos de supervisión de la actuación de las administraciones públicas que supone la principal función de la Diputación del Común**. Esto significa que debe realizarse una vez finalizado dicho procedimiento y/o al margen de este, cuando se determinen en las diferentes áreas de la Institución casos concretos de situaciones de injusticia y conflicto que no quedan satisfechas mediante el procedimiento de quejas y otras actuaciones ordinarias, y siempre que se verifique que el proceso restaurativo es viable en el asunto en concreto y deseable dentro de los objetivos generales de la institución.

El **círculo restaurativo**, que es la técnica que se intuye como más apropiada para estos asuntos, no es en ningún caso una mediación ampliada o con más participantes, sino que consiste en una herramienta mucho más potente y versátil. Mediante el círculo descrito puede impulsarse la

búsqueda de la justicia material y la equidad más allá de la justicia formal, lo que ayuda a la persona perjudicada, en cierta medida, a reparar el daño sufrido y a la Administración a entender y atender a dicho sentimiento de injusticia, más allá de los estrictos estándares legales y la búsqueda del interés público, reforzando y mejorando el servicio público.

Para poder implantar este servicio, estimamos que el programa de actuación es el siguiente.

Primero. Visibilizar a la Institución de la Diputación de Común como un interlocutor válido en la resolución de los conflictos entre la ciudadanía y la Administración.

Para ello, será de gran ayuda la realización de campañas de difusión a través de la Escuela de Ciudadanía, usando no sólo la página web, sino cualquier medio de difusión que sirva a este propósito, como por ejemplo la difusión en radio, prensa escrita y digital.

- Participación y colaboración en eventos a nivel regional, nacional e internacional.
- Asistencia a los diferentes eventos que se organicen sobre justicia restaurativa.
- Organizar diversas actividades formativas para promover y difundir la justicia restaurativa.
- Asistencia, diseño e impartición de curso de formación en justicia restaurativa.
- Colaboración con otros servicios de justicia restaurativa que operen en otras organizaciones, administraciones o colegios profesionales.

Segundo. Buscar encaje jurídico al servicio, mediante la modificación de la Ley 7/2001, de 31 de julio y su Reglamento, a fin de dotar a la Institución del amparo jurídico necesario.

Tercero. Incorporar el servicio de justicia restaurativa al funcionamiento de la Diputación del Común, destinando los medios necesarios para hacerlo efectivo.

- a) De forma directa, con el propio personal de la Institución.
- b) De forma indirecta, concertando convenios de colaboración con los operadores jurídicos, de tal forma que, en este caso, la Diputación de Común actuaría de mero intermediario entre las partes.

XI. INFORME JURÍDICO NO VINCULANTE PARA LA CREACIÓN DE LA ESCUELA DE CIUDADANÍA

XII.

I. OBJETO

Dar respuesta y apoyo jurídico a la creación de una escuela de ciudadanía en la Institución de la Diputación del Común.

II. ANTECEDENTES

La necesidad de visibilizar las labores de la Diputación del Común en lo que respecta a la función establecida en el artículo 16 d) de la Ley 7/2001, de 31 de julio, que se refiere expresamente a la difusión de los derechos de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, hace necesaria la utilización de nuevas estrategias y medios que permitan llegar a la ciudadanía de forma eficaz, adaptando los medios de que dispone la Institución y sus instalaciones para organizar la "Escuela de Ciudadanía", que implica no sólo la modificación y mejora de sus medios telemáticos, sino la adaptación de la sede para la implantación física de la misma.

III. NORMATIVA APLICABLE

El artículo 16 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, establece *que el* Diputado del Común, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, realizará las siguientes funciones:

a) Defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

b) Supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de esta Ley.

c) Protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.

d) Difusión de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, artículo 3.1 b), estipula un principio de proximidad a los ciudadanos, al establecer que las p dministraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros principios, el de “proximidad a los ciudadanos”.

Del Estatuto de Autonomía de Canarias se desprende un mandato para facilitar a la ciudadanía su participación en los asuntos públicos de la Comunidad Autónoma, así como para adoptar las medidas necesarias para hacer plenamente efectivo el derecho a una buena administración.

El artículo 31, del Estatuto de Autonomía de Canarias establece:

“En el ámbito de la participación política, las personas que ostenten la condición política de canarios, conforme lo establecido en el presente Estatuto y en las leyes, tienen derecho:

a) A participar en condiciones de igualdad en los asuntos públicos de Canarias, de forma directa o bien a través de representantes.

b) A elegir libremente a sus representantes en los órganos políticos representativos y a concurrir como candidatos y candidatas en los procesos electorales.

c) A promover y presentar iniciativas legislativas al Parlamento de Canarias, y a participar, directamente o a través de entidades asociativas, en el proceso de elaboración de las leyes del Parlamento, en los términos que se establezcan en el Reglamento de la Cámara.

d) A dirigir peticiones y a plantear quejas a las instituciones y administraciones públicas canarias.

e) A promover la convocatoria de consultas populares en el ámbito espacial de Canarias, así como participar en ellas. Todo ello sin perjuicio de las competencias del Estado en materia de referéndum.”

En su artículo 32 establece:

“La actuación de las administraciones públicas canarias se deberá ajustar a los principios de igualdad, no discriminación y respeto, así como de máxima calidad en la prestación de los servicios, debiendo además garantizarse, en los términos de la ley, los siguientes derechos:

a) A la información integral sobre los servicios y prestaciones, y el estado de la tramitación de los asuntos que le conciernan.

b) A un tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos que les afecten.

c) A la resolución de los asuntos en un plazo razonable.

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros de las instituciones, órganos y organismos públicos canarios, en los términos previstos en la Constitución y en las leyes.

e) A la formulación de quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos, y a su resolución.”

La Diputación del Común se configura como un órgano auxiliar del Parlamento de Canarias, noción esta que no se encuentra directamente señalada en el EAC (aunque es fácilmente deducible del texto: " ... el Parlamento podrá nombrar un "Diputado del Común" ... "), sino que aparece acuñada expresamente en el Estatuto Orgánico del Diputado del Común al calificarlo como un "alto comisionado del Parlamento de Canarias". Goza, por tanto, de autonomía funcional, pero también participa de los principios que rigen el funcionamiento de cualquier Administración. No en vano la ley define el régimen jurídico del personal al servicio del Diputado del Común (artículo 41), la selección del personal funcionario y laboral y el nombramiento de los asesores de la Institución (artículo 42) y las situaciones administrativas, con respecto a su Administración de origen, en que quedarán los funcionarios pertenecientes a las administraciones públicas canarias que pasen a prestar servicios en el Diputado del Común (artículo 43.1), o que sean nombrados asesores de la Institución (artículo 43.2), por lo que resulta de aplicación analógica los principios que rigen a una buena administración y que se han descrito anteriormente.

IV. COMPETENCIAS

Partiendo de la conclusión de que la Diputación del Común es un órgano auxiliar del Parlamento de Canarias, pero dispone de autonomía funcional para cumplir sus objetivos y destinar el uso de sus bienes en la forma que se estime conveniente para el desempeño de su labor, según establece el artículo 1 del Reglamento de organización y funcionamiento, a la Diputada del Común le corresponde, además de las contenidas en la ley reguladora, las competencias de:

“(..) g) Fijar las directrices para la ejecución de su Presupuesto, conforme a la legislación presupuestaria aplicable.

(..) j) Autorizar las instrucciones de orden interno que se dicten para la mejor ordenación de los servicios.

(..) n) Suscribir acuerdos o convenios de colaboración de o prácticas con organismos públicos y privados.

m) Otorgar becas y ayudas para la realización de actividades que estime de interés.”

Según el artículo 15 del Reglamento de organización y funcionamiento de la Diputación del Común:

1.- La Junta Asesora es un órgano consultivo de la Diputada del Común.

