



VII LEGISLATURA NÚM. 215  
Fascículo I

16 de junio de 2010

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de internet en la siguiente dirección:  
<http://www.parcn.es>

**Nota a la edición electrónica:**  
Este BOPC tiene *dos* fascículos.  
Para ver el fascículo II pulse aquí

# BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

---

---

## SUMARIO

### INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMUN

EN TRÁMITE

**7L/IDC-0004** Informe anual correspondiente al año 2009.

Página 1

---

### INFORME DEL DIPUTADO DEL COMUN

EN TRÁMITE

**7L/IDC-0004** *Informe anual correspondiente al año 2009.*

*(Registro de entrada núm. 3.211, de 26/5/10.)*

#### PRESIDENCIA

La Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 3 de junio de 2010, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

7.- INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

7.1.- Informe anual correspondiente al año 2009.

Acuerdo:

En conformidad con lo previsto en el artículo 194.1, 2 y 3 del Reglamento de la Cámara, y según lo dispuesto

en los artículos 46, 47, 48 y 50 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se acuerda la remisión del informe de referencia a la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico y al Pleno; asimismo, se ordena su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

De este acuerdo se dará traslado a los grupos parlamentarios. Asimismo, se comunicará al Diputado del Común.

En ejecución de dicho acuerdo y en conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Reglamento del Parlamento de Canarias, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En la sede del Parlamento, a 4 de junio de 2010.-  
EL PRESIDENTE, Antonio Á. Castro Cordobez.

## INFORME AL PARLAMENTO 2009

### ÍNDICE

|                                                                                                                                                                                |           |                                                                                               |                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>PRESENTACIÓN .....</b>                                                                                                                                                      | <b>6</b>  | 2.2.                                                                                          | Contenido de las quejas .....                                                                    | 26 |
| <b>I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA.....</b>                                                                     | <b>7</b>  | 2.2.1.                                                                                        | Quejas de oficio .....                                                                           | 26 |
| 1. Introducción .....                                                                                                                                                          | 7         | 2.2.1.1.                                                                                      | Relación de las quejas de oficio tramitadas .....                                                | 26 |
| 2. Relaciones con el Gobierno de Canarias .....                                                                                                                                | 7         | 2.2.2.                                                                                        | Clasificación temática.....                                                                      | 26 |
| 3. Relaciones con el Parlamento de Canarias ..                                                                                                                                 | 7         | 2.2.2.1.                                                                                      | Procesos adoptivos .....                                                                         | 26 |
| 4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias .....                                                                                                               | 7         | 2.2.2.2.                                                                                      | Situaciones de riesgo y desamparo.....                                                           | 28 |
| 5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo ...                                                                                                                             | 8         | 2.2.2.3.                                                                                      | Centros de menores .....                                                                         | 31 |
| 5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo.....                                                                                                                    | 8         | 2.2.2.4.                                                                                      | Centros de atención inmediata .....                                                              | 32 |
| 5.2. XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).....                                                                                          | 11        | 2.2.2.5.                                                                                      | Malos tratos .....                                                                               | 32 |
| 5.3. Jornadas organizadas por otras defensorías del pueblo .....                                                                                                               | 11        | 2.2.2.6.                                                                                      | Acogimiento familiar .....                                                                       | 34 |
| 6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común .....                                                                                                            | 11        | 2.2.2.7.                                                                                      | Contenidos inadecuados para menores en los medios de comunicación .....                          | 35 |
| 7. Portal web diputadodelcomun.org.....                                                                                                                                        | 12        | 2.2.2.8.                                                                                      | Puntos de encuentro.....                                                                         | 35 |
| 8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común .....                                                                                               | 13        | 2.2.2.9.                                                                                      | Protección del honor y la propia imagen....                                                      | 36 |
|                                                                                                                                                                                |           | 2.2.2.10.                                                                                     | Menores no acompañados .....                                                                     | 36 |
|                                                                                                                                                                                |           | 2.2.2.11.                                                                                     | Menores con medidas judiciales.....                                                              | 37 |
|                                                                                                                                                                                |           | 2.2.2.12.                                                                                     | Diversidad temática y otras quejas.....                                                          | 38 |
|                                                                                                                                                                                |           | 2.3.                                                                                          | Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Menores .....                    | 38 |
|                                                                                                                                                                                |           | 2.4.                                                                                          | Resoluciones.....                                                                                | 39 |
|                                                                                                                                                                                |           | 3.                                                                                            | PERSONAS MAYORES .....                                                                           | 41 |
| <b>II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS</b> | <b>14</b> | 3.1.                                                                                          | Introducción .....                                                                               | 41 |
| 1. DISCAPACIDAD .....                                                                                                                                                          | 14        | 3.2.                                                                                          | Autonomía personal y atención a la dependencia.....                                              | 42 |
| 1.1. Introducción.....                                                                                                                                                         | 14        | 3.2.1.                                                                                        | Panorama general de las quejas recibidas ..                                                      | 42 |
| 1.2. Administraciones que han incumplido con su deber de colaborar con el Diputado del Común .....                                                                             | 15        | 3.2.2.                                                                                        | Análisis específico de los problemas detectados en las quejas.....                               | 43 |
| 1.3. Quejas tramitadas en el año 2009.....                                                                                                                                     | 16        | 3.3.                                                                                          | La atención sociosanitaria a las personas mayores .....                                          | 46 |
| 1.3.1. Acceso a los recursos para la adecuada atención de las personas con discapacidad .....                                                                                  | 16        | 3.4.                                                                                          | El derecho a la protección personal de las personas mayores .....                                | 48 |
| 1.3.2. Accesibilidad y supresión de barreras .....                                                                                                                             | 17        | 3.5.                                                                                          | Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores....             | 49 |
| 1.3.2.1. Diseño y trazado de los recorridos públicos. Mobiliario urbano .....                                                                                                  | 18        | 3.6.                                                                                          | Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores.....       | 50 |
| 1.3.2.2. Reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida .....                                                                                          | 19        |                                                                                               |                                                                                                  |    |
| 1.3.2.3. Barreras de la comunicación .....                                                                                                                                     | 19        | <b>III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS</b> | <b>60</b>                                                                                        |    |
| 1.3.2.4. Obras ejecutadas en la vía pública .....                                                                                                                              | 19        | 1.                                                                                            | ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS .....                                           | 60 |
| 1.3.3. Otros asuntos .....                                                                                                                                                     | 19        | 1.1.                                                                                          | Introducción.....                                                                                | 60 |
| 1.4. Quejas archivadas en el ejercicio 2009 .....                                                                                                                              | 19        | 1.2.                                                                                          | Objeto del área.....                                                                             | 61 |
| 1.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en materia de discapacidad.....                                                                                         | 20        | 1.2.1.                                                                                        | Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura .....                                | 61 |
| 1.6. Resoluciones sobre el fondo, remitidas en el ejercicio .....                                                                                                              | 21        | 1.2.2.                                                                                        | Actividades con licencia, pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma ..... | 65 |
| 2. MENORES .....                                                                                                                                                               | 22        | 1.3.                                                                                          | Naturaleza de las quejas .....                                                                   | 68 |
| 2.1. Introducción.....                                                                                                                                                         | 22        | 1.3.1.                                                                                        | Molestias por ruidos .....                                                                       | 69 |
| 2.1.1. Principales cuestiones.....                                                                                                                                             | 22        | 1.3.1.1.                                                                                      | Tráfico rodado .....                                                                             | 75 |
| 2.1.2. Incumplimiento de las administraciones públicas.....                                                                                                                    | 23        | 1.3.1.2.                                                                                      | Las obras.....                                                                                   | 76 |
| 2.1.2.1. Recordatorios de deberes legales .....                                                                                                                                | 23        | 1.3.1.3.                                                                                      | Locales de ocio.....                                                                             | 76 |
| 2.1.3. Procedencia de las quejas .....                                                                                                                                         | 25        | 1.3.2.                                                                                        | Malos olores, humos, polvo y otras molestias .....                                               | 77 |
| 2.1.4. Tramitación de las quejas .....                                                                                                                                         | 25        | 1.3.3.                                                                                        | Pasividad en las administraciones públicas ...                                                   | 81 |
| 2.1.4.1. Expedientes tramitados en 2009.....                                                                                                                                   | 25        |                                                                                               |                                                                                                  |    |

|                                                                                                                                                                                              |     |                                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.3.3.1. Falta de medios.....                                                                                                                                                                | 83  | 6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución .....                                                        | 107 |
| 1.3.3.2. Falta de ejecución.....                                                                                                                                                             | 84  | 6.7. Expedientes de quejas en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente .....                                            | 107 |
| 1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Actividades Clasificadas .....                                                                                          | 85  | 6.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común adoptadas en materia de Economía y Hacienda.....                                                | 108 |
| 1.5. Resoluciones más significativas en el área de Actividades Clasificadas durante el año 2009.....                                                                                         | 86  | 6.9. Resoluciones más significativas emitidas por el Diputado del Común en el ejercicio en la presente materia.....                                    | 109 |
| 2. AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN.....                                                                                                                                                    | 90  | 7. EDUCACIÓN.....                                                                                                                                      | 125 |
| 2.1. Introducción.....                                                                                                                                                                       | 90  | 7.1. Introducción.....                                                                                                                                 | 126 |
| 2.2. Quejas por falta de respuesta de la administración a las solicitudes de los interesados .....                                                                                           | 91  | 7.2. Expedientes de queja con traslado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia .....                                                          | 126 |
| 2.2.1. Solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde .....                                                                                                  | 91  | 7.3. Falta de respuesta de la Administración educativa a las solicitudes de los administrados .....                                                    | 127 |
| 2.2.2. Solicitud de información acerca del estado del procedimiento de creación de Escuela Marítimo Pesquera .....                                                                           | 91  | 7.3.1. Solicitud de disminución de ratio de educación infantil en centro público (queja colectiva) .                                                   | 127 |
| 2.2.3. Solicitud de información sobre homologación y cursos de manipulación de productos fitosanitarios .....                                                                                | 92  | 7.3.2. Solicitud de abono de complemento de atención al público .....                                                                                  | 128 |
| 2.2.4. Solicitud de certificación de plantaciones agrícolas para obtención de subvención.....                                                                                                | 92  | 7.3.3. Solicitud de traslado de matrícula por ausencia de personal docente para la impartición de una asignatura.....                                  | 128 |
| 2.3. Denuncias frente a actuación irregular de agente de inspección pesquera .....                                                                                                           | 93  | 7.3.4. Educación en igualdad de condiciones para menores sujetos a medidas judiciales.....                                                             | 128 |
| 3. COMERCIO Y CONSUMO.....                                                                                                                                                                   | 93  | 7.4. Ausencia de servicios escolares esenciales en un centro educativo que permitan conciliación de la vida laboral y familiar (queja colectiva) ..... | 129 |
| 3.1. Introducción.....                                                                                                                                                                       | 93  | 7.5. Irregularidades en el funcionamiento de centros docentes. Denuncias por actitud abusiva del personal docente.....                                 | 129 |
| 3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante los servicios de consumo .....                                                                                   | 93  | 7.6. Irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en centros concertados (queja de oficio) .....                                               | 130 |
| 3.3. Motivos varios de queja .....                                                                                                                                                           | 93  | 7.7. Atención a la diversidad. Necesidades educativas especiales.....                                                                                  | 130 |
| 3.4. Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico-privado, u otras cuestiones sobre las que carece de competencia esta institución para supervisar.....                                | 94  | 7.8. Reubicación de alumnado por mal estado de las instalaciones sin comunicación previa a los afectados. Deficiencias en el centro de acogida .....   | 131 |
| 3.5. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.....                                                                                                 | 94  | 7.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación .....                                                                   | 132 |
| 3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.....                                                                                            | 94  | 7.10. Resoluciones más significativas en el área de Educación .....                                                                                    | 133 |
| 4. CULTURA .....                                                                                                                                                                             | 96  | 8. JUSTICIA .....                                                                                                                                      | 140 |
| 4.1. Análisis de las quejas recibidas .....                                                                                                                                                  | 96  | 8.1. Introducción.....                                                                                                                                 | 140 |
| 5. DEPORTES .....                                                                                                                                                                            | 97  | 8.2. Juzgados y tribunales.....                                                                                                                        | 142 |
| 5.1. Derechos de formación en los menores deportistas.....                                                                                                                                   | 97  | 8.2.1. Dilaciones judiciales.....                                                                                                                      | 142 |
| 5.2. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Deportes.....                                                                                                                         | 100 | 8.2.1.1. Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria.....                                                                                           | 142 |
| 6. ECONOMÍA Y HACIENDA.....                                                                                                                                                                  | 102 | 8.2.1.2. Partido Judicial de Arucas .....                                                                                                              | 143 |
| 6.1. Introducción.....                                                                                                                                                                       | 102 | 8.2.1.3. Partido Judicial San Cristóbal de La Laguna .....                                                                                             | 144 |
| 6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.....                                                                              | 102 | 8.2.1.4. Partido Judicial de Granadilla de Abona ..                                                                                                    | 144 |
| 6.3. Investigaciones realizadas de oficio por la Institución.....                                                                                                                            | 103 | 8.2.1.5. Partido Judicial de Arona .....                                                                                                               | 144 |
| 6.4. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.....                                                                                                         | 106 | 8.2.1.6. Partido Judicial de Santa Cruz de La Palma                                                                                                    | 145 |
| 6.5. Ausencia de información, en la forma legal, de la Administración tributaria de haberse producido la caducidad de los procedimientos tributarios y el consecuente archivo del mismo..... | 106 | 8.2.1.7. Partido Judicial de Arrecife .....                                                                                                            | 146 |
|                                                                                                                                                                                              |     | 8.2.1.8. Partido Judicial de Puerto del Rosario .....                                                                                                  | 146 |