2.- La Junta Asesora estará presidida por la Diputada del Común, y la integraran los Adjuntos, el Secretario General y los Coordinadores de área.

3.- La Junta Asesora será convocada por la Diputada del Común.

Según el artículo 16, la Junta Asesora tendrá como funciones:

- a) Asesorar a la Diputada del Común sobre el informe anual o sobre los informes extraordinarios que se eleven al Parlamento.
- b) Asesorar a la Diputada del Común sobre la preparación del Presupuesto y su liquidación.
- c) Asesorar a la Diputada del Común en cualesquiera cuestiones que esta considere oportuno someter a su informe.
- d) Asesorar a la Diputada del Común en la coordinación de los criterios uniformes de resolución de las quejas.

CONCLUSION

Por lo tanto, a tenor de la legislación antes mencionada, y teniendo en cuenta que la Junta Asesora se configura como un órgano consultivo y de asesoramiento, **la competencia para la creación de la Escuela de Ciudadanía con todas las modificaciones y adaptaciones que se precisen en el funcionamiento interno, dotación presupuestaria, destino de personal y bienes necesarios corresponde a la Diputada del Común.**

ANEXOS

ANEXO 1

VIII. PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

Para la puesta en marcha de la Escuela de Ciudadanía de la Diputación del Común, es preciso contar una serie de elementos imprescindibles para su funcionamiento como un apéndice dentro de la función que ejerce este Comisionado Parlamentario, los cuales se centran en los siguientes.

VIII.I.- Infraestructura y equipamiento.

El espacio físico estará ubicado en la sede, isla de La Palma, según descripción expuesta en el punto VI de la memoria.

Distribución prevista:

- Sala para clases y exposiciones.
- Sala de informática.
- Área de reuniones.

Equipamiento previsto:

- Equipos informáticos: Ordenadores de sobremesa y monitores, ordenadores portátiles, pantallas interactivas, sistemas de videoconferencias, servidores y almacenamiento, redes y conectividad.
- Sistemas para exposiciones. Pantallas led, proyectores, pantallas de plasma, accesorios, etc
- Mobiliario. Mesas de escritorio, sillas, armarios, expositores, etc.

Unidades móviles:

- Vehículos equipados con herramientas tecnológicas para desplazarse a diferentes localidades.

Equipamiento móvil:

- Dispositivos móviles y similares.

VIII.II.- Programas y actividades

Programas de formación. Con la realización de cursos y talleres, entre otras, de las siguientes temáticas.

- Educación cívica y política: Derechos y deberes, participación ciudadana, sistemas políticos.
- Gestión comunitaria: administración de asociaciones, liderazgo, gestión de proyectos.
- Derechos Humanos e Igualdad: Igualdad de género, derechos laborales, derechos de minorías, sensibilización sobre igualdad y contra la violencia de género.

- Modernización y nuevas tecnologías: uso de herramientas digitales, seguridad en línea, brecha digital.

Programas de información y concienciación.

- Campañas de sensibilización: Derechos ciudadanos, importancia del voto, participación en consultas públicas, igualdad de género.
- Colaboración con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- Publicaciones y boletines: artículos, estudios, guías prácticas.

Programas educativos.

- Colaboraciones con centros educativos en general.
- Actuaciones a través de talleres y charlas con el fin de conseguir la implicación de la juventud.

Programas de información.

- Campañas de sensibilización sobre derechos ciudadanos, importancia del voto, participación en consultas públicas, etc.
- Publicaciones y boletines: artículos, estudios, guías prácticas.

Programas de modernización y brecha digital.

- Capacitación en técnicas de la Información y Comunicación.
- Cursos de alfabetización digital.
- Uso de herramientas digitales para la participación ciudadana.
- Seguridad en línea y privacidad digital.
- Acceso a recursos digitales en comunidades y zonas de difícil cobertura.

Programas de actuación en el ámbito supracomunitario.

Por su situación geopolítica, Canarias no está exenta de la influencia intercultural y migratoria que proviene, sobre todo, de América y África, por lo que la Escuela de Ciudadanía no debe ser ajena a la posibilidad de abarcar las siguientes actuaciones.

- Programas de intercambio cultural, con otras defensorías, escuelas de ciudadanía, plataformas o asociaciones, a fin de recabar los datos necesarios para, en su caso, realizar los informes correspondientes que deban elevarse a la Administración.
- Programas de colaboración con organizaciones internacionales que puedan aportarnos datos relevantes para la elaboración de informes, propuestas y recomendaciones a las administraciones canarias.

VIII. III.- Equipo humano.

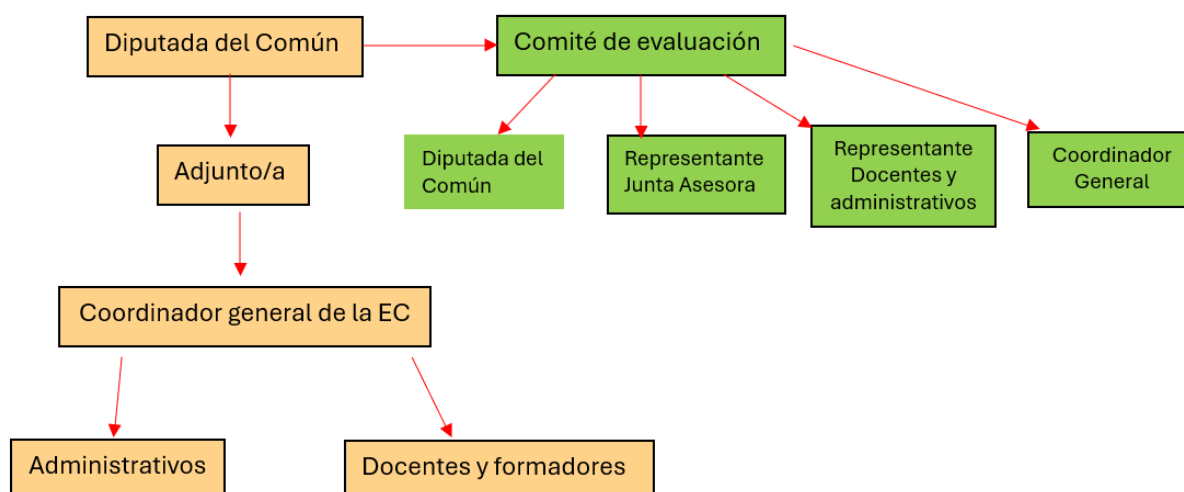
Equipo de dirección.

El rol del equipo directivo es generar las condiciones para que la enseñanza y el aprendizaje tengan lugar, trabajando en pos de construir una buena escuela, una escuela de calidad, inclusiva y que mejore constantemente.

Para lograr una buena gestión, se sugiere que el equipo directivo:

- Monitoree y evalúe las acciones de la escuela, identificando puntos a mejorar.
- Genere, coordine y oriente a los equipos de trabajo.
- Inspire y asesore a los docentes, para favorecer su potencial.
- Establezca y sostenga redes con el entorno.
- Administre los recursos y cree las condiciones para que la enseñanza tenga lugar.
- Evalúe e institucionalice las mejoras.

Organigrama.



Funciones específicas

Diputada del Común. Como titular de la Institución, según artículo 1 de la *Ley 7/2001, 31 de julio, del Diputado del Común*), le corresponde dirigir y autorizar las actuaciones que realice la Escuela de Ciudadanía y verificar que se cumplen los objetivos y fines de la misma.