|                                                                                                                           |              |                                                                                                                                                                                                                            |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 8.2.1.9. Jurisdicción Social.....                                                                                         | 148          | 11.4. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial.....                                                                                                                                              | Fascículo II |
| 8.2.1.10. Audiencias provinciales .....                                                                                   | 149          | 12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA .....                                                                                                                                                                                          | Fascículo II |
| 8.2.2. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales.....                        | 150          | 12.1. Introducción.....                                                                                                                                                                                                    | Fascículo II |
| 8.2.3. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio.....                                                           | 150          | 12.2. Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.....                                                                                                                              | Fascículo II |
| 8.2.3.1. Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia .....                                                | 150          | 12.3. Listas de espera .....                                                                                                                                                                                               | Fascículo II |
| 8.2.3.2. Investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz .....                                                          | 151          | 12.4. Enfermedades raras .....                                                                                                                                                                                             | Fascículo II |
| 8.2.3.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana .....                                         | 151          | 12.5. Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento.....                                                                        | Fascículo II |
| 8.3. Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración.....                                           | 151          | 12.6. Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario.....                                                                                                                                                   | Fascículo II |
| 8.4. Registro civiles.....                                                                                                | 153          | 12.7. Salud Pública.....                                                                                                                                                                                                   | Fascículo II |
| 8.5. Colegios profesionales .....                                                                                         | 155          | 12.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública .....                                                                                                                        | Fascículo II |
| 8.5.1. Turno de oficio .....                                                                                              | 156          | 12.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.....                                                                                                                    | Fascículo II |
| 8.6. Instituciones penitenciarias .....                                                                                   | 158          | 13. SEGURIDAD PÚBLICA .....                                                                                                                                                                                                | Fascículo II |
| 8.7. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Justicia .....                                       | 159          | 13.1. Introducción.....                                                                                                                                                                                                    | Fascículo II |
| 8.8. Resoluciones más significativas en el área de Justicia.....                                                          | 160          | 13.2. Extranjería .....                                                                                                                                                                                                    | Fascículo II |
| 9. MEDIO AMBIENTE.....                                                                                                    | Fascículo II | 13.3. Tráfico.....                                                                                                                                                                                                         | Fascículo II |
| 9.1. Introducción.....                                                                                                    | Fascículo II | 13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad .....                                                                                                                                                | Fascículo II |
| 9.2. La falta de información en materia de medio ambiente .....                                                           | Fascículo II | 13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana.....                                                                                                                                                                            | Fascículo II |
| 9.3. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones..... | Fascículo II | 13.6. Otras Quejas .....                                                                                                                                                                                                   | Fascículo II |
| 9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección .....                                                           | Fascículo II | 13.7. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública.....                                                                                                                               | Fascículo II |
| 9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....                                                              | Fascículo II | 13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública.....                                                                                                                                                 | Fascículo II |
| 9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio ambiente.....                                                    | Fascículo II | 14. SEGURIDAD SOCIAL .....                                                                                                                                                                                                 | Fascículo II |
| 10. OBRAS PÚBLICAS.....                                                                                                   | Fascículo II | 14.1. Introducción.....                                                                                                                                                                                                    | Fascículo II |
| 10.1. Introducción.....                                                                                                   | Fascículo II | 14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación.....                                                                                                                                                                          | Fascículo II |
| 10.2. Expropiación forzosa.....                                                                                           | Fascículo II | 14.3. Incapacidad.....                                                                                                                                                                                                     | Fascículo II |
| 10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....                                                | Fascículo II | 14.4. Jubilación .....                                                                                                                                                                                                     | Fascículo II |
| 10.4. La ejecución de obras públicas.....                                                                                 | Fascículo II | 14.5. Viudedad y prestaciones a favor de familiares.....                                                                                                                                                                   | Fascículo II |
| 10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales.....                                               | Fascículo II | 14.6. Desempleo .....                                                                                                                                                                                                      | Fascículo II |
| 10.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....                                                             | Fascículo II | 14.7. Asistencia sanitaria.....                                                                                                                                                                                            | Fascículo II |
| 10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas.....                                                   | Fascículo II | 15. SERVICIOS PÚBLICOS.....                                                                                                                                                                                                | Fascículo II |
| 11. POLÍTICA TERRITORIAL.....                                                                                             | Fascículo II | 15.1. Introducción. La atención administrativa.....                                                                                                                                                                        | Fascículo II |
| 11.1. Introducción.....                                                                                                   | Fascículo II | 15.2. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.....                                                                                                                    | Fascículo II |
| 11.1.1. Novedades legislativas .....                                                                                      | Fascículo II | 15.2.1. La vulneración del deber de la Administración (local, insular y autonómica) de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte.....                                                   | Fascículo II |
| 11.2. Disciplina urbanística .....                                                                                        | Fascículo II | 15.2.2. El silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de reconocimiento de algún derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia ..... | Fascículo II |
| 11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones.....                                                      | Fascículo II | 15.2.3. El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial.....                                                                                                                   | Fascículo II |
| 11.2.2. El deber de conservación de los propietarios .....                                                                | Fascículo II |                                                                                                                                                                                                                            |              |
| 11.2.3. Infracciones en suelo rústico .....                                                                               | Fascículo II |                                                                                                                                                                                                                            |              |
| 11.2.4. La ejecución del planeamiento.....                                                                                | Fascículo II |                                                                                                                                                                                                                            |              |
| 11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....                                                             | Fascículo II |                                                                                                                                                                                                                            |              |



|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15.2.4. La denegación de acceso a información o documentación..... Fascículo II                                              | 19. TURISMO Y TRANSPORTES ..... Fascículo II                                                                                                                                                    |
| 15.2.4.1. Acceso a información por ciudadanos. Fascículo II                                                                  | 19.1. Introducción..... Fascículo II                                                                                                                                                            |
| 15.2.4.2. Acceso a información por representantes políticos (concejales)..... Fascículo II                                   | 19.2. Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas..... Fascículo II                                                                                                       |
| 15.3. Energía eléctrica..... Fascículo II                                                                                    | 19.3. Investigaciones iniciadas de oficio. Fascículo II                                                                                                                                         |
| 15.4. Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes ..... Fascículo II                                    | 19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente ..... Fascículo II                                                                           |
| 15.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos ..... Fascículo II                  | 19.5. Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados..... Fascículo II                                                                                                            |
| 15.6. Resoluciones del Diputado del Común Fascículo II                                                                       | 20. VIVIENDA..... Fascículo II                                                                                                                                                                  |
| 16. SERVICIOS SOCIALES..... Fascículo II                                                                                     | 20.1. Introducción..... Fascículo II                                                                                                                                                            |
| 16.1. Introducción..... Fascículo II                                                                                         | 20.2. Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta Básica de Emancipación..... Fascículo II                                                     |
| 16.2. Solicitudes de los reclamantes de ayudas económicas ..... Fascículo II                                                 | 20.3. Subvenciones al propietario para la puesta en arrendamiento de viviendas libres desocupadas..... Fascículo II                                                                             |
| 16.2.1. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales ..... Fascículo II                          | 20.4. Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler ..... Fascículo II                                                                                                 |
| 16.2.2. Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio..... Fascículo II | 20.5. Adquisición de viviendas sujetas al régimen de protección pública. Problemas en la entrega de viviendas de nueva construcción acogidas al régimen de protección pública .... Fascículo II |
| 16.3. La exclusión social extrema ..... Fascículo II                                                                         | 20.6. Desperfectos en viviendas sujetas a la protección pública ..... Fascículo II                                                                                                              |
| 16.4. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción .. Fascículo II                             | 20.7. Quejas de oficio ..... Fascículo II                                                                                                                                                       |
| 16.5. Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia..... Fascículo II                 | 20.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda..... Fascículo II                                                                                                |
| 16.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales..... Fascículo II                   | 20.9. Resoluciones más significativas en el área de Vivienda..... Fascículo II                                                                                                                  |
| 16.7. Resoluciones del Diputado del Común Fascículo II                                                                       |                                                                                                                                                                                                 |
| 17. SERVICIOS URBANOS..... Fascículo II                                                                                      | <b>IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN..... Fascículo II</b>                                                                                                             |
| 17.1. Introducción..... Fascículo II                                                                                         | 1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.... Fascículo II                                                                                                                                                |
| 17.2. Servicio de suministro de agua potable Fascículo II                                                                    | 2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. .... Fascículo II                                                                                                                                      |
| 17.2.1. Facturación del suministro de agua potable ..... Fascículo II                                                        | 2.1. Expedientes de queja ..... Fascículo II                                                                                                                                                    |
| 17.2.2. Mala calidad del agua de abasto .. Fascículo II                                                                      | 2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2009 y años anteriores .... Fascículo II                                                                                          |
| 17.3. Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento ..... Fascículo II                                            | 2.3. Quejas clasificadas por áreas ..... Fascículo II                                                                                                                                           |
| 17.4. Estudio de algunas quejas de temática específica ..... Fascículo II                                                    | 2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia..... Fascículo II                                                                                                       |
| 18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA..... Fascículo II                                                                              | 2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área .... Fascículo II                                                                                                                               |
| 18.1. Introducción..... Fascículo II                                                                                         | 2.6. Quejas clasificadas por administración ..... Fascículo II                                                                                                                                  |
| 18.2. Formación. Trabajo ..... Fascículo II                                                                                  | 2.7. Quejas clasificadas por procedencia. Año 2009 ..... Fascículo II                                                                                                                           |
| 18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales..... Fascículo II                                                       | 2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2009..... Fascículo II                                                                                                             |
| 18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad..... Fascículo II                                        | 2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2009..... Fascículo II                                                                                                               |
| 18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias ..... Fascículo II                                         | 2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución..... Fascículo II                                                                                                                     |
| 18.6. Función pública en el ámbito docente..... Fascículo II                                                                 |                                                                                                                                                                                                 |
| 18.7. Función pública en el ámbito sanitario..... Fascículo II                                                               | <b>V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO..... Fascículo II</b>                                                                                                                                         |
| 18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública Fascículo II                               |                                                                                                                                                                                                 |
| 18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública..... Fascículo II       |                                                                                                                                                                                                 |

**PRESENTACIÓN**

*En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley del Diputado del Común, presentamos, a continuación, al Parlamento de Canarias el Informe de la gestión realizada por la Institución en el ejercicio 2009.*

*En este ejercicio destacamos, en particular, el desarrollo y aplicación de los convenios suscritos con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en 2008, y con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en enero de 2009, así como las conversaciones iniciadas en 2009 con el Ayuntamiento de Candelaria que han culminado, ya en 2010, con la celebración de otro convenio de similares características.*

*Con estos instrumentos hemos pretendido mejorar la colaboración y la coordinación con las citadas corporaciones locales para que la investigación de las quejas presentadas por la ciudadanía y de las actuaciones iniciadas de oficio se realice con la agilidad que corresponde.*

*Sin haber llegado a utilizar, en su totalidad, la potencialidad de estos convenios, observamos que la firma de los mismos está incidiendo, de forma satisfactoria, en la protección de los derechos de la ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones locales, con una mejora sustancial en los tiempos de respuesta, aunque estimamos que será a lo largo de 2010 cuando podamos valorar en su integridad esta cuestión.*

*En 2009 también hemos llevado a cabo importantes avances en nuestra apuesta por la plena integración de los servicios que prestamos en la sociedad de la información. De esta manera se ha puesto en marcha una nueva versión de la página web, con más contenidos y mayor interactividad, y se ha licitado la elaboración de una nueva aplicación de gestión, que no sólo nos permitirá mejorar la eficacia y minimizar los errores que, en algunos casos, inevitablemente se cometen, sino que también nos permitirá adaptarnos en un corto plazo a los requerimientos de la legislación sobre administración electrónica.*

*Precisamente sobre esta cuestión, la protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha sido objeto de estudio, en 2009, en las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que han tenido lugar en Sevilla y Córdoba, con la participación de la Institución, que ha estado, asimismo, presente en XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), celebrados en Madrid en el mes de octubre.*

Manuel Alcaide Alonso  
DIPUTADO DEL COMÚN

## **I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

### **I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA**

#### **Índice:**

- 1. Introducción.**
- 2. Relaciones con el Gobierno de Canarias.**
- 3. Relaciones con el Parlamento de Canarias.**
- 4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias.**
- 5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo.**
  - 5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo.**
  - 5.2. XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).**
  - 5.3. Jornadas organizadas por otras defensorías del pueblo.**
- 6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común.**
- 7. Portal web diputadodelcomun.org**
- 8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común.**

#### **1. Introducción**

En esta primera sección del Informe Anual, damos cuenta de la actividad institucional llevada a cabo durante el ejercicio, diferente a la actividad de protección de los grupos más vulnerables y a la supervisión de las administraciones públicas Canarias mediante la tramitación de quejas y actuaciones de oficio, que se desarrollan, respectivamente, en las secciones segunda y tercera del Informe.

Se trata del conjunto de actuaciones que la Institución ha desarrollado a lo largo del año 2009, en ejercicio de la función que le asigna el *artículo 16 d) de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, así como de otra serie de actuaciones que contempla esta Ley o el conjunto del ordenamiento y que, en algunos casos, son actuaciones complementarias a la tramitación de las quejas.

En este Informe, a diferencia de los ejercicios anteriores, hemos querido recoger exclusivamente las actuaciones más relevantes y destacadas en el ejercicio, referentes a las relaciones con el Gobierno de Canarias, con el Parlamento de Canarias, con las administraciones locales de Canarias y con otras Defensorías del Pueblo.

En este ejercicio incorporamos, por primera vez, la información referente a la página web de la Institución, herramienta imprescindible en una sociedad desarrollada como la nuestra, en la que las tecnologías de la información y la comunicación desempeñan una función relevante.

Asimismo, en este ejercicio incorporamos al Informe anual un análisis del desarrollo de los convenios suscritos con las comisiones especiales de sugerencias y reclamaciones de los Ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria. Estos convenios fueron suscritos los días 23 de octubre de 2008 y 13 de enero de 2009, respectivamente y, en ambos convenios, el Diputado del Común se obliga a hacer referencia expresa al desarrollo de los mismos en el Informe anual que se rinde al Parlamento de Canarias.

#### **2. Relaciones con el Gobierno de Canarias**

En el mes de marzo de 2009, la Institución organizó, de forma conjunta con el Gobierno de Canarias, un curso en Santa Cruz de La Palma referente a los nuevos retos del Diputado del Común ante el nuevo marco estatutario.

En la primera jornada, tras la inauguración, se celebró la primera conferencia impartida por don Fernando Ríos Rull, secretario general de Presidencia del Gobierno de Canarias, sobre el proceso de reforma del Estatuto de Canarias.

Por su parte, la Institución del Diputado del Común de Canarias aportó su visión sobre la reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias en relación con la figura del Comisionado Parlamentario, en una primera ponencia, y trató sobre la organización y funcionamiento de la Institución, en una segunda ponencia.

Las jornadas contaron también con la participación del Valedor do Pobo de Galicia, don Benigno López, que trasladó la experiencia en su Comunidad Autónoma, así como con la participación de don Vicente Navarro Marchante, profesor de Derecho Constitucional de la Universidad de La Laguna, que disertó sobre los aspectos conflictivos con relación a los consejos audiovisuales autonómicos, y, por último, con la participación de la diputada del Parlamento de Canarias, doña Flora Marrero Ramos, que participó en una mesa redonda acerca de la referida reforma estatutaria.

#### **3. Relaciones con el Parlamento de Canarias**

El 20 de abril de 2009, el Diputado del Común hizo entrega del Informe Anual de 2009 al presidente del Parlamento, cumpliendo así con lo dispuesto en el *artículo 46 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

Posteriormente, previa comparecencia el día 8 de mayo de 2009 ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico, atendiendo a lo dispuesto en el *artículo 48* de nuestra Ley reguladora, el Diputado del Común realizó la exposición ante el Pleno del Parlamento de Canarias de un resumen del Informe Anual. Esta comparecencia se produjo el día 28 de mayo de 2009.

#### **4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias**

El 13 de enero de 2009, el Alcalde de Las Palmas de Gran Canaria y el Diputado del Común suscribieron un convenio de colaboración entre la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la Corporación Local y el Comisionado Parlamentario.

El convenio se firma con la vocación de coordinar las actuaciones del Diputado del Común y la referida Comisión Especial, tal como se llevó a cabo en el ejercicio anterior con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Tras la firma del convenio se han producido dos reuniones de seguimiento del convenio en Las Palmas de Gran Canaria, en las que han participado el Diputado del Común y el concejal de Gobierno del Área de Organización e Innovación, Empleo y Recursos Humanos, así como sus respectivos equipos de trabajo. Estas reuniones se celebraron los días 11 de febrero y 8 de julio del ejercicio.

Asimismo, el 15 de julio de 2009, se formalizó una reunión de seguimiento del convenio suscrito con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. En dicha reunión

participaron el Diputado del Común y el presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de Santa Cruz de Tenerife.

En el epígrafe octavo de este primer bloque del Informe, realizamos un análisis detallado de la efectividad de los convenios suscritos con los dos ayuntamientos capitalinos, a los que ha seguido la firma de un tercer convenio, ya en 2010, con el Ayuntamiento de Candelaria (Tenerife), al que haremos alusión en el Informe de gestión correspondiente a ese ejercicio, si bien las gestiones para la firma de este convenio se iniciaron en 2009, en una reunión mantenida por el Diputado del Común con el Alcalde de Candelaria y la Defensora de la Ciudadanía de dicho municipio.

## **5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo**

### **5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo**

Los días 18 a 20 de octubre se celebraron las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo en Sevilla y Córdoba, organizadas por la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En las Jornadas se debatieron, en tres mesas de trabajo, los documentos elaborados en los talleres preparatorios. El primer taller se celebró en Barcelona, organizado por el Sindic de Greuges de Cataluña. El título del mismo fue ‘Derechos de la ciudadanía relativos al acceso y utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación’.

El segundo Taller se celebró en Albacete, organizado por el Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha, tratando el mismo de ‘Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento de garantía de la efectividad de los derechos sociales’.

Finalmente, el tercer taller se celebró en Santiago de Compostela, organizado por el Valedor do Pobo. Su título fue ‘Ciudadanía y e-Administración’.

En esta Jornadas participaron el Defensor del Pueblo Estatal y las defensorías de Galicia, Asturias, País Vasco, La Rioja, Navarra, Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Murcia, Andalucía y Canarias.

Las Instituciones de Defensores del Pueblo que existen en todo el territorio nacional mantienen, entre sus relaciones habituales, encuentros y contactos en el desempeño compartido de sus funciones. Anualmente celebran unas Jornadas de Coordinación que se organizan de manera rotatoria por la Institución que resulta designada. En estos encuentros anuales, las distintas defensorías se dedican a trabajar –desde las distintas experiencias– temas de especial interés para los ciudadanos.

En esta ocasión, el tema central de las jornadas fue el de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de ‘La Sociedad de la Información y del Conocimiento’ para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información. A la vez, las TIC se han transformado en una herramienta para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y hoy resultan

imprescindibles para la incorporación a la vida social y económica. Toda limitación en su acceso y utilización condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos y la plena participación social.

Los Defensores del Pueblo ya presentan una trayectoria de trabajo en relación con este aspecto, que está ganando una importancia estratégica para la vida cotidiana de cualquier persona. Las defensorías coinciden en señalar el incremento de quejas relacionadas con el uso de las TIC y el papel crucial que estas herramientas van a ganar en las relaciones de las personas con los poderes.

Después de todas las aportaciones de las Instituciones participantes y de los debates celebrados en las sesiones de trabajo, se elaboraron las conclusiones que se exponen a continuación:

### **I.- Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC.**

1) El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye, a nuestro juicio, un derecho en sí mismo considerado, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos –como de hecho lo está en distintos Estatutos de Autonomía–, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

2) Los poderes públicos, en todo caso, deben velar porque las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y evitar la creación de nuevas brechas digitales por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualdad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.

3) Con el dinamismo y las exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, se deben regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del ‘servicio universal de telecomunicaciones’. Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considere como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las TIC.

4) El reciente proceso de reformas de los distintos Estatutos de Autonomía, evidencia que las Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y



del Conocimiento y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las Comunidades Autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.

5) La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadoras de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.

6) Los poderes públicos deberán garantizar la ciberseguridad y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito.

7) Los poderes públicos tienen el deber de liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global

## II.- LAS TIC COMO INSTRUMENTOS DE GARANTÍA Y EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS SOCIALES.

8) El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del Bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

9) Con respecto a la aplicación de las TIC en el ámbito educativo:

- La Administración debe ser el verdadero agente de cambio en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las Administraciones educativas deben

fomentar la creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.

- Es necesario formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

- Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres, como incentivo para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

10) En cuanto a la aplicación de las TIC al ámbito del sistema sanitario:

- El compromiso y el liderazgo de las autoridades sanitarias, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituyen un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el mismo grado de implantación en todas las Comunidades autónomas, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.

- La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de comunicación e información adecuada y suficiente a los usuarios, determinando un Catálogo de e-prestaciones y servicios bien definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.

- Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la Historia Clínica Digital, así como de la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina. La introducción a nivel territorial de estos recursos es muy heterogénea, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar desde la prescripción informatizada de medicamentos



a los sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada.

- Es preciso avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.

- Consideramos que los avances tecnológicos deben alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa y de implicación aliada con el sistema sanitario.

11) Por cuanto respecta al ámbito de los servicios sociales:

- Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas (diseño para todos), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las Administraciones Públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, más allá de la integración sin más, favorezcan la inclusión en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.

- Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un instrumento para garantizar la inclusión en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.

- Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos, especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.

- Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión y evaluar el grado de eficacia y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.

### III.- CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

12) La implantación de la Administración Electrónica en el sector público constituye una oportunidad de ofrecer un mejor servicio público para la ciudadanía, aumentado la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la *Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos* y de las normas autonómicas que, con objetivo similares, sean aprobadas.

13) La sociedad civil demanda que se avance en la consolidación de un modelo de buena administración, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (nociones como la ‘ventanilla única’, trabajo en red...) entre todas las Administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Así mismo se echa en falta en la nueva *Ley 11/2007* la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.

14) Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden reactivar el proceso democrático gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia deben presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas. En todo caso, el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

15) Es imprescindible que las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales impulsen y garanticen, a la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la *Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.

16) La Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y Diputaciones Provinciales deben impulsar la colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos para incorporarlos al modelo de e-administración donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.

### IV.- LA APLICACIÓN DE LAS TIC A LAS INSTITUCIONES DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO.

17) Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

18) Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan de los principios que establece la *Ley 11/2007* para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con

éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas Administraciones territoriales.

19) Las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en nuestra condición de entidad pública nos fuera de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).

20) Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias en este proceso y promover medidas de coordinación en este ámbito.

21) En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas Instituciones, promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.

## **5.2. XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)**

Los días 28 y 29 de octubre se celebró en Madrid el XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en la que participó la Institución del Diputado del Común, representada por el adjunto, don Carlos Rodríguez Álvarez.

Los miembros de la FIO trataron en estas Jornadas cuestiones como La universalidad e interdependencia de los derechos humanos en el mundo actual, la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral, o el sistema interamericano de garantía de los derechos humanos.

La FIO es la agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

## **5.3. Jornadas organizadas por otras defensorías del Pueblo**

Los días 16 y 17 de junio la Institución del Diputado del Común estuvo presente en las jornadas de debate y reflexión organizadas en Bilbao por el Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco), en conmemoración del transcurso de los primeros veinte años desde la puesta en funcionamiento de dicha defensoría, así como en el acto protocolario celebrado en Vitoria-Gasteiz.