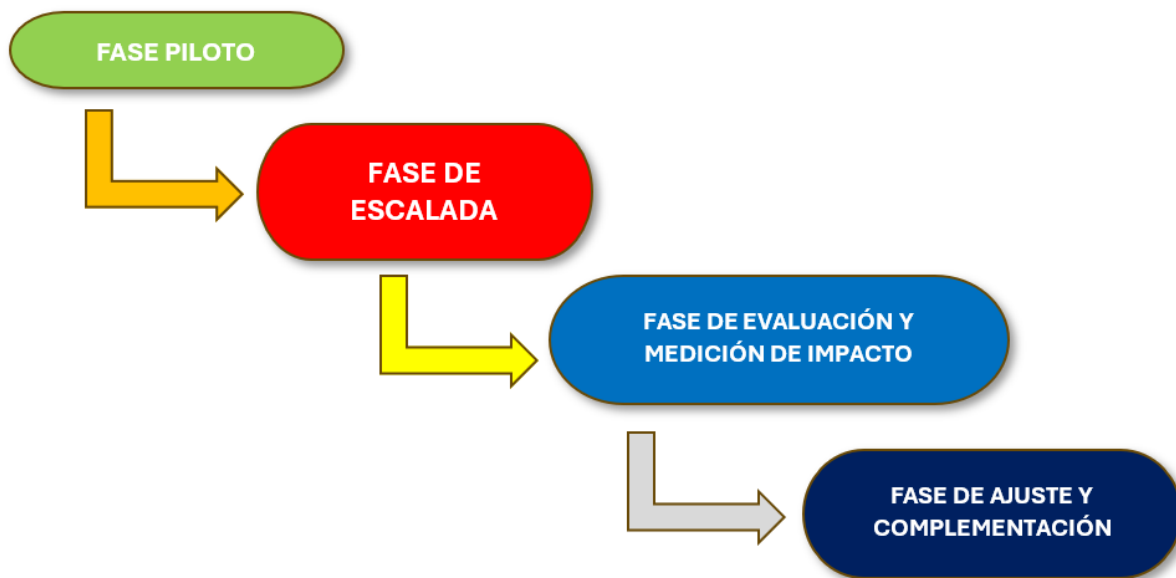
Adjunto/a: Le corresponde las funciones que sean asignadas por la Diputada del Común, a tenor del artículo 11 de la Ley 7/2001, de 31 julio, en particular auxiliar a la Diputada del Común en la actividad desarrollada por la Escuela de Ciudadanía.

Coordinador general: Le corresponde al Coordinador de la Escuela de Ciudadanía, entre otras funciones, las siguientes.

- a. Ajustar y poner en consideración de la Diputada del Común o Adjunto/a políticas de actuación, normativas, protocolos de tramitación de quejas, objetivos y estrategias de gestión documental, archivo y atención ciudadana de acuerdo a la normativa vigente.
- b. Monitorear y controlar, directamente o por delegación, el correcto cumplimiento y aplicación de las políticas de actuación, normativas, protocolos de tramitación de quejas, objetivos y estrategias de gestión documental, archivo y atención ciudadana de la Escuela de Ciudadanía.
- c. Coordinar con la Diputada del Común o Adjunto/a, administrativos y docentes-formadores, la actividad de la Escuela de Ciudadanía, así como los asuntos relacionados con las comunicaciones, delegaciones, agendas, flujo de información y actividades a desarrollar.
- d. Coordinar y facilitar la información solicitada por los usuarios internos y externos, con el fin de asegurar la calidad y la aplicación de las políticas y objetivos de la Escuela de Ciudadanía.
- e. Coordinar y brindar soporte a las actividades que se ejecuten en los diversos ámbitos y materias que abarque la Escuela de Ciudadanía.
- f. Atender a través del sistema de atención ciudadana los comentarios, inquietudes y quejas, así como las quejas y denuncias que se reciban directamente o remitir a las instancias correspondientes.
- g. Coordinar y ejecutar las actividades del sistema de atención a la ciudadanía, de conformidad con las políticas de actuación, normativas, protocolos de tramitación de quejas, objetivos y estrategias establecidas.
- h. Coordinar con el equipo de TIC (Técnico informático) la implementación de sistemas de gestión documental e información, u otras necesidades que requiera el funcionamiento o objetivos de la Escuela de Ciudadanía.
- i. Remitir información la requerida y rendir cuentas a la Diputada del Común o Adjunto/a.
- j. Ejercer las demás funciones y atribuciones que le sean encomendadas por la titular de la Institución.

VIII.IV- Fases de implementación y evaluación.

1. Fase piloto: Realización de pruebas iniciales con grupos reducidos en la sede de La Palma y con aplicación a una localidad a designar.
2. Fase de escalada: Ampliación del programa, según el resultado de la fase piloto.
3. Fase de evaluación y medición de impacto en la comunidad, aplicando métodos de diagnóstico como encuestas de satisfacción y entrevistas con afectados.
4. Fase de ajuste y complementación, basada en el resultado de la evaluación e impacto, con la implementación de las modificaciones necesarias orientadas a la consecución de los objetivos marcados.



ANEXO 2.**IX.- PRESUPUESTO Y FINANCIACIÓN.****A) Presupuesto:****1.- Costes Iniciales:**

- Acondicionamiento del espacio en La Palma.
- Compra y adecuación de unidades móviles.

2.- Costos recurrentes:

- Sueldos del personal.
- Mantenimiento de instalaciones y vehículos.
- Material didáctico y suministros.
- Combustible y servicios (electricidad, internet).
- Comunicaciones.
- Exposiciones itinerantes.
- Otros gastos.

B) Financiación:**Fuentes de Ingresos:**

- Subvenciones europeas
- Donaciones de ONGs y empresas.
- Cuotas de inscripción.
- Proyectos de cooperación internacional.
- Otras fuentes de ingreso.

X.- PUESTA EN FUNCIONAMIENTO LA ESCUELA DE CIUDADANÍA.**Implementación de la fase piloto.**

A fecha de cierre de este informe, podemos decir que la implementación de la fase piloto está siendo todo un éxito, a través de las charlas interactivas sobre el Derecho de Participación Ciudadana que hemos realizado en varios colegios de la isla de La Palma. La actividad ha ido dirigida a los alumnos de educación secundaria, y se han tratado los siguientes apartados:

- Qué es la Diputación del Común, históricamente y en la actualidad.
- Cuáles son las funciones de la Diputación del Común.
- Qué es el derecho de participación ciudadana y su aplicabilidad en la sociedad.
- Desarrollo de una parte práctica, consistente en simular una toma de decisiones para mostrar cómo funciona la participación ciudadana en la vida real.

Los colegios donde se ha intervenido han sido:

IES Eusebio Barreto, sito en Av. Eusebio Barreto, 2, 38760 Retamar, el día 13 de noviembre de 2024.

CEO Barlovento, sito en Plaza del Rosario s/n. Barlovento, el día 26 de noviembre de 2024.

IES Alonso Pérez Díaz, sito en Plaza de Santo Domingo, s/n, 38700 Santa Cruz de la Palma, el día 10 de diciembre de 2024.

Se tiene ya previsto acudir a algunos otros IES de la Provincia de Gran Canaria que han solicitado la actividad.

JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

CAMBIO DE PARADIGMA

La actualidad internacional escenifica una realidad global, calificada por los medios de comunicación, como “cambio de paradigma”. Caracterizada por la imposición y por la fuerza, de los intereses de unos países sobre otros, con desprecio al Derecho Internacional e impulsando mediaciones viciadas, con mediadores parciales.

El cambio de paradigma que impulsa la Diputación del Común confronta con este nuevo contexto de intimidación mundial. La Defensoría apuesta por la implantación de nuevas vías creativas relacionadas con la cultura de la justicia restaurativa y la mediación ecuatoriana de conflictos en las relaciones de la Administración y la ciudadanía.

La cultura de la mediación fue referida como una de las líneas básicas de actuación institucional, en la primera intervención de la Diputada del Común, tras el nombramiento, con la finalidad de abrir vías ante posibles irregularidades que afecten a los derechos de las ciudadanas y ciudadanos, que complementen las facultades de supervisión y el dictado de recomendaciones a las administraciones públicas.

MARCO CONCEPTUAL

La finalidad de impulsar la cultura de la paz y la resolución pacífica de los conflictos entre la Administración y la ciudadanía encuentra sus referentes en los principios de buen gobierno, administración y gobernanza, y se vincula a un nuevo enfoque de la justicia restaurativa -más allá del ámbito penal-, que busca la reparación del daño con dinámicas inclusivas y participativas.

- Métodos de resolución de conflictos.- Precisiones terminológicas

El conocimiento de las técnicas de resolución de conflictos es esencial para la comprensión de la nueva orientación planteada. Para ello, se procede a hacer una diferenciación de los métodos más comunes: los heterocompositivos y los autocompositivos.

Los métodos heterocompositivos se caracterizan por la intervención de un tercero con autoridad para decidir y resolver el conflicto, si bien su decisión puede ser vinculante o no.

Los fallos vinculantes los encontramos: en el arbitraje, en el que un árbitro neutral emite un dictamen de obligado cumplimiento para las partes; el litigio, donde un juez evalúa y dicta sentencia en un tribunal y la mediación obligatoria, que, en ciertos casos, es dirigida o supervisada por una autoridad judicial.

Estos procedimientos ofrecen resoluciones definitivas y vinculantes, con transparencia y formalidad en el procedimiento, garantizando los derechos legales fundamentales. Sin embargo, sus procesos tienden a ser largos y costosos, con menor control de las partes sobre el resultado y el riesgo de agravar tensiones.

Un ejemplo típico es el caso de un ciudadano que interpone un recurso contencioso-administrativo contra una sanción de la Administración, donde un juez decide la legitimidad de la medida.

Los métodos heterocompositivos con decisión no vinculante son aquellos en los que un tercero interviene en el conflicto, pero su decisión no tiene carácter obligatorio para las partes. Estas resoluciones o recomendaciones solo serán adoptadas si las partes lo aceptan voluntariamente. Aunque menos comunes que los métodos vinculantes, pueden ser útiles en ciertos contextos para facilitar el diálogo o explorar soluciones preliminares.

Un ejemplo sería la recomendación realizada, por el Defensor del Pueblo a una Administración Pública para que se dé respuesta, en tiempo y forma, a la solicitud realizada por un ciudadano.

Los métodos autocompositivos permiten a las partes implicadas alcanzar un acuerdo por sí mismas, generalmente con el apoyo de un facilitador, sin decisiones impuestas por un tercero.

Estas técnicas incluyen: la negociación, donde las partes dialogan directamente para encontrar una solución; la mediación, en la que un mediador neutral facilita la comunicación para generar soluciones mutuamente beneficiosas y la conciliación, donde un conciliador propone fórmulas de acuerdo sin imponerlas.

Sus principales ventajas son el mayor control de las partes sobre el resultado, relaciones menos dañadas gracias al entendimiento mutuo y menor coste y tiempo en comparación con los procesos heterocompositivos. Estos métodos, no obstante, tienen desventajas como la falta de garantía de acuerdo, posibles desequilibrios de poder entre las partes y la ausencia de mecanismos para garantizar el cumplimiento del acuerdo.

Un ejemplo sería la negociación entre un ayuntamiento y una ciudadana sobre posibles compensaciones urbanísticas, como ceder parte del terreno a fin de mantener ciertos aspectos de su proyecto original.

- Supervisión de las administraciones públicas

La Diputación del Común realiza, a diario, actuaciones de tipo heterocompositivo de solución de controversias.

El procedimiento de intervención habitual -establecido en la Ley reguladora de la Institución- contempla un recorrido de tramitación de quejas de la ciudadanía que culmina con propuestas no vinculantes de actuación a las administraciones públicas y entidades conexas, a través de sugerencias o recomendaciones. También es posible elevar advertencias o recordatorios de sus deberes legales, con la finalidad de que adopten nuevas medidas.

Otras facultades de la Institución vienen relacionadas con la posibilidad de sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de actos y resoluciones de las AA.PP., o la modificación de una norma cuya aplicación pueda provocar injusticias o sea perjudicial para la ciudadanía. Además, se puede instar el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción a las autoridades administrativas competentes.

- **Mediación**

La Diputada del Común, en cumplimiento de su compromiso de ampliar el ámbito de intervención de la Defensoría, en la defensa de los derechos de la ciudadanía, consideró esencial el recurso a la mediación.

Las definiciones del concepto “mediación” son variadas, pero mucho más numerosas son sus fórmulas de implementación, así como las estrategias empleadas para llevarla a cabo.

Un concepto genérico del término implicaría describirla como un modelo de solución de conflictos que, mediante la intervención de un tercero neutral e imparcial, ayuda a dos o más personas o entidades a comprender el origen de sus diferencias, a conocer las causas y consecuencias de lo ocurrido, a confrontar sus visiones y a encontrar soluciones para resolverlas. Las partes llegan a acuerdos sin que les sea impuesta la decisión por el tercero que interviene.

Ejemplo práctico de tal iniciativa sería la intervención ante un conflicto de una asociación de vecinos, en relación con una corporación municipal con la que se ha roto el diálogo.

- **El poder de la mediación**

La mediación, como herramienta de resolución de conflictos, introduce un método autocompositivo que logra superar las desventajas propias de los métodos heterocompositivos, tales como procesos prolongados y costosos, la falta de control por parte de las partes sobre el resultado final y el riesgo de incrementar las tensiones existentes.

Este enfoque apuesta por el diálogo y la comunicación entre las partes involucradas, y brinda un espacio neutral y estructurado en el que pueden expresar sus inquietudes, lo que facilita que ambas comprendan mejor sus intereses y necesidades recíprocas.

Una de las características más destacadas de la mediación es que otorga a las partes la posibilidad de tomar el control del resultado. Al ser ellas mismas quienes elaboran el acuerdo, y no un tercero, se evita la imposición externa, permitiendo que las soluciones generadas sean personalizadas y, en general, más satisfactorias.

Por otro lado, este método también favorece la preservación de las relaciones entre las partes, ya que evita enfrentamientos directos y fomenta la cooperación. Es particularmente ventajoso en contextos donde mantener un vínculo es esencial, como sucede en disputas entre ciudadanos y administraciones públicas.

La mediación se distingue además por su flexibilidad, ya que puede aplicarse en una amplia variedad de conflictos. A ello se suma su rapidez y menor coste en comparación con otros métodos como el litigio judicial, dado que prescinde de procedimientos judiciales extensos y de honorarios elevados.

Otro punto clave es la confidencialidad que ofrece este proceso. Todo lo que se discute en la mediación queda protegido y no puede ser utilizado en otros contextos legales, proporcionando un entorno seguro para explorar acuerdos posibles.

Finalmente, este mecanismo fomenta la creatividad, alentando a las partes a proponer ideas y soluciones que trasciendan las limitaciones legales tradicionales. Esto da lugar a acuerdos

innovadores que, en muchos casos, representan soluciones más adecuadas y originales para los conflictos planteados.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

La puesta en marcha del nuevo método de intervención, como complementario al tradicional de supervisión de las administraciones públicas, llevó aparejada la elaboración de un “hoja de ruta”, a implementar en tres fases.