Igualmente, los días 22 y 23 de junio, la Institución participó, en el marco de la celebración del XXV aniversario de la Ley reguladora del Valedor do Pobo (Defensor del Pueblo de Galicia), en las jornadas de celebradas en Santiago de Compostela, que tenían como objeto el estudio de la consolidación de la función constitucional de la defensa del pueblo.

## **6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común**

El 15 de diciembre se celebró en la Biblioteca Pública del Estado, en Las Palmas de Gran Canaria, el II Foro del Diputado del Común sobre la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

El Foro contó con más de 50 participantes, procedentes de la mayoría de las islas, principalmente profesionales de las administraciones públicas de los ámbitos social y sanitario, pero también representantes de entidades del tercer sector con amplia experiencia en atención a la dependencia.

La Jornada se inició con un discurso inaugural por parte del Diputado del Común, que recordó el desarrollo y las cuestiones surgidas en el primer Foro, y animó a los participantes a la reflexión para la mejora del sistema de atención a la dependencia.

Posteriormente el adjunto del Diputado del Común, don Carlos Manuel Rodríguez Álvarez, presentó en una ponencia el panorama de las 84 quejas recibidas en el Diputado del Común, relativas a dependencia. En su intervención, tras una primera valoración estadística, repasó los principales problemas detectados en las quejas y esbozó algunos de los retos de futuro a los que se enfrenta el SAAD en la actualidad.

La primera mesa técnica contó con una amplia representación de los sectores profesionales que intervienen en el proceso de reconocimiento y atención a la dependencia. En primer lugar, doña Teresa Cabeza Alonso, del Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas, que basó su intervención en el II Dictamen emitido por el Observatorio Estatal de la Dependencia. Por parte del Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Tenerife intervino doña Rocío Aguilar Zambonino, que explicó el convenio suscrito por el Colegio y la Dirección General de Bienestar Social y la situación actual del colectivo de Trabajadores Sociales en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, para finalizar con las propuestas de dicho colegio relativas al SAAD. A continuación el vicedecano del Colegio de Abogados de Las Palmas, don Javier Monzón García, presentó el panorama actual de procedimientos judiciales referentes a dependencia, así como las posibilidades existentes y los proyectos del Colegio para formar letrados especializados en esta materia para el turno de oficio. Por el Colegio de Enfermería de Las Palmas, don Jose María Alduán Guerra reivindicó el papel de los profesionales de enfermería en el sistema de atención a la dependencia, y por el Colegio de Psicólogos de Las Palmas, don Francisco Ojeda Santana, expresó la necesidad de impulsar la autonomía personal para evitar la dependencia. Cerró la mesa doña Adela Dolores González Martín, del Colegio de Fisioterapeutas de Canarias, que se refirió al papel del fisioterapeuta tanto en la promoción de la autonomía personal como en el procedimiento administrativo que abarca desde el reconocimiento hasta la elaboración del PIA.

La segunda mesa técnica contó con la presencia de algunas entidades sociales y plataformas aglutinadoras de colectivos de usuarios de los servicios del SAAD. La mesa comenzó con la intervención de doña Isabel Medina Sosa y doña Gisela Rivero Marrero, de la Plataforma

Ley de Dependencia, nuestros derechos y finalizó con la intervención de don Antonio Arbelo Alvarado, de la Plataforma Canaria por la Salud Mental. Estas intervenciones fueron especialmente críticas con el grado de desarrollo actual del sistema, solicitando al Diputado del Común que medie ante el Gobierno de Canarias para el desarrollo efectivo de la Ley y la transparencia en la gestión de los fondos. Por el portavoz de la Plataforma Canaria por la Salud Mental se llegó incluso a solicitar que se valorase la intervención del Gobierno del Estado, ante la que consideran un incumplimiento de las obligaciones legales por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma. En esta mesa también intervino doña Modesta Gil Prieto, presidenta de Alzheimer Canarias, que aludió extensamente a las peticiones que realiza todo el colectivo Alzheimer en el ámbito nacional y, en particular, a la potenciación del catálogo de prestaciones. Por parte de la Federación regional canaria de organizaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual intervino doña Natalia Cañeque Martínez, que explicó el esfuerzo económico que supone para las familias la discapacidad intelectual y adelantó algunas conclusiones de la encuesta efectuada a los familiares de personas con discapacidad intelectual, referente al procedimiento administrativo de reconocimiento de la situación de dependiente. Por su parte, don Francisco Javier Bencomo Bencomo, vicepresidente del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, suscribió las numerosas reflexiones realizadas por los restantes ponentes del Foro, en la misma línea mantenida por el CERMI tanto en Canarias como en el resto del Estado.

En la tercera y última mesa, la jefa de servicio de Valoración y Orientación de Dependencia, doña Ana Isabel Solórzano Hernández, y la jefa de sección de Valoración y Coordinación de Dependencia de Las Palmas, doña Luz Marina Moreno Ojeda, ambas adscritas a la Dirección General de Bienestar Social, expusieron la realidad del procedimiento de reconocimiento de la dependencia y de elaboración y aprobación de PIA a fecha actual, valorando el esfuerzo que están llevando a cabo los profesionales que trabajan en el servicio, destacando la dificultad que supone el desarrollo del SAAD en Canarias, al no contar la Comunidad Autónoma con la titularidad de los servicios que se deben otorgar a los dependientes y, finalmente, haciendo hincapié en la necesidad de determinados desarrollos normativos que han complicado la puesta en funcionamiento y posterior desarrollo del sistema. Por parte del Instituto de Atención Social y Sociosanitario de Gran Canaria, don Roberto Ramírez Ramírez, gerente del mismo, inició su intervención destacando algunos aspectos positivos y negativos de la Ley 39/2006. A continuación explicó lo que consideran que es el estado actual del SAAD en Canarias, el desarrollo de infraestructuras y servicios, la función de los cabildos insulares, insistiendo en el deseo de colaborar mostrado por los mismos, y, finalmente, los problemas existentes con la financiación del sistema.

A continuación intervino el director del Programa Insular de Rehabilitación Psicosocial de Tenerife, don Francisco Rodríguez Pulido, que expuso la aparición y desarrollo paralelo de la Estrategia en Salud Mental del Sistema

Nacional de Salud y la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, y alertó de los riesgos de excluir a los servicios sanitarios de las actuaciones de atención a las personas con dependencia. A continuación, don Carlos Demetrio Díaz Marrero, coordinador de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arucas, explicó, en representación de la Federación Canaria de Municipios las dificultades de coordinación con la Dirección General de Bienestar Social aparecidas en un primer momento de desarrollo de la Ley, actualmente superadas, y los problemas que encuentran ahora mismo los ayuntamientos, como gestores de la ayuda a domicilio y en algunos casos de centros de día, para integrar a los usuarios que acceden a los servicios a través del SAAD, pues los ayuntamientos no están percibiendo financiación en estos casos. Asimismo, alertó sobre la necesidad de coordinar las normas de carácter autonómico que se aprueben regulando cuestiones como las intensidades, incompatibilidades y copago con las ordenanzas municipales en vigor que regulan los servicios prestados por las corporaciones locales. Por último, don Orlando Ramírez Melián, presidente de la Asociación de Centros y Servicios Privados de la Tercera Edad, ensalzó el papel del sector privado en la atención a las personas en situación de dependencia, y solicitó a las administraciones públicas medidas de apoyo para la adaptación a los requisitos normativos que puedan derivarse de la legislación sobre autonomía personal y atención a la dependencia.

#### **7. Portal web diputadodelcomun.org**

El 1 de octubre se puso en funcionamiento de forma oficial la nueva página web del Diputado del Común, si bien dicha página se encontraba operativa, aunque en proceso de pruebas, desde los inicios del mes de septiembre.

La institución considera que el esfuerzo de modernización realizado está siendo satisfactorio, pues las defensorías del pueblo no pueden permanecer ajenas a los cambios en la forma de acceder a la información que conlleva la extensión de la red internet.

Como principales novedades, se ha introducido en la página la publicación continuada de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que el Diputado del Común remite periódicamente a las administraciones públicas canarias. El objetivo de esta publicación es aportar el máximo de visibilidad y transparencia a las actuaciones de la Institución, de forma que cualquier persona interesada, entidad, asociación o incluso medio de comunicación pueda conocer qué tipo de intervención está llevando a cabo el Comisionado Parlamentario en cada momento.

Además, mediante un buscador con diferentes campos, el visitante de la página puede conocer las actuaciones llevadas a cabo por el Diputado del Común en un área funcional determinada, en un periodo de tiempo.

Otras secciones que están siendo razonablemente utilizadas por la ciudadanía son las de consultas exprés y las de solicitud de entrevista. Con la primera estamos llegando a un determinado público que no dispone de tiempo para desplazarse a nuestras oficinas para formular su consulta, acerca de situaciones que les afectan que vulneran sus derechos, o bien que prefiere efectuar

dichas consultas a través de la web. Por otro lado, con las solicitudes de entrevista facilitamos el contacto entre la ciudadanía y nuestro personal, evitando bien desplazamientos, bien esperas innecesarias a los usuarios de los servicios que ofrece la Institución.

Como datos más destacados, en cuanto a las visitas al sitio web, señalaremos que entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2009,

- se produjeron 3.164 visitas.
- se produjeron 1.906 visitas de usuario único.
- se descargaron 13.749 páginas.
- el promedio de páginas vistas por cada usuario fue de 4,35 páginas.

En cuanto al origen geográfico de las visitas a la página web, de las 3.164 visitas, 2.967 correspondieron a ciudades españolas.

De las visitas efectuadas desde España la gran mayoría, lógicamente, provinieron de ciudades canarias (1 827, principalmente Las Palmas de Gran Canaria, San Cristóbal de La Laguna, Arona y Santa Cruz de Tenerife). Se produce, también, un considerable tráfico de visitas desde Madrid (373) y desde Sevilla (370).

De las visitas efectuadas desde fuera de España (197), el país que más visitantes aportó fue México (59), seguido de otra serie de países que no pasaron de la veintena de visitas, como Colombia, Reino Unido, Argentina, República Dominicana, Estados Unidos, Perú, Venezuela o Chile.

En cuanto a la utilización de servicios web, señalaremos que entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2009,

- se publicaron 31 noticias en la sección de actualidad del Diputado del Común.
- se recibieron y contestaron 20 consultas, que quedan publicadas y puede leer cualquier usuario.
- se recibieron 14 mensajes al buzón del ciudadano.
- y se recibieron 21 solicitudes de entrevista.

En definitiva, entendemos que la nueva página ha tenido una buena aceptación en el trimestre de existencia que ha tenido en 2009. No obstante, a lo largo del ejercicio 2010, podremos ir evaluando la evolución de las visitas, con el fin de comprobar si esa buena aceptación responde únicamente al efecto de la novedad o, si, por el contrario, estamos ofreciendo una herramienta útil a la ciudadanía, que sirva para mejorar la protección de sus derechos y libertades.

#### **8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común**

Desde un punto de vista cualitativo, destacamos que la implementación de estos convenios ha supuesto una mejora manifiesta en las relaciones entre la Institución y los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

En la actualidad existen líneas directas de interlocución, tanto en el nivel técnico como en el de los responsables de las CESURES y el Diputado del Común, que propicia que la investigación de las quejas y actuaciones de oficio

se lleven a cabo con mayor eficacia y eficiencia, tratando de ofrecer el mejor servicio posible al ciudadano.

Como dato especialmente positivo, destacamos el escaso número de solicitudes de informe pendientes de respuesta al finalizar el ejercicio 2009, nueve, en el caso del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre un total de veintiséis peticiones y dieciocho, en el caso del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre un total de setenta y cuatro peticiones.

En cuanto al tiempo medio de respuesta, pese a continuar siendo elevado, setenta y cinco días en el caso del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y ciento doce días en el caso del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, nos consta que supone una mejoría con respecto al ejercicio anterior, si bien al no disponer de los datos de 2008, pues en ese año no estaban firmados los convenios, no podemos cuantificar la mejoría producida. Será en el Informe correspondiente al ejercicio 2010 cuando podamos contrastar los datos de dos ejercicios consecutivos y evaluar el impacto que está produciendo el convenio, en términos cuantitativos, en el tiempo de respuesta al ciudadano. Además, en el caso de Las Palmas de Gran Canaria, pese a que la firma del convenio se produjo en el mes de enero de 2009, la efectividad del mismo se demoró hasta el segundo semestre del año. Contabilizando las peticiones realizadas a partir de esa fecha, el tiempo de respuesta se reduce a la mitad. Así, desde que la Oficina de Atención a la Ciudadanía asumió de forma efectiva la gestión de los expedientes de queja del Diputado del Común, a partir del 4 de junio de 2009, la demora se ha reducido hasta situarse en una media de 48, 6 días.