1. Estudio y análisis normativo. Legislación canaria y autonómica comparada

La concepción de la Diputación del Común como institución mediadora entre las administraciones públicas y la ciudadanía, no es nueva. El Parlamento de Canarias apostó por ello desde 1985. En la Ley reguladora de nuestra Institución se recoge tal apoyo en los siguientes términos:

*“La Ordenanza que concedieron los Reyes Católicos a Gran Canaria en 1494 dispone expresamente la elección de dos Procuradores del Común. En las islas la figura del Personero pugna por mantener su independencia y servir a los intereses generales, aun en conflicto con los Regidores y Alcaldes ordinarios», así como que «Este signo liberal y regionalista de las islas en sus instituciones históricas hace que entronque con la nueva institución sin desvirtuar esa acepción de una visión más amplia que pueda servir por su independencia como **mediador entre Administración y administrados**, e incluso en derecho comparado de ser intermediario entre los Parlamentarios y los ciudadanos electores”*

No obstante, hasta ahora, no ha existido una firme apuesta por la implantación de tal método en la labor cotidiana institucional. Y ello, a pesar de contar con sólidos apoyos jurídicos para su puesta en práctica, que se desarrollan a continuación.

La Diputación del Común es la alta instancia comisionada del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias (artículo 57 del Estatuto de Autonomía, en adelante EA). En similares términos se pronuncia la Ley reguladora de la Institución (artículo 1 de la Ley del Diputado del Común, en adelante LDC), que desagrega la función de defensa de la de supervisión de las administraciones públicas (artículo 16.a) LDC).

Por tanto, el sentido último y primordial del órgano es la defensa de la ciudadanía, y debe entenderse el desempeño de la supervisión en sentido amplio, dando una oportunidad a cualquier método de resolución de conflicto entre la Administración Pública y la ciudadana o ciudadano. En particular, la mediación.

Los derechos y deberes de los canarios y canarias, así como los principios rectores de la actuación de los poderes públicos vienen recogidos en el Estatuto de Autonomía (Título I del EA).

En la referida Ley Orgánica se reconoce el derecho de toda persona a dirigirse a la Diputación del Común en defensa de sus derechos por las lesiones imputables a las administraciones públicas canarias (artículo 36.3 EA). Además, el legislador indica que tal derecho debe ser aplicado en su interpretación y sentido más favorable para su plena eficacia (artículo 36.1 EA).

Por tanto, la implantación de la mediación, por parte de la Diputada del Común, como una herramienta más de resolución de divergencias entre la ciudadanía y la Administración es factible,

pues es más beneficioso para las ciudadanas y ciudadanos en la defensa de sus derechos contar con fórmulas alternativas a la queja tradicional, como es la mediación.

A mayor abundamiento, y en igual sentido del expresado, apuntalan el razonamiento expuesto otros dos preceptos legales. El que obliga a que la disposición reguladora del derecho a acudir a la Diputación del Común no pueda ser desarrollada, aplicada o interpretada de forma que reduzca o limite los derechos fundamentales (artículo 10.1 EA). Y el que obliga a los poderes públicos canarios a la promoción de las condiciones necesarias para el libre ejercicio de los derechos y libertades reconocidas en la Constitución y el Estatuto (artículo 37.1 EA).

En síntesis, la mediación encuentra fundamentación, en el Estatuto de Autonomía, para ser implementada como medida innovadora de resolución de conflictos, pues el derecho de acudir a la Diputada del Común debe interpretarse de la manera más favorable para el ciudadano o ciudadana, de forma que no reduzca sus derechos, existiendo la obligación de las administraciones públicas de promover las condiciones para ello.

La mediación también coadyuvaría a la mejor implementación del derecho a una buena administración de las AA.PP., en sentido general, y a la rapidez en la resolución de los asuntos planteados, en particular (artículo 32.c) EA). Principio de sumariedad, también recogido en la ley reguladora de la Institución (artículo 28 LDC), que apremia a actuar con celeridad, brevedad y eficacia.

También se realizó un examen pormenorizado de toda la regulación de las diferentes defensorías autonómicas (Defensor del Pueblo Andaluz; Síndic de Greuges de Cataluña; Valedor do Pobo de Galicia; Justicia de Aragón; Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana; Procurador del Común de Castilla y León; Defensor del Pueblo de Navarra y Ararteko del País Vasco) y el Defensor del Pueblo de España.

La mediación, como herramienta de intervención de las citadas Defensorías, viene recogida en sus leyes reguladoras, de manera explícita o implícita, o en sus Reglamentos.

Esta primera fase del plan, ya ejecutada, ha permitido reconocer los fundamentos jurídicos que apoyan la implementación de la mediación y tener una visión estatal de conjunto sobre el marco normativo de la referida figura y sus posibilidades de puesta en práctica, siempre teniendo en cuenta la realidad canaria.

2. Estudio presencial y análisis de la intervención en otras defensorías

Este apartado, cuya implementación no ha finalizado aún, contempla el conocimiento de las distintas iniciativas específicas que realiza cada defensoría, dentro de sus marcos competenciales y en relación con la realidad de cada Comunidad Autónoma. Estos dos aspectos, determinan los campos de actuación temática.

Para ello, se establece un cronograma de contacto y visitas. La finalidad es conocer los ámbitos de intervención y las estrategias y herramientas empleadas, así como los aspectos formativos y el software vinculado. También es esencial la presencia en sus intervenciones de mediación, para tener un acercamiento al contexto, ambiente y circunstancias que integran la realidad sobre la que se trabaja.

3. Implementación

Este bloque, aún por desarrollar, contempla tres líneas básicas de actuación:

- Elaboración de un documento que desarrolle el marco de la introducción y puesta en práctica de la mediación como nueva herramienta de intervención de la Diputación del Común, llevando implícita la creación de un área específica.
- Activación del aplicativo informático, adaptando, en su caso, el programa de gestión propio a la realidad canaria.
- Formación del personal -aptitudinal y actitudinal- con distintos niveles en función de sus responsabilidades, para afrontar el objetivo establecido.

ACUERDO DE BARCELONA

Esta denominación viene referida al compromiso adquirido por varias Defensorías del Pueblo - Diputación del Común, Defensor del Pueblo Andaluz, Síndic de Greuges de Cataluña, Defensor del Pueblo de Navarra y Ararteko del País Vasco-, por incorporar herramientas como la mediación, la justicia restaurativa o la reparación en la gestión de las quejas

El pacto firmado, “sobre la cultura de la justicia restaurativa, el diálogo, la conciliación, el acuerdo y la reparación”, introduce una nueva visión del concepto de “justicia restaurativa”, al indicar que traspasa las fronteras del derecho penal y adopta -a modo de finalidad- un enfoque transformador que permite abordar los conflictos que surgen en todos los ámbitos de las relaciones humanas. Y, en particular, a las de las administraciones públicas con la ciudadanía.

Así, son valores, principios y prácticas básicas del acuerdo: la cultura del diálogo y de la justicia restaurativa, la mediación, la conciliación y otros métodos de solución de conflictos. Para ponerlos en práctica, las defensorías se comprometen a impulsar iniciativas de conciliación pública, mediación en conflictos, facilitación de diálogos, entrevistas y círculos restaurativos, y vías para la reparación integral de los daños causados –tanto materiales como simbólicos–, así como llevar a cabo procesos de mediación y utilizar cualesquiera métodos adecuados de solución de conflictos (MASC) que se consideren viables para la resolución de conflictos entre la ciudadanía y la Administración pública.

También consideraron imprescindible destinar recursos humanos y materiales al tránsito de la cultura adversarial -plasmada en la supervisión vía queja de las administraciones públicas- a la cultura del diálogo, en la búsqueda de soluciones eficaces y creativas y reparaciones efectivas. Y a coordinarse para ello.

Esta última manifestación de voluntad abre un proceso de convergencia futuro para homogeneizar, desde el respeto a la realidad de cada territorio, la nueva respuesta a las demandas de protección de la ciudadanía.

Y, dicha acción común, es fundamental para incidir en el proceso de creación del marco legal que se inicia con la publicación de la *Ley Orgánica 1/2025 de 2 de enero de medidas en materia de eficiencia del servicio público de justicia*.

Espacio compartido que deberá identificar, en particular, las oportunidades a la luz de la disposición final trigésima primera del referido cuerpo normativo, según la cual el Gobierno debe elaborar y presentar a las Cortes Generales, en el plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de la presente ley -antes de 3 de abril de 2027-, un proyecto de ley que atienda, en el ámbito

administrativo, a los medios de solución de controversias cuando una de las partes es la Administración. Esta iniciativa reconocerá las experiencias en mediación que, en los conflictos en que una de las partes es la Administración, se han desarrollado y se están desarrollando en las administraciones que cuentan con competencias en materia de Justicia.

La firme apuesta por intervenir en el proceso quedó plasmada, en las palabras de la Diputada, el día de la firma del pacto: *“hoy nos reúne un tema fundamental para la construcción de sociedades más justas y pacíficas: la justicia restaurativa como instrumento de paz, concordia y mediación. En un mundo donde el conflicto y la violencia siguen dejando huellas profundas en nuestras comunidades, debemos replantearnos la manera en que entendemos la justicia y cómo podemos hacer de ella una herramienta para sanar, reconstruir y prevenir”*.

Capítulo XI

Otras actividades



CAPÍTULO XI

Otras actividades

ENERO

- Día 9** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes sindicales de Comisiones Obreras (CCOO).
- Día 10** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes de la 'Plataforma vecinal El Lasso', un barrio de Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 11** El Diputado del Común asistió a la presentación del Comité de Ética e Investigación y las bases de la convocatoria de las becas-premio de investigación de Acufade para investigadoras predoctorales y posdoctorales.
- Día 15** El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la asesora, Regina García, se reunieron con representantes de la Asociación de Vecinos de La Quinta de Chimaque, en el municipio tinerfeño de Santa Úrsula.
- Día 17** El Diputado del Común, Rafael Yanes, visitó el Ayuntamiento de Telde, en Gran Canaria, donde fue recibido por el alcalde Juan Antonio Peña.



- Día 18** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes de 93 familias afectadas que se enfrentan a desahucios inminentes en el barrio de Añaza, en Santa Cruz de Tenerife
- Día 19** El Diputado del Común, Rafael Yanes fue recibido en el Ayuntamiento de Agulo, en La Gomera, por la alcaldesa Rosa Chinaa, junto a los concejales Pedro González, Oriana Plasencia y Yuvane Conrado.



Día 29 El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con Vanesa Díaz, vecina del municipio de Arona e impulsora del movimiento social que demanda la creación de una Unidad de Cuidados Paliativos en el sur de Tenerife.

Día 31 El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la adjunta de Igualdad, Beatriz Barrera, fueron recibidos por el alcalde del Ayuntamiento de Güímar, Gustavo Pérez, y el concejal de Igualdad, José Miguel Hernández.



FEBRERO

Día 1 El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con dos madres beneficiarias de un servicio de acogida, desayuno, merienda y apoyo escolar a menores de 0 a 10 años que presta la 'Asociación Más Familia'.

Día 6 El Diputado del Común, Rafael Yanes, asistió, como presidente del jurado, a la entrega de los Premios al Valor Social Fundación Cepsa en Canarias 2023.

Día 8 La adjunta de Igualdad de la Diputación del Común se reunió con representantes de la

Asociación Hotelera y Extrahotelera de Santa Cruz de Tenerife para abordar la problemática de las camareras de piso.

Día 23

El Defensor del Pueblo de España, el delegado del Gobierno de España en Canarias y el Diputado del Común realizaron la visita institucional al recurso de acogida de migrantes de Las Raíces, en Tenerife.

**Día 24**

El Diputado del Común, Rafael Yanes acompaña en su visita a la isla de El Hierro al Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, a un centro de atención a menores migrantes, a un Centro de Acogida Temporal de Extranjeros (CATE).

Día 26

El Diputado del Común, Rafael Yanes, asistió al acto de presentación del cupón de la ONCE del 1 de marzo de 2024 dedicado a la reforma del artículo 49 de la Constitución Española celebrado en el Parlamento de Canarias.

Día 26

El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes de los Comités de Empresa de las valoradoras de Dependencia de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife.

Día 28

El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con trabajadores sociales de Fuerteventura.

MARZO

Día 6

El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con Marc Hansen, representante de la Asociación Europa de los Testigos de Jehová, y Joan Comas, portavoz nacional de los Testigos de Jehová.

Día 13

El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con la presidenta de la Asociación Canaria de Vivienda Vacacional (ASCAV).

Día 13 La adjunta de Igualdad de la Diputación del Común, Beatriz Barrera, se reunió con representantes de la Asociación Intercultural de Mujeres Mauritanas DIMBE.

Día 21 El Diputado del Común, Rafael Yanes, entregó a la presidenta del Parlamento de Canarias, Astrid Pérez, el Informe Anual 2023 de la Institución.



Día 21 La adjunta de la Diputación del Común, Milagros Fuentes, intervino en la jornada 'El VII Ciclo de Revisión del Comité de los Derechos del Niño: diálogo entre sociedad civil y defensorías', organizada por la Plataforma de Infancia y celebrada en Madrid.

ABRIL

Día 4 El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes de la 'Plataforma de Afectados por Cefalea de Racimo'.

Día 5 El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la adjunta de la Diputación del Común, Milagros Fuentes, se reunieron con la portavoz de la 'Plataforma Residencias Públicas y Dignas para Mayores o Discapacidad', M^a del Rosario Pulido.

Día 8 El Diputado del Común, Rafael Yanes, presentó ante la Comisión Parlamentaria de Gobernación, Desarrollo Autonómico y Justicia el Informe Anual 2023 de la Institución, acompañado por los miembros de la Junta Asesora de la Institución.



- Día 10** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió mediante videollamada con el director técnico y portavoz de la 'Fundación ANAR', Benjamín Ballesteros, y con la directora de las Líneas de Ayuda de ANAR, Diana Díaz.
- Día 15** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes de la Asociación en Canarias ONCE.
- Día 16** La adjunta de Igualdad de la Diputación del Común se reunió con el presidente de la Asociación 'Transboys' y la vicepresidenta de la Asociación 'Diversas'
- Día 22** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes del colectivo 'Canarias se agota'.
- Día 24** El Diputado del Común, se reunió con representantes de la Asociación 'Queremos movernos' y con el alcalde de El Sauzal.

MAYO

- Día 2** El Diputado del Común, Rafael Yanes, se reunió con representantes del colectivo 'Acampada Reivindicativa Lolo Dorta'.
- Día 23** Toma de posesión Diputada del Común Tenerife, Lola Padrón



Día 24 La Diputada del Común asiste al acto Casa de Canarias en Madrid, inauguración de la exposición Pioneras.



JUNIO

Día 7 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la Plataforma 5% Educación Tenerife.

Día 10 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a las Jornadas Ilustre Colegios Abogados ICA – La Palma

Día 11 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a la exhibición de Seguridad, Defensa y Emergencias – La Palma

Día 13 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a la exposición 150 de acción humanitaria en Canarias Cruz Roja – Tenerife

Día 20 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió al acto en la Real Sociedad de Economía: Conferencia impartida por Manuela Carmena Castrillo “Los valores democráticos como garantes del buen gobierno” - La Palma

Día 21 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió al acto en el Parlamento de Canarias, Presentación del libro “La Comunidad Autónoma de Canarias ante el Tribunal Constitucional 1982 – 2024” a cargo del magistrado Enrique Arnaldo Alcubilla – Tenerife



JULIO

Día 2 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la Asociación Española Cáncer AECC



Día 8 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con representantes de Cáritas Diocesana de Canarias

Día 9 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con el Presidente del Consejo Territorial de la ONCE de Canarias, Miguel Ángel Déniz y el Delegado, José Antonio López.