Recogemos a continuación dos tablas-resumen del desarrollo de los convenios. Las tablas, de doble entrada, recogen, con respecto a cada ayuntamiento con el que hay suscrito convenio, en un eje las áreas de queja y la cifra total, y en el otro eje se recogen los siguientes conceptos:

- Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2009 (se computa como una sola unidad cada petición formulada, con independencia de que se haya remitido uno o más escritos de reiteración de la petición de información).

- Tiempo medio de respuesta (se trata del tiempo que transcurre desde que la petición de información queda anotada en el registro de salida del Diputado del Común, hasta que la información solicitada queda anotada en el registro de entrada del Diputado del Común).

- Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2009 (número de peticiones realizadas en 2009 y que no han obtenido respuesta al finalizar el ejercicio).

- Tiempo medio de pendencia (tiempo medio que llevan en espera las peticiones efectuadas en el ejercicio y no respondidas al finalizar el mismo).

- Resoluciones (Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales sobre el fondo del asunto, remitidas durante el ejercicio).



## Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

| Áreas                     | Datos solicitados                                                  |                                               |                                                   |                           |              |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|--------------|
|                           | Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2009 | Tiempo medio de respuesta (días) <sup>1</sup> | Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2009 | Tiempo medio de pendencia | Resoluciones |
| Menores                   | 5                                                                  | 101                                           | 1                                                 | 63                        | 0            |
| Vivienda                  | 8                                                                  | 89                                            | 2                                                 | 24                        | 0            |
| Discapacidad              | 2                                                                  | 157                                           | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Economía y Hacienda       | 15                                                                 | 77                                            | 3                                                 | 163                       | 1            |
| Salud y Sanidad Pública   | 4                                                                  | 100                                           | 1                                                 | 28                        | 1            |
| Medio Ambiente            | 1                                                                  | 119                                           | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Obras Públicas            | 3                                                                  | 143                                           | 1                                                 | 62                        | 0            |
| Política Territorial      | 3                                                                  | 119                                           | 6                                                 | 124                       | 1            |
| Mayores                   | 1                                                                  | 30                                            | 1                                                 | 14                        | 0            |
| Servicios Urbanos         | 3                                                                  | 116                                           | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Servicios Públicos        | 56                                                                 | 130                                           | 3                                                 | 198                       | 0            |
| Seguridad Pública         | 1                                                                  | 88                                            | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Trabajo y función Pública | 4                                                                  | 182                                           | 0                                                 | 0                         | 0            |
| <b>Total</b>              | <b>56</b>                                                          | <b>112</b>                                    | <b>18</b>                                         | <b>85</b>                 | <b>3 (*)</b> |

(\*) 2 Resoluciones pendientes de respuesta (en Economía y Hacienda y Salud y Sanidad Pública) y 1 no aceptada por esta Administración (Política Territorial).

1. Pese a que la firma del convenio se produjo en el mes de enero de 2009, la efectividad del mismo se demoró hasta el segundo semestre del año. Contabilizando las peticiones realizadas a partir de esa fecha, el tiempo de respuesta se reduce a 48,6 días.

## Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

| Áreas                     | Datos solicitados                                                  |                                  |                                                   |                           |              |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|--------------|
|                           | Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2009 | Tiempo medio de respuesta (días) | Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2009 | Tiempo medio de pendencia | Resoluciones |
| Menores                   | 5                                                                  | 24                               | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Vivienda                  | 1                                                                  | 13                               | 1                                                 | 6                         | 0            |
| Salud y Sanidad Pública   | 1                                                                  | 199                              | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Obras Públicas            | 1                                                                  | 43                               | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Política Territorial      | 4                                                                  | 88                               | 2                                                 | 102                       | 0            |
| Servicios Urbanos         | 3                                                                  | 86                               | 0                                                 | 0                         | 0            |
| Servicios Públicos        | 1                                                                  | 72                               | 3                                                 | 74                        | 0            |
| Trabajo y función Pública | 1                                                                  | 72                               | 3                                                 | 74                        | 0            |
| <b>Total</b>              | <b>17</b>                                                          | <b>75</b>                        | <b>9</b>                                          | <b>86</b>                 | <b>0</b>     |

## II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS

### 1. DISCAPACIDAD

#### Índice:

- 1.1. *Introducción.*
- 1.2. *Administraciones que han incumplido con su deber de colaborar con el Diputado del Común.*
- 1.3. *Quejas tramitadas en el año 2009.*
  - 1.3.1. *Acceso a los recursos para la adecuada atención de las personas con discapacidad.*
  - 1.3.2. *Accesibilidad y supresión de barreras.*
    - 1.3.2.1. *Diseño y trazado de los recorridos públicos. Mobiliario urbano.*
    - 1.3.2.2. *Reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.*

#### 1.3.2.3. *Barreras de la comunicación.*

#### 1.3.2.4. *Obras ejecutadas en la vía pública.*

#### 1.3.3. *Otros asuntos.*

#### 1.4. *Quejas archivadas en el ejercicio 2009.*

#### 1.5. *Estado de las resoluciones del Diputado del Común en materia de discapacidad.*

#### 1.6. *Resoluciones sobre el fondo, remitidas en el ejercicio.*

#### 1.1. Introducción

Durante el ejercicio 2009 se han aprobado dos textos legales que producen un cambio en los procedimientos y en los conceptos, relativos al reconocimiento y protección de los derechos de las personas con discapacidad.

Nos referimos, en primer lugar, a la *Ley 1/2009, de 25 de marzo*, de reforma de la *Ley de 8 de junio de 1957*, sobre el Registro Civil, en materia de incapacitaciones, cargos tutelares y administradores de patrimonios protegidos, y de la *Ley 41/2003, de 18 de noviembre*, sobre protección patrimonial



de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil de la normativa tributaria con esta finalidad, que en su disposición final primera, señala: ‘El Gobierno en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley, remitirá a las Cortes Generales un Proyecto de Ley de reforma de la legislación reguladora de los procedimientos de incapacitación judicial, que pasarán a denominarse procedimientos de modificación de la capacidad de obrar, para su adaptación a las previsiones de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006’.

La citada Convención Internacional fue firmada por España el 30 de marzo de 2007 y se publicó el Instrumento de Ratificación, en el Boletín Oficial del Estado, número 96, del 21 de abril de 2008. Entró en vigor el 2 de mayo de 2008. La importancia de este Tratado Internacional viene determinada por el hecho de que nos obliga a modificar muchas cosas en todos los campos: administrativo, social, civil, etc. En nuestra Comunidad Autónoma, obligará a la revisión y modificación no sólo de nuestras leyes territoriales, sino también de los programas de actuación para la atención a las personas con discapacidad; además, futuras leyes como la de Acción Social y Servicios Sociales deberán incorporar los derechos reconocidos en la Convención, que si bien es cierto que ya aparecen recogidos en nuestra Constitución de 1978, dentro de los principios rectores de la política económica y social, ahora se concretan en un documento, que según la doctrina mayoritaria está por encima de la Ley.

Sirva como ejemplo, el contenido del *artículo 12* de la Convención, que produce todo un cambio en la forma de abordar la capacidad jurídica de las personas, restringiendo los procesos de incapacitación y apostando claramente por los apoyos, la asistencia personal, la inclusión social, los guardadores de hecho, etc., y cuyo contenido transcribimos textualmente:

“1. Los Estados Partes reafirman que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.

2. Los Estados Partes reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.

3. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica.

4. Los Estados Parte asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Las salvaguardias serán proporcionales al grado

en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar sus bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.”

A su vez, el *artículo 19* de la Convención, establece el derecho de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, adoptándose por los Estados partes las medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad, garantizándose el acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta; y, además, que las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad y tengan en cuenta sus necesidades.

El segundo texto legal, al que nos referimos al comienzo de este escrito, es el *Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de Procedimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad*, y por el que se modifica el *Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre*, que sustituye el uso del término minusvalía, por el de discapacidad; las referencias a minusválidos y personas con minusvalía, por el de personas con discapacidad; las referencias que se hacían al término discapacidad, se sustituyen por limitaciones en la actividad; las referencias a grado de minusvalía por grado de discapacidad; y las referencias a grado de discapacidad por grado de limitaciones en la actividad.

La aprobación de la Convención y las modificaciones legales citadas, vienen a significar una importante evolución en el concepto de discapacidad, y nos permiten afirmar que son las barreras debidas a nuestras actitudes y el entorno las que evitan que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Hacemos nuestro, uno de los enunciados del Preámbulo de la Convención, que reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación.

## **1.2. Administraciones que han incumplido con su deber de colaborar con el Diputado del Común**

Fue necesario remitirle un recordatorio del deber legal de colaborar con este Comisionado Parlamentario, al haber superado el plazo máximo de 15 días para contestar, establecido en el *artículo 29 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, a las siguientes

entidades administraciones públicas: Ayuntamiento de Tegui, **EQ 1423/08**, Ayuntamiento de Tacoronte, **EQ 1855/08**, Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en los **EQ 1805/08**, **EQ 323/09**, **EQ 597/09** y **EQ 842/09**, Ayuntamiento de Güimar, **EQ 1726/08**, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, **EQ 592/07**, Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, **EQ 71/09**, Cabildo de Tenerife, **EQ 597/09**, Cabildo de Lanzarote, **EQ 597/09**, Cabildo de Gran Canaria, **EQ 597/09**, Cabildo de La Palma, **EQ 597/09**, Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, **EQ 249/09**.

Se necesitó tramitar una reiteración del deber legal de colaborar, a las siguientes administraciones: Ayuntamiento de Tegui, **EQ 1423/08** y Ayuntamiento de Yaiza, **EQ 646/07**.

Por último, se envió un apercibimiento sobre el contenido del artículo 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, sobre posible declaración de administración obstruccionista y entorpecedora de las funciones de este Comisionado Parlamentario y de la comunicación al Ministerio Fiscal de dicha actitud, a las administraciones: Ayuntamiento de Tacoronte, **EQ 1855/08** y Cabildo de Gran Canaria, **EQ 397/07**.

### 1.3. Quejas Tramitadas en el año 2009

#### 1.3.1. Acceso a los recursos para la adecuada atención de las personas con discapacidad

En este epígrafe se hace referencia a las quejas gestionadas por falta de recursos para atender sobre todo a las personas con discapacidad en el marco del Programa Socio-Sanitario de Atención a la discapacidad en Canarias 2005-2010, en adelante denominado PAD.

Bien es sabido, que la gestión de esos recursos en el sistema de servicios sociales se transfirió desde la Comunidad Autónoma a los cabildos insulares, y son estos últimos los que, a través de las comisiones socio-sanitarias insulares de acceso y seguimiento del PAD, resuelven sobre el acceso de las personas a los que están disponibles en su territorio, orientándose en sus resoluciones por las recomendaciones que hacen los equipos de valoración y orientación, de los centros base de atención a las personas con discapacidad, en adelante EVO.

Las principales dificultades que encuentran las personas en este proceso se deben principalmente al excesivo retraso que tienen los expedientes de reconocimiento y orientación que deben hacer los EVO de los centros base de atención a las personas con discapacidad, sin cuya respuesta, no pueden dictarse resoluciones de acceso a recurso, por las comisiones insulares.

También observamos que el procedimiento que deben seguir las comisiones insulares, hasta la fecha no ha sido regulado y, por lo tanto, sus plazos no se ajustan a los establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Otra situación que también ha constituido motivo de reclamación es que la orientación que emite el equipo técnico (EVO) no se corresponde con la cartera de recursos disponibles en el territorio insular, ingresando la

persona en una lista de espera pendiente de plaza, para un recurso que, en algunos casos, ni existe en la Comunidad Autónoma, privándosele del derecho a tener un apoyo adecuado en la comunidad en que vive, como lo establece la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Del mismo modo observamos en algunos expedientes cómo, una vez dictada la resolución de ingreso, la misma es rechazada por los responsables del recurso a que va dirigida, regresando el expediente en la Comisión Insular, al trámite de nueva propuesta de ingreso, que se llevará a la siguiente reunión mensual, bien para dictar una nueva resolución de ingreso en otro recurso o ratificar la anteriormente dictada, se solicita a la entidad gestora que acepte a la persona en período de prueba y después se valora su adaptación. Esta sucesión de trámites alarga considerablemente el proceso en el tiempo.