Día 16 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con representantes del Consejo Escolar de Canarias

Día 17 Acto de toma de posesión de los nuevos adjuntos de la Diputación del Común. Antonio Alarcó asumió el cargo de Adjunto Primero, María Aránzazu Tejera el de Adjunta Segunda y Ana María León Expósito el de Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género. La ceremonia contó con la presencia de la presidenta del Parlamento de Canarias, Astrid Pérez; la Diputada del Común, Lola Padrón; y el Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo.

Día 18

La Diputada del Común, Lola Padrón, junto al Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y los adjuntos de la Diputación del Común, realizaron una visita institucional al Cabildo de La Palma, donde fueron recibidos por el presidente de la institución insular, Sergio Rodríguez.

**Día 18**

La Diputada del Común, Lola Padrón, junto al Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y los adjuntos de la Diputación del Común, realizaron una visita institucional al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. Fueron recibidos por el alcalde Asier Antona, acompañado de los portavoces municipales Juan José Cabrera y Juan José Neris.



Día 19

La Diputada del Común, Lola Padrón, junto al Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y la adjunta segunda del Defensor del Pueblo, Patricia Bárcena, realizaron una visita a dos centros de acogida de menores migrantes en Tenerife.

**Día 22**

La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con representantes del colectivo 'Acampada Reivindicativa Lolo Dorta' para abordar diversas problemáticas relacionadas con la vivienda en Canarias.

**Día 25**

La Diputada del Común asistió al acto Entrega de los PREMIOS UVA 2024. Se reconoció la labor de personas e instituciones que han contribuido al desarrollo y consolidación de la Universidad de Verano de Adeje.

AGOSTO**Día 16**

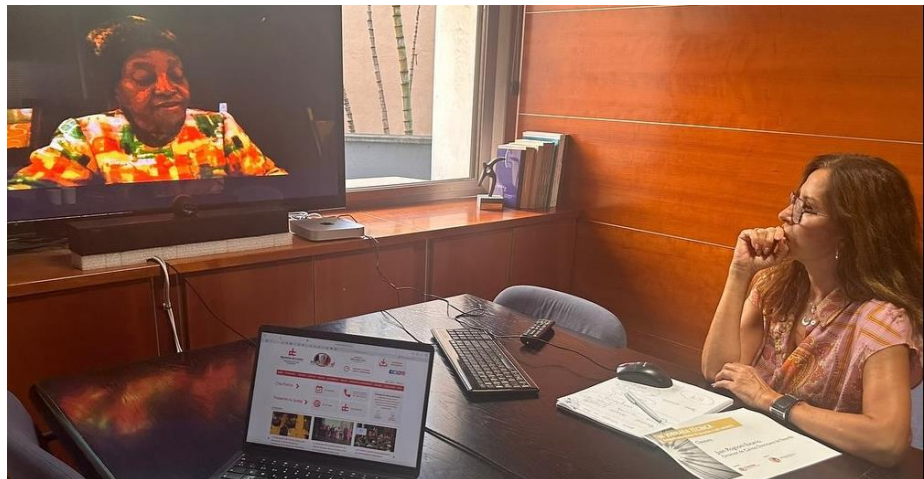
La Diputada del Común asistió al pregón de las Fiestas de La Vendimia Fuencaliente.

**Día 24**

La Diputada del Común asistió a un encuentro en la Librería de Mujeres, Tenerife

Día 27

La Diputada del Común, Lola Padrón asistió a un webinar titulado "Oportunidades de negocio en Sudáfrica" Webinar Casa África (online)

**Día 28**

La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amistades de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE)

Día 29 La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con el presidente de la Asociación de Adicciones Canarias, Juan José Pérez, Gran Canaria



Día 30 La Diputada del Común se reunió con la Fundación Canaria Pequeño Valiente en Gran Canaria.

Día 30 La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con el Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Luis Serra Majem.

SEPTIEMBRE

Día 2 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a la presentación de la UDG Tenerife Egatesa.

Día 3 La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Presidente del Gobierno de Canarias, Fernando Clavijo, y a la Consejera de Servicios Sociales, Candelaria Delgado.



Día 4 La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con la Consejera de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias, Candelaria Delgado Toledo.

Día 6 La Diputada del Común, Lola Padrón y la Adjunta Segunda Aránzazu Tejera, participaron en el acto Institucional de la LXII edición de las Jornadas Colombinas.

Día 7 La Diputada del Común Lola Padrón, asistió a la XV edición del Encuentro Insular del Mayor en Alajeró. La Gomera

Día 10 La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con la portavoz de Intersindical Canaria en materia de dependencia, Yolanda Cívicos.

Día 11 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con representantes de Cruz Roja y la Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias (CEAR).



Día 12 El Adjunto Primero, Antonio Alarcó y la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León, asistieron al Foro organizado por La Ser en Los Llanos de Aridane, La Palma.

Día 13 La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió al acto de Apertura del Curso Académico 2024-2025 de la Universidad de La Laguna (ULL).

Días 23 al 29 La Diputada del Común, Lola Padrón, participó de la VI Cumbre Iberoamericana de Movilidad Humana y Trata de Personas.



- Día 25** El Adjunto Primero, Antonio Alarcó, estuvo presente en el encuentro organizado por la cadena SER, con motivo del análisis realizado desde distintos ámbitos sobre los principales desafíos a los que se enfrenta el Archipiélago a la hora de acoger y atender a los menores migrantes llegados a las islas.
- Día 23** La Adjunta Segunda, Aránzazu Tejera, asistió al acto del Día de Nuestra Señora de la Merced en Lanzarote.
- Días 24 al 23** La Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León, participó en las Jornadas de Sensibilización contra la Explotación Sexual y Tráfico de Mujeres 2024, organizadas por el Programa Daniela - Oblatas en Las Palmas de Gran Canaria. en la Casa de Colón. Cabildo de Gran Canaria de Las Palmas de Gran Canaria
- Día 27** La Adjunta Segunda de la Diputación del Común, Aránzazu Tejera, asistió al acto de apertura del año judicial en Gran Canaria.



OCTUBRE

- Día 1** La Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León, asistió al acto de presentación del Dispositivo de Emergencia para Mujeres (DEMA) y del Centro de Atención de Acogida Temprana (CAI), ambos del Cabildo Insular de Tenerife.
- Día 2** La Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León, asistió a los actos conmemorativos del Día de la Policía Nacional.

Día 4

La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió al acto que se celebró en la Plaza del Cristo de San Cristóbal de La Laguna, Tenerife, el acto conmemorativo del Día de la Policía Nacional.

**Día 8**

La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con Rita Calero, directora de la revista Más Mujer y miembro de BPW Canarias.

Día 10

El Adjunto primero de la Diputación del Común, Antonio Alarcó, asistió el pasado jueves al acto celebrado por el Parlamento de Canarias con motivo del Día Mundial de la Salud Mental.

Día 12

La Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León asistió a los actos conmemorativos del Día de la Fiesta Nacional y de la Patrona de la Guardia Civil, la Virgen del Pilar.

Día 15

La Diputada del Común, Lola Padrón y el adjunto primero, Antonio Alarcó, se reunieron con representantes de la plataforma 'No somos de segunda'.

Día 17

La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con la Directora General de Discapacidad del Gobierno de Canarias, Dulce María Gutiérrez González. Online.

Día 17

La Adjunta especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León asistió a los actos de conmemoración del 25 de noviembre (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer), organizados por la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Palma.

Día 17 y 18 El Adjunto primero, Antonio Alarcó, asistió a las Jornadas de Tecnificación sobre el Marco Territorial de La Palma.



Día 21 La Diputada del Común, Lola Padrón se reunió con el presidente insular de Cruz Roja, José Juan Herrera en El Hierro.

Día 21 La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Alcalde de La Frontera El Hierro, Pedro Miguel Ángel Acosta, con el objetivo de fortalecer la colaboración entre la Diputación del Común y el Ayuntamiento de La Frontera, así como abordar temas de interés para la ciudadanía del municipio. El Hierro.