Sobre la base de lo anterior, parece urgente y necesario que la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda estudie la regulación normativa del funcionamiento de las citadas comisiones insulares de acceso y seguimiento del PAD, tal como viene recogido en el apartado 2.1.9.- Accesibilidad de plazas e itinerarios del citado plan.

Ya la Dirección General de Bienestar Social, con ocasión de la tramitación del **EQ 595/08**, nos informaba de la reunión mantenida con los responsables de Servicios Sociales de los cabildos insulares, para tratar, entre otros asuntos, lo relativo al funcionamiento de las comisiones socio-sanitarias y se prevé una segunda reunión para el segundo semestre de este ejercicio, pendientes de informar al Diputado del Común, de lo resuelto.

Por nuestra parte, se valora la conveniencia de iniciar una actuación de oficio que permita estudiar el trabajo de dichos órganos en todas las islas.

También abordamos, con ocasión del **EQ 695/08**, el funcionamiento de los centros base de atención a las personas con discapacidad, lo que determinó que la Dirección General de Bienestar Social dictara un protocolo de aplicación para la tramitación y resolución de:

a) expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad regulado en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, y en la Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 2 de noviembre de 2000.

b) expedientes para la determinación del requisito de grado de discapacidad y valoración de las diferentes situaciones exigidas para tener derecho a las prestaciones sociales y económicas previstas en el Real Decreto 383/1994, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos-

c) aquellos otros expedientes que en relación con el diagnóstico y valoración de situaciones de discapacidad se atribuyan legalmente a los centros base.

Por retrasos injustificados en la tramitación de solicitudes de reconocimiento del grado de limitaciones en la actividad, que deben gestionarse por los centros base de atención a las personas con discapacidad, se iniciaron, en este año, los expedientes identificados con las referencias: **EQ 71/09** y **EQ 1463/09**.

Seguimos gestionando, sobre acceso a recursos del PAD, cuatro quejas de la isla de Gran Canaria, tres expedientes de años anteriores y uno de este ejercicio son los **EQ 397/07**, **EQ 695/08**, **EQ 1544/08** y **EQ 500/09**. Dichas actuaciones se encuentran, al cierre del ejercicio, en diferente situación de trámite al tratarse el primero, de persona con escasa puntuación en lista de espera para el recurso al que está orientado; el segundo, de una persona institucionalizada desde los 4 años, ahora mayor de edad y con tutela judicial asumida por el Cabildo de Gran Canaria, que permanece igualmente en lista de espera para acceder a recurso; el tercero, con orientación desde el centro base para un recurso no disponible en la isla, si bien se valora una posible solución con la apertura de un nuevo recurso en la isla de Tenerife para personas con trastorno mental grave; y el cuarto, sobre la expulsión de un usuario del recurso al que acudía que necesitó de nueva valoración del centro base y nueva orientación del equipo de valoración, con una primera propuesta de resolución para el ingreso que fue rechazada por los gestores del recurso.

Valoradas en su conjunto, se remitirá a comienzos del próximo ejercicio una Recomendación, tanto a la Administración Autonómica, como a la Insular, sobre la necesidad de comprometer nuevos recursos que permita poner, a disposición de las personas con discapacidad en esa isla, nuevas plazas o apoyos que reduzcan las listas de espera existentes.

Debemos reseñar, en este mismo apartado, otras actuaciones que nos han obligado, primando la mayor protección de las personas que se ven limitadas en su capacidad de obrar, a elevar al conocimiento del Ministerio Fiscal tres **EQ 34/09**, **EQ 460/09** y **EQ 676/09** iniciados a instancia de particulares. Al cierre del ejercicio se ha recibido información de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el sentido de que se habían incoado por su parte actuaciones en los asuntos que les remitimos.

Por último, informamos del inicio de una actuación de oficio, el **EQ 597/09** con ocasión de las conclusiones que se obtuvieron de la celebración en Oviedo, a finales de 2008, de las 23ª. Jornadas de Coordinación de los Defensores Autonómicos y el Defensor del Pueblo.

El documento contentivo de dichas conclusiones de dichas jornadas con las exhortaciones que los Comisionados Parlamentarios hicimos a las administraciones públicas, relativas a la situación de las personas en situación de desprotección social grave y, en particular, en aquellas que ven limitada su capacidad de obrar así como el informe elaborado por un grupo de técnicos de las Defensorías, se envió a las Consejerías de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y de Sanidad y, también, a los cabildos insulares para que, valorando sus contenidos, adoptaran las medidas propuestas. Hasta la fecha del cierre de este ejercicio, se han recibido la mayoría de los informes solicitados, con aportaciones que nos parecen muy valiosas y que se remitirá, de nuevo, a la consideración de todos. Esperamos que se tomen en cuenta a la hora de diseñar nuevas estrategias de apoyo para estas personas y sus familias.

### **1.3.2. Accesibilidad y supresión de barreras**

En este apartado reflejamos las quejas y actuaciones de oficio iniciadas por este Comisionado Parlamentario

relacionadas con la exigencia de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

La accesibilidad constituye en uno de los elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y, lo que en sus inicios se planteó como la necesidad básica de un único colectivo social, ha ido progresivamente adquiriendo un reconocimiento general como elemento que mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos. Algunas soluciones tan implantadas hoy, como los autobuses de plataforma baja, los rebajes en las aceras o la incorporación de paneles luminosos y/o acústicos para mostrar las informaciones en los edificios públicos, en semáforos y transportes, se han convertido en ejemplos de cómo, partiendo de la demanda de una minoría, se puede llegar a mejorar las condiciones de vida de la mayoría. Lo que era una necesidad de algunos ha pasado a ser un beneficio para todos.

La Convención de Naciones Unidas en el ámbito de la accesibilidad obliga a los Estados partes (*artículo 9*) a adoptar las medidas que sean necesarias para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas deben aplicarse, entre otros, a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Constituye una preocupación y, para el inicio del próximo ejercicio, se remitirá una Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras, creado por la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*.

El Consejo es un órgano colegiado que tiene por funciones las de asesoramiento, información, presentación de propuestas sobre criterios de actuación, en especial, sobre otros tipos de signos indicadores del nivel de accesibilidad que exista, fomento de actuaciones sobre accesibilidad, fomento de lo dispuesto en la presente Ley y fiscalización y control sobre su cumplimiento (*artículo 33 de la Ley 8/1995*). Actualmente sus reuniones son de carácter anual sin personal técnico adscrito.

La organización, composición y funciones del Consejo se desarrolla en los artículos 58 al 61 del Reglamento de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, destacando en cuanto a su organización, que están representados los tres niveles de la administración canaria -Autonómica, Insular y Local-, los colegios profesionales y los agentes sociales.

En relación con las funciones del Consejo, dice el artículo 59 del citado Reglamento de la *Ley 8/1995*, de 6 de abril, que: “El Consejo habrá de realizar cuantas funciones sean necesarias para el cumplimiento de su misión y, más concretamente, las siguientes:



A) En cuanto a la política de accesibilidad y supresión de barreras:

- Proponer al Gobierno de Canarias directrices y orientaciones generales en la materia.

- Valorar los resultados de la aplicación de esas políticas y sugerir los cambios que parezcan oportunos.

B) En cuanto a la normativa en materia de accesibilidad:

- Estudiar la necesidad de que se dicten normas que regulen ciertos aspectos concretos y proponerlo al Gobierno de Canarias.

- Valorar la eficacia y nivel de cumplimiento de las normas en vigor.

- Conocer los proyectos de normas elaborados por el Gobierno de Canarias.

C) En materia de planes de actuación:

- Proponer al consejero competente en materia de asuntos sociales el porcentaje del fondo para la supresión de barreras que haya de destinarse a subvencionar las actuaciones señaladas en el *artículo 23.2 de la Ley 8/1995*, a los efectos de su aprobación.

- Seguir la realización, contenido y resultados de la ejecución de los planes por parte de los entes y administraciones obligados a su confección y aprobación.

- Proponer, si lo considera necesario, la incoación de expedientes sancionadores, tanto como consecuencia de denuncias recibidas, como por desprenderse la presunción de infracción de las informaciones de todo tipo que posea.

D) En cuanto a la simbología de la discapacidad:

- Proponer al consejero competente en el área de asuntos sociales el otorgamiento y utilización del símbolo internacional de accesibilidad a los espacios accesibles.

- Diseñar y promover la concesión de otros símbolos específicos de accesibilidades limitadas o especiales y proponer las reglas para su correcto otorgamiento y utilización”.

Se obliga por el *artículo 60* del Reglamento de la *Ley 8/1995*, a que la consejería competente en materia de Servicios Sociales facilite al citado Consejo toda la información que sea necesaria para el desempeño de sus funciones, y en el *artículo 61*, se establece que el Consejo podrá asesorarse por medio de expertos en las diferentes facetas de la accesibilidad. Estos técnicos o expertos podrán estar presentes en las reuniones del Consejo a las que sean expresamente invitados, con voz, pero sin voto.

Entiende esta Institución que, por la función legal que tiene encomendado el citado Consejo, debe revisarse su actual funcionamiento. Sirva de ejemplo el estado de tramitación de una queja ciudadana, que les fue enviada por nuestra Institución en julio de 2008 (**EQ 1445/05**). Sobre la misma, se recibe respuesta de la administración en el mes de octubre del mismo año, comunicándonos que el asunto no se había podido estudiar en la reunión anual del 14 de octubre de 2008 por haberse suspendido por falta de quórum. Por nuestra parte no tenemos constancia de que se haya convocado nueva reunión en fecha inmediatamente posterior y, en consecuencia, queda todo pendiente de la ordinaria que se celebraría a finales del año 2009. En idéntica situación se encuentran las reclamaciones ciudadanas que también se les ha enviado con las referencias: **EQ 983/06** y **EQ 287/08**.

Conforme al principio de legalidad por el que deben regirse las actuaciones de las administraciones públicas, las quejas o denuncias que se presenten al citado Consejo deben estudiarse y tramitarse con sujeción a las normas que establece el Reglamento de la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación* y, subsidiariamente, por lo señalado en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*.

Tiene el Consejo, para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, importantes funciones que desempeñar como son: la evaluación de las actuaciones que se desarrollan en nuestra Comunidad Autónoma en materia de accesibilidad y supresión de barreras; la de proponer las modificaciones normativas que sean necesarias; la de hacer un seguimiento en la ejecución de los planes especiales de actuación municipales y, también, la de iniciar los expedientes sancionadores a que hubiere lugar, estando vigentes nuestras normas territoriales desde hace aproximadamente 15 años.

Creemos que sus actuaciones garantizarían un mayor grado de cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de accesibilidad y supresión de barreras, y lo que es más importante, permitiría disponer de un entorno físico, transportes, comunicaciones e información, en zonas urbanas y rurales, realmente accesible para todas las personas.

#### **1.3.2.1. Diseño y trazado de los recorridos públicos. Mobiliario urbano**

En este apartado nos referimos a las quejas relativas al incumplimiento de las normas sobre mobiliario urbano, sobre todo, en la colocación de bolardos por parte de las administraciones y por las autorizaciones a particulares para su instalación. Los dos expedientes en trámite (**EQ 592/07** y **EQ 1978/08**), referidos al Ayuntamiento de Las Palmas, se encuentran en el siguiente estado de tramitación: en el primero, se está pendiente a que el ayuntamiento finalice la realización del catálogo del mobiliario urbano previsto en el *artículo 11* del Reglamento de la *Ley 8/1995*, si bien y como también nos confirma el reclamante, se han retirado algunos de los bolardos colocados; en el segundo, consta en el informe de la administración que el bolaro colocado no se corresponde con las especificaciones técnicas de la licencia municipal que lo autoriza y que el lugar donde está ubicado es a la entrada a un camino de uso exclusivamente peatonal. Se estudia remitir a la administración una resolución en el sentido que valore nuevamente la concesión de la licencia otorgada y que se estudie no sólo el hecho de que la obra ejecutada no se corresponde con las especificaciones técnicas de la autorización, sino, además, que se compruebe si el bolaro cumple con la función que a la que está destinado que es la de impedir la entrada de vehículos, en este caso por un callejón estrecho.

En relación con el **EQ 188/07**, actuación de oficio iniciada por la preocupación de un colectivo de personas con discapacidad sobre el incumplimiento de las normas sobre accesibilidad y supresión de barreras en los establecimientos farmacéuticos de Canarias, se recibieron amplios informes



de las Consejería de Sanidad y de Bienestar Social, Juventud y Vivienda que, una vez estudiados, han determinado que se elabore una Recomendación que se remitirá a las administraciones autonómicas y a todos los ayuntamientos que abordará, no solo la problemática planteada por el colectivo, sino también otros asuntos que han sido objeto de reclamación ante este Comisionado, esperando poder dar cuenta del resultado de esta gestión en el próximo ejercicio.