Día 21 La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Centro de Menores DECAM en La Frontera. El Hierro.



- Día 21** La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Colegio de Valverde. El Hierro.
- Día 21** La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la Gerente y la Directora del Área de Salud de El Hierro.
- Día 22** La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Ayuntamiento de Valverde en El Hierro.
- Día 22** La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Cabildo de El Hierro.
- Día 22** La Diputada del Común, Lola Padrón, realizó una visita institucional al Centro de Menores Tacoronte, en El Hierro.
- Día 24** La Adjunta especial de Igualdad de la Diputación del Común, Ana León, asistió al acto de reconocimiento a la doctora astrofísica, Jocelyn Bell Burnell, organizado por el Cabildo de La Palma.



- Días 27 al 31** La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en Vitoria-Gasteiz en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo.



Día 29

La Adjunta segunda, Aránzazu Tejera, asistió al acto de la festividad de la Virgen del Pilar, Patrona de La Guardia Civil.



NOVIEMBRE**Día 2**

El Adjunto primero, Antonio Alarcó y la Adjunta especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana María León asistieron a los actos que, con motivo de la festividad de Los Santos Ángeles Custodios, Patrón de La Policía, La Palma.



Día 4 La Diputada del Común, Lola Padrón y el Adjunto primero, Antonio Alarcó, mantuvieron una reunión institucional con el Rector de la Universidad de La Laguna.



Día 7 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la Asociación de Ucranianos en Canarias "Dos Tierras, Dos Soles"

Día 7 La Adjunta especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana María León Expósito, intervino en las Jornadas Internacionales tituladas "La protección de los derechos de colectivos en situación de vulnerabilidad. En la Universidad de Jaén. Online

Día 8 La Diputada del Común, Lola Padrón, mantuvo una reunión institucional con la Presidenta del Parlamento de Canarias, Astrid Pérez.



Día 8 La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en una reunión o actividad relacionada con el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Día 11 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la Directora del Observatorio de Derechos Sociales, Emma Colao.

Día 11 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con Pedro Crespo, representante de ANPE Canarias ; el presidente de ANPE Santa Cruz de Tenerife, Víctor González, y la presidenta de ANPE Las Palmas, María Perera.

Día 14 La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en el Seminario Anual de la Red de Lucha contra la Pobreza EAPN, que se celebró en Santa Cruz de Tenerife.



Días 19 y 20 La Adjunta especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana María de León Expósito, fue ponente en las IV Jornadas de Contratación Pública Responsable de Canarias.

Día 20 La Diputación del Común conmemoró el 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, con la jornada de expertas titulada 'Voces Conectadas' en Gran Canaria.



Día 20

La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en la VII entrega de los premios otorgados por la asociación sin ánimo de lucro "Hacedores del Cambio".

**Día 21**

La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a la presentación del libro titulado "10 Paseos con Loli Palliser".

Día 27

La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en el Acto de los Premios al Valor Social organizados por la Fundación Moeve en Canarias 2024.

**Día 28**

La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en las jornadas organizadas por Cáritas en Gran Canaria tituladas 'Derechos Sociales, Espiritualidad y Compromiso'.

DICIEMBRE

- Día 2** La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la Plataforma de Educadores Sociales EDUSO
- Día 2** La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con la ASOCIDE (Asociación Canaria de Investigación, Diagnóstico y Educación), una entidad que trabaja en la promoción de los derechos de las personas con discapacidad y en la mejora de sus condiciones de vida.
- Día 2** La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con representantes de UNICEF Canarias para tratar temas relacionados con la protección de los derechos de la infancia en las Islas Canarias.



- Día 3** La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a los actos con motivo del 25 Aniversario de la declaración de San Cristóbal de La Laguna como Patrimonio de la Humanidad.
- Día 6** La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en el acto conmemorativo del 46º Aniversario de la Constitución Española, celebrado en Gran Canaria.
- Día 11** La Diputada del Común, Lola Padrón, asistió a el V Festival de Navidad “Luces de Igualdad” organizado por ASOCIDE Canarias.
- Días 12 y 13** La Adjunta especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Ana León, participó en las “Jornadas de Violencia de Género” organizadas por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma.

Día 13 La Diputada del Común, Lola Padrón, participó en el Foro Conversa titulado "Las pioneras que abrieron camino para alcanzar los liderazgos".



Día 14 Los Adjuntos de la Diputación del Común asistieron al décimo aniversario de la proclamación de S. M. el Rey, la Unidad de Música de la Guardia Real.

Día 17 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con Visión Azul Autismo en Tenerife.

Día 17 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con representantes de la Asociación Nahia.

Día 18 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con las trabajadoras sociales de Tenerife.

Día 20 La Diputada del Común, Lola Padrón, y los adjuntos de la Diputación del Común, Antonio Alarcó, Aránzazu Tejera y Ana León, participaron en la Jornada de Formación titulada "Inteligencia Artificial y Derechos Humanos".

Día 26 La Diputada del Común, Lola Padrón, se reunió con el colectivo Niños Robados Tenerife

Anexo

Económico



La dotación económica para el funcionamiento de la Institución de la Diputación del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como establece, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada en 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 de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2024 consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de TRES MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS DIEZ EUROS (3.938.210,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	3.179.748,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	570.824,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	172.638,00 €
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	15.000,00 €
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		3.938.210,00 €

Esta dotación inicial experimenta un decremento del 5,17% respecto de la consignada para el ejercicio 2023, que ascendía a CUATRO MILLONES CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO TREINTA Y CINCO EUROS (4.153.135,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos de 2023 al ejercicio 2024 de la Diputación del Común (Modificación de créditos nº. 1/2024), en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias (BOP Nº 477 de 30 de diciembre de 2014).

Estas incorporaciones han supuesto un incremento de UN MILLÓN NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL QUINIENTOS EUROS (1.963.500€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito de CINCO MILLONES NOVECIENTOS UN MIL SETECIENTOS DIEZ EUROS (5.901.710,00€) distribuidos de la siguiente forma:

	Crédito Inicial	Remanentes de Crédito	Crédito Total
Capítulo I	3.179.748,00 €	188.000,00 €	3.367.748,00 €
Capítulo II	570.824,00 €	234.000,00 €	804.824,00 €
Capítulo VI	172.638,00 €	1.530.000,00€	1.702.638,00 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	11.500,00€	26.500,00 €
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B			5.901.710,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2024, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 52,04%, y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2024, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificaciones de Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	3.179.748,00 €	188.000,00 €	0,00 €	3.367.748,00 €	0,00 €	2.553.592,12 €	814.155,88 €
Capítulo II	570.824,00 €	234.000,00 €	0,00 €	804.824,00 €	21.793,16 €	500.335,49 €	304.488,51 €
Capítulo VI	172.638,00 €	1.530.000,00 €	0,00 €	1.702.638,00 €	0,00 €	17.251,95 €	1.685.386,05 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	11.500,00 €	0,00 €	26.500 €	0,00 €	0,00 €	26.500,00 €
TOTAL 911B	3.938.210,00 €	1.963.500,00 €	0,00 €	5.901.710,00 €	21.793,16 €	3.071.179,56 €	2.830.530,44 €

Y el porcentaje de ejecución del presupuesto por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponible	Ejecución
Capítulo I	3.367.748,00 €	2.553.592,12 €	814.155,88 €	75,82%
Capítulo II	804.824,00 €	500.335,49 €	304.470,51 €	62,17%
Capítulo VI	1.702.638,00 €	17.251,95 €	1.685.386,05 €	1,01%
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0.0%
Capítulo VIII	26.500,00 €	0,00 €	26.500,00 €	0,00%
TOTAL 911B	5.901.710,00 €	3.071.179,56 €	2.830.512,44 €	52,04%



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS



PARLAMENTO
DE CANARIAS



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

www.diputaciondelcomun.org