También se asumió desde la Institución, como actuación de oficio identificada con la referencia **EQ 287/08**, el trabajo de campo realizado por un colectivo de personas discapacitadas en Las Palmas de Gran Canaria, con el que estudiaron, en varias rutas de transporte público municipal, las barreras arquitectónicas existentes en las paradas establecidas así como, también, las condiciones de accesibilidad de los vehículos. Recibidas las respuestas del Cabildo de Gran Canaria y del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se remitió la información recogida al conocimiento del Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

#### **1.3.2.2. Reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida**

En este apartado se recogen las quejas relativas a solicitudes de reservas permanentes de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad, en el que destacamos el expediente con referencia **EQ 991/07**. El reclamante pretendía una reserva de plaza, y que se ha resuelto después de un informe técnico municipal, ofreciéndole una autorización para vado, ya que la vivienda tiene un garaje con dos plazas de aparcamiento, que da a la vía pública y que está ocupado por los dos vehículos propiedad del citado. Se desestimó la reserva de la plaza solicitada por no encontrarse suficientemente justificada su necesidad. Se estudia el archivo de estas actuaciones, al entenderse correcta la actuación administrativa.

Otras quejas iniciadas en el ejercicio 2009 y que tienen que ver con solicitudes de plazas de aparcamiento son los expedientes **EQ 249/09**, **EQ 749/019** y **EQ 1039/09**. El primero de los casos, por falta de respuesta de la administración a su solicitud; el segundo, por la denegación de la solicitud, si bien se observa que por el ayuntamiento, en el transcurso de la tramitación de lo solicitado, modificó la ordenanza restringiendo las reservas de aparcamiento sólo a las de carácter general y el tercero, por la solicitud de la reclamante a la administración municipal para que se le restituya la plaza a título particular que se le había concedido ya que se dio la circunstancia que la retirada se hizo sin ningún tipo de notificación previa; además, sobre este mismo asunto, ya se había tramitado el **EQ 689/08**, archivado al habersele concedido la citada plaza de aparcamiento.

#### **1.3.2.3. Barreras de la comunicación**

Informamos de la reclamación de un particular (**EQ 29/09**), que exigía al ente público Radio Televisión Canaria y a Televisión Española en Canarias que subtitularan su programación. Al ser de nuestra competencia las actuaciones de las administraciones canarias, remitimos solicitud de informe a la citada televisión regional, recibiendo una extensa respuesta con un compromiso de aumentar las

horas y la oferta de programas subtitulados; y en relación con la televisión nacional, se acordó el traslado de la queja al Defensor del Pueblo. Hasta fecha, no se ha recibido alegaciones del reclamante que determinen la necesidad de nuevas actuaciones por nuestra parte. En consecuencia, se acordará el archivo del expediente en cuestión.

#### **1.3.2.4. Obras ejecutadas en la vía pública**

Constituye motivo de queja en este ejercicio, las obras que se realizan en la vía pública del término municipal de San Sebastián de La Gomera (**EQ 1582/09**), por entender el reclamante que con su ejecución se están creando barreras arquitectónicas que impedirían a un miembro de su familia salir del domicilio. El asunto en cuestión está pendiente de respuesta por la administración.

#### **1.3.3. Otros asuntos**

El **EQ 1244/09**, referido a problemas de convivencia vecinal surgidos a raíz de una actuación municipal por la que se ordenó a un grupo de vecinos que retiraran el mobiliario urbano, un banco, que habían colocado por su cuenta en la acera contigua a la vivienda de la reclamante que, por sus condiciones físicas, tenía que hacer uso de la zona de la calle destinada a la circulación de vehículos, siempre que deseara entrar o salir de su casa. Este asunto ya había motivado la presentación de una queja anterior en esta Institución y tramitada con la referencia **EQ 1726/08**, archivada precisamente por la resolución adoptada por la administración local.

Si bien en asunto a que hacemos referencia en el párrafo anterior, se intentó que por parte del ayuntamiento se pusieran los medios para resolver este conflicto, ha sido la intervención de la autoridad judicial a instancias de la reclamante a raíz del agravamiento de la situación que inicialmente nos planteó, la que ha resuelto el conflicto vecinal. Se prevé el archivo de esta actuación para el próximo ejercicio.

También se tramita un expediente relativo a la queja presentada por un grupo de vecinos de Las Palmas de Gran Canaria, el **EQ 1018/2005**. En él se solicita la mejora del viario que les sirve de acceso a sus viviendas. De los informes técnicos municipales y de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, remitidos a este Comisionado, se desprende que el suelo por el que discurre el acceso a sus casas está catalogado como Rústico de Protección Natural y, por tanto, fuera del Plan General de Ordenación. No obstante lo anterior, parece procedente que se le remita a la administración local una Sugerencia a los efectos de que, en la medida de sus posibilidades, mejore el viario existente que es usado por los vecinos de la zona.

#### **1.4. Quejas archivadas en el ejercicio 2009**

El mayor número de quejas tramitadas y archivadas, en total veintitrés, lo ha sido por motivo de solución o por encontrarse el asunto inicialmente planteado en vías de solución. Esta cuestión merece resaltarse ya que implica la resolución por las administraciones de los problemas, las dificultades o las necesidades que nos plantea la ciudadanía.

Destacaremos algunas de esas soluciones:

1. Solución encontrada a las necesidades de servicio de transporte público adaptado que permita disfrutar a las

personas con discapacidad de las zonas de baño ubicadas en las poblaciones del sur de la isla de Tenerife Es el **EQ 987/07**, iniciado a instancias de un particular. La empresa pública TITSA-Cabildo de Tenerife y el Ayuntamiento de Arico establecieron un servicio regular que abarcará la entrada y salida a todos los barrios de la costa: Las Maretas, La Caleta, Las Arenas, Tajao, La Jaca, Las Listadas, Abades y El Porís-Punta de Abona. Este servicio, sin duda, beneficiará a todos los vecinos de los referidos barrios en sus conexiones con la autopista y con los barrios de las medianías, así como con el vecino municipio de Granadilla de Abona y su polígono industrial.

2. Iniciado en el año 2007 el **EQ 604/07** permitió encontrar una solución de accesibilidad para un centro educativo en la isla de Gran Canaria y al docente promotor de la queja impartir sus clases en el aula-laboratorio. Para ello se construyó un ascensor, después de un laborioso expediente técnico-administrativo por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

La solución encontrada nos permite afirmar que sí es posible un medio accesible para todas las personas y que sí es técnicamente posible intervenir en las edificaciones ya construidas que es, además, una exigencia legal. Con el resultado final de que no se discrimine a una persona por motivos de su discapacidad, se valoró, asimismo, que la solución adoptada beneficiará no solo al reclamante, sino a toda la comunidad educativa.

3. El **EQ 7/09** se relaciona con la solución encontrada por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, para garantizar que una alumna derivada a un Programa de Cualificación Profesional Inicial Adaptado, no abandonara el sistema educativo formal y pudiera acceder con disponibilidad de plazas, a la que eligiera entre varias propuestas, si bien en principio desde la administración se le orientaba a una, por tratarse de la más cercana a su domicilio. Al día de hoy, la administración ha valorado de manera positiva la propuesta de este Comisionado Parlamentario. La alumna y su familia se encuentran satisfechas con el Programa de Procesamiento de Datos en el que, finalmente, se matriculó y donde cuenta, además, con servicio de transporte y comedor.

Creemos que, con esta respuesta, la administración garantiza y fomenta al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de plena inclusión, establecido en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, permitiendo, además, la libre elección cuando, además, estaban disponibles los recursos y las plazas.

4. Merece, por último, destacarse la actuación del Cabildo de Lanzarote en la actuación que iniciamos a instancias de una madre que demandaba, con urgencia, la apertura del centro de atención para discapacitados psíquicos de Tahíche (**EQ 189/09**). A pesar de los problemas técnicos sobrevenidos que retrasarían la apertura del recurso, se resolvió en el marco del plan de atención socio-sanitaria a las personas con discapacidad en Canarias.

Otros expedientes archivados por solución, son los siguientes:

| EQ      | Asunto                                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------|
| 1567/05 | Intervención coordinada de los servicios sociales y sanitarios    |
| 646/07  | Accesibilidad en baños públicos en playa                          |
| 1150/07 | Certificación por Centro Base de idoneidad para puesto de trabajo |

| EQ      | Asunto                                                                           |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1170/08 | Escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales                  |
| 1423/08 | Solicitud devolución impuesto de circulación de vehículos personas discapacidad  |
| 1600/08 | Situación de exclusión social y necesidad de reconocimiento Centro Base          |
| 1726/08 | Colocación por particular de mobiliario en acera, produciendo una barrera física |
| 1890/08 | Solicitud copia de expediente administrativo, siendo parte interesada            |
| 1855/08 | Situación de emergencia social                                                   |
| 2186/08 | Acceso a recursos del PAD                                                        |
| 2190/08 | Resolución a recurso reconocimiento de discapacidad                              |
| 2217/08 | Solicitud reconocimiento Centro Base                                             |
| 34/09   | Ejercicio de la tutela, remitido al Ministerio Fiscal                            |
| 160/09  | Normas sobre accesibilidad en las obras realizadas en Plaza de España-Tenerife   |
| 177/09  | Reconocimiento Centro Base                                                       |
| 212/09  | Acceso a recurso del sistema sanitario en el sector de salud mental              |
| 485/09  | Situación de emergencia social                                                   |
| 595/09  | Resolución a recurso efectos resolución que reconoce PNC por discapacidad        |
| 1199/09 | Apoyos en centro educativo para alumno con necesidades educativas especiales     |

Causas de archivo, también las constituyen:

- El desistimiento del reclamante a continuar tramitando su queja, en ocho expedientes: **EQ 1281/06**, **EQ 59/08**, **EQ 467/08**, **EQ 1885/08**, **EQ 2176/08**, **EQ 423/09**, **EQ 451/09** y **EQ 1372/09**.

- Por haberse alcanzado en la tramitación de las quejas el límite legal de nuestras posibles actuaciones, conforme a la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio*, se archivaron seis expedientes: **EQ 1409/05**, **EQ 1445/05**, **EQ 1393/06**, **EQ 32/2007**, **EQ 525/08** y **EQ 359/09**.

- Por no observarse infracción del ordenamiento jurídico en la actuación administrativa, siete expedientes: **EQ 1522/08**, **EQ 1846/08**, **EQ 2171/08**, **EQ 30/09**, **EQ 226/09** y **EQ 408/09** y **EQ 477/09**.

- Por haberse traslado los asuntos planteados al conocimiento del Defensor del Pueblo, al tratarse de actuaciones de órganos de la Administración General del Estado, cuatro expedientes: **EQ 974/09**, **EQ 1010/09**, **EQ 1143/09** y **EQ 1144/09**.

- Por ser asuntos que estaban en trámite judicial o que con posterioridad al inicio de nuestras actuaciones se tiene conocimiento de que ha sido instada la intervención del órgano judicial, dos expedientes: **EQ 1760/08** y **EQ 252/09**.

- Por trasladarse de un asunto estrictamente jurídico privado, se archivó el expediente identificado como **EQ 417/09**.

- Por tratarse de una solicitud de información o asesoramiento, se archivó la queja **EQ 380/08**.

- Por existir causa para acordar su acumulación de acuerdo con lo establecido en el artículo de la *Ley 30/1992*, se archivaron los expedientes **EQ 213/09** y **EQ 1160/09**.

- Por tratarse de una reclamación que carecía de fundamento y pretensión, se acordó el archivo del **EQ 342/09**.

### 1.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en materia de discapacidad

En este apartado destacamos la aceptación de la Sugerencia que fue remitida al Ayuntamiento de Icod de Vinos, como consecuencia de la tramitación del expediente con referencia **EQ 1567/05**, proponiendo una intervención coordinada que ayude en la grave problemática socio-familiar y las necesidades de apoyo no sólo para el hijo de la reclamante sino también para el grupo familiar.

En el **EQ 1393/06**, se remitió una Recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma sobre el servicio de ayuda a domicilio para personas con discapacidad, la adecuada tramitación de las reclamaciones de los usuarios/beneficiarios y la adecuada formación de las personas encargadas de prestar el servicio. Se recibió la respuesta a la misma y se nos informó de que la administración había tramitado adecuadamente la reclamación presentada, al reunirse los responsables del servicio con el afectado y ofreciéndole, de nuevo, el mismo, a pesar de que entendían que había renunciado al mismo, ya que había contratado con una empresa particular. Sobre la formación específica del personal que atiende a las personas con discapacidad, lo estimaban adecuado para el servicio, contando con los apoyos técnicos necesarios. En virtud de lo expuesto y sin que se recibieran nuevas alegaciones del reclamante, procedimos al archivo de la queja, al entenderse alcanzado el límite legal de nuestras posibilidades de actuación.

**1.6. Resoluciones sobre el fondo, remitidas en el ejercicio EQ 1760/08 a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes:**

Nos dirigimos de nuevo a VI, en esta ocasión en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución, a instancias de doña..., en representación de su hijo..., ambos con domicilio en la calle..., del municipio de...

En esta queja, como usted ya conoce, la reclamante exponía que su hijo con una discapacidad del ..., acudía al Colegio de ... en el municipio de ..., después de haber adoptado esa Administración la decisión de trasladar el aula para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales de... a otro término municipal, necesitando ahora de un transporte escolar adaptado, con acompañante que le permita hacer el desplazamiento de ida y de vuelta, con garantías de seguridad, tratándose de una persona con..., que necesita mantener ciertas posturas físicas durante sus desplazamientos en vehículo.

Es cierto, que el servicio de transporte escolar en..., se presta por la única empresa de Transporte Público y Discrecional que existe en esa isla, contando entre su flota con los únicos vehículos adaptados de servicio público, de los que pueden disponerse. Por ello, y ante la incertidumbre que le causaba saber en qué condiciones se transportaría a su hijo y la calificación de la persona que serviría como acompañante, intentó hacer conocer a la empresa..., las necesidades especiales de su hijo, lo que ha ocasionado una serie de dificultades y malos entendidos, que le han llevado a presentar durante el finalizado curso escolar (2008-2009), en ejercicio del derecho de reclamación que le asiste, una serie de quejas por diversos motivos, entre los que se destacarían, el exceso de velocidad de los conductores, el desconocimiento de los mecanismos especiales del vehículo, incumplimiento del horario de recogida, no disponibilidad del vehículo en el momento de necesitarlo y, por último, cambios en la persona acompañante, con dudas sobre la calificación de las mismas, escritos todos que ha dirigido a la Dirección General de Promoción Educativa.

Este Comisionado Parlamentario, actuando de conformidad con lo establecido en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del*

*Común*, realizando las funciones que le son propias y muy especialmente la de protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, en relación con la actividad de las administraciones públicas canarias (*artículo 16.c*), acordó admitir a trámite la reclamación presentada y solicitar de esa consejería un informe sobre tres aspectos fundamentales:

1. La empresa prestataria del servicio y los controles que ejerce la administración, especialmente en relación con los alumnos que tienen necesidades educativas especiales por razón de su discapacidad.

2. Sobre los vehículos disponibles para la prestación del servicio.

3. Calificación del o la acompañante.

Con fecha 19 de noviembre de 2009, se recibe el oficio de la Secretaría General Técnica de esa consejería, anexando el informe del coordinador del servicio de Transporte Escolar. Del contenido de dicha comunicación se podía concluir que por la administración se tomaba debida cuenta de los asuntos que la reclamante planteaba, informando a la empresa prestataria del servicio las posibles irregularidades que se alegaban; exigiéndole también a la reclamante un informe médico donde ‘se nos indique claramente la preparación que debe tener esta trabajadora para realizar sus funciones, así como la atención especial que debe realizar durante el trayecto’.

A pesar de lo anterior, la reclamante ha seguido presentando reclamaciones por la prestación del servicio, hasta la finalización del curso escolar. En el marco legal vigente, se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a la educación, en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España mediante Instrumento de Ratificación publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 96 del 21 de abril de 2008, que en su artículo 24 obliga a los Estados partes, a dictar políticas que garanticen el derecho de las personas con discapacidad a recibir una educación reglada, evitando que queden excluidas del sistema general de educación por ese mismo motivo -enseñanza primaria gratuita, obligatoria y enseñanza secundaria-, haciendo los ajustes razonables en función de las necesidades especiales.

*La Constitución Española*, en sus artículos 10, 27 y 49, consagra entre los derechos de la persona, el derecho a la educación y establece la obligación que tienen los poderes públicos de proteger a las personas con discapacidad. Como desarrollo normativo de esos derechos constitucionales, se aprueba el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores, modificado por el Real Decreto 894/2002, de 30 de agosto.

En nuestro ámbito territorial, se regula la prestación del servicio por medio de la Orden de 21 de abril de 2004, que delega en la Dirección General de Promoción Educativa la contratación del servicio de acompañantes de los alumnos usuarios del servicio de transporte escolar y 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 y residencias escolares de la Comunidad Autónoma de Canarias.



A la vista de los antecedentes expuestos, esta Institución, con el fin de evitar que el clima de conflictividad entre la empresa prestataria del servicio y la madre del alumno se mantenga durante el nuevo curso escolar 2009-2010, obligadas como están ambas partes a entenderse, parece oportuno dirigir a VI la siguiente

#### SUGERENCIA

- Que se agoten por parte de esa Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, todos los medios que estén a su alcance, ejerciendo una función mediadora entre las dos partes, al amparo de la legislación vigente, disponiendo de los medios personales que tiene en ... (trabajadora Social, orientador/a del centro, etc.), que puedan ofrecer propuestas sobre la prestación del servicio y que garanticen en definitiva lo que es más importante, que es el derecho de don ... a recibir una educación de calidad, en igualdad de condiciones con los demás y en la comunidad en la que vive.

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta sugerencia en término no superior al de un mes, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo”.

## 2. MENORES

### Índice:

- 2.1. Introducción.**
- 2.1.1. Principales cuestiones.**
- 2.1.2. Incumplimiento de las administraciones públicas.**
  - 2.1.2.1. Recordatorios de deberes legales.**
  - 2.1.3. Procedencia de las quejas.**
  - 2.1.4. Tramitación de las quejas.**
    - 2.1.4.1. Expedientes tramitados en 2009.**
- 2.2. Contenido de las quejas.**
  - 2.2.1. Quejas de oficio.**
    - 2.2.1.1. Relación de las quejas de oficio tramitadas.**
  - 2.2.2. Clasificación temática.**
    - 2.2.2.1. Procesos adoptivos.**
    - 2.2.2.2. Situaciones de riesgo y desamparo.**
    - 2.2.2.3. Centros de menores.**
    - 2.2.2.4. Centros de atención inmediata.**
    - 2.2.2.5. Malos tratos.**
    - 2.2.2.6. Acogimiento familiar.**
    - 2.2.2.7. Contenidos inadecuados para menores en los medios de comunicación.**
    - 2.2.2.8. Puntos de encuentro.**
    - 2.2.2.9. Protección del honor y la propia imagen.**
    - 2.2.2.10. Menores no acompañados.**
    - 2.2.2.11. Menores con medidas judiciales.**
    - 2.2.2.12. Diversidad temática y otras quejas.**
- 2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Menores.**
- 2.4. Resoluciones.**

### 2.1. Introducción

El contenido del presente informe recoge el trabajo realizado por el área del menor del Diputado del Común,

durante 2009. Así, los datos que contiene vendrán limitados por los trámites realizados hasta el 31 de diciembre del citado año.

#### 2.1.1. Principales cuestiones

Los expedientes tramitados por el Diputado del Común, durante 2009, en el área del menor abarcan una variedad de materias.

El tema sobre el que más quejas se presentan se vincula a las situaciones de riesgo y desamparo. En el primer caso, el menor, por sus circunstancias personales, familiares o por influencias de su entorno, está siendo perjudicando en su desarrollo personal o social, sin alcanzar la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo y la separación del menor de su familia.

En el segundo supuesto, el menor se encontrará en situación de desamparo cuando se produzca de hecho el incumplimiento o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para aquél, o bien si quedase privado de la necesaria asistencia moral y material. En la sistematización de la materia del área, se han desagregado de esta definición genérica, una serie de supuestos específicos, como los malos tratos, para una mejor explicación de la materia.

Una tercera parte del total de las reclamaciones (30,63%) se relacionan con las situaciones de riesgo o desamparo de menores. Dentro de este bloque, destacan las discrepancias con las administraciones públicas sobre declaraciones de situaciones de riesgo o desamparo y las denuncias efectuadas porque estas circunstancias se producen, a juicio de los reclamantes, sin actuación de las entidades protectoras. Sobre estos supuestos se produce el grueso de los requerimientos, de este apartado, ante la Institución (64,70%). Menor relevancia cuantitativa tiene las demandas relacionadas con el absentismo escolar o las guarderías infantiles.

‘Las quejas relacionadas con los centros de atención a menores, en concreto los de protección (centros de atención inmediata y centros de menores), suponen otra parte importante de los casos estudiados (12,61%). Los primeros atienden a menores en grave riesgo o cualquier otra causa que exija una intervención inmediata, o cuya tutela o guarda ha sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, siendo su objeto el de proteger al menor y procurar su bienestar. En ellos, la estancia se limitará al tiempo estrictamente necesario, procurando que no supere los treinta días.

En los centros de menores, los niños y niñas y jóvenes cuya tutela o guarda la ha asumido la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, reciben una atención integral durante el tiempo necesario para conseguir la reintegración en su familia de origen o, cuando ello no sea posible, para su inserción en acogimiento familiar o adopción, o, en su caso, durante el tiempo que transcurra hasta que cumplan la mayoría de edad o se emancipen. Su objeto es el de ofrecer a los menores una atención y educación integral en un marco de convivencia adecuado durante su período de estancia en el centro, fomentando su autonomía personal y su integración en el ámbito comunitario a través de programas adecuados que posibiliten el desarrollo de sus capacidades.



Los motivos de reclamaciones en los citados centros se relacionan con la disconformidad con la situación de acogimiento residencial y con el funcionamiento inadecuado de aquellos (45,45%, en ambos casos).

Los Puntos de Encuentro Familiar son aquellos espacios neutrales idóneos para favorecer el derecho fundamental del menor a mantener las relaciones con sus familias, en los casos en que el derecho de visita se ve interrumpido o es de cumplimiento difícil o conflictivo. Los motivos de esta circunstancia suelen derivar de supuestos de separación, divorcio o acogimiento familiar u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar.

El cierre de estos servicios es el motivo principal de las quejas del ciudadano ante la Institución en relación a este tipo de espacios. A los PEF, que concentran el 9,9% de las peticiones de intervención al Diputado del Común, también se les atribuye irregularidades en su funcionamiento.

Los malos tratos a menores entendiendo por tales aquellas acciones, omisiones o negligencias, no accidentales que privan al menor de sus derechos y bienestar, que amenazan o interfieren su desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la sociedad en su conjunto, suponen el motivo del 9% de las denuncias ante el Diputado del Común.

Los presuntos abusos se atribuyen, a partes iguales, a familiares o al personal que realiza su trabajo en diferentes lugares donde se encuentran los menores, con mayor o menor permanencia en el tiempo.

Los expedientes de queja relacionados con la temática de menores no acompañados (8,1%) tienen su origen, casi en exclusiva, en el cierre de un centro habilitado para su atención.

Las situaciones de acogimiento familiar tratadas por la Institución (7,2%) se relacionan con diferentes circunstancias y la más destacada es la solicitud de aquel ante la Administración. Hacemos referencia a la medida de amparo por la que se otorga la guarda de un menor a una persona o familia. Su finalidad es procurar al menor un núcleo de convivencia familiar adecuado, bien sea de forma temporal para su reinserción en su familia de origen o para su adaptación a la familia que lo vaya a adoptar, o bien de forma permanente cuando la edad u otras circunstancias del menor y su familia así lo requieran.

El tema de los procesos adoptivos ha sido tratado en el 6,30% de los expedientes tramitados en 2009, duplicando la modalidad de adopción internacional el número de casos que la nacional.

Las quejas sobre contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación (4,5%), las reclamaciones sobre la protección del honor y la propia imagen de aquellos (2,7%) y los casos de menores con medidas judiciales (2,7%), cierran el apartado de las cuestiones sobre las que el ciudadano se dirige al Diputado del Común en defensa de sus derechos.

Por último, existe un 7,2% de los expedientes que no pueden subsumirse en bloques temáticos específicos, por no adecuarse a los epígrafes sugeridos o por no poderse incluir en uno en concreto.

### **2.1.2. Incumplimiento de las administraciones públicas**

Los problemas generales en el funcionamiento de las administraciones públicas canarias (*artículo 47.1. g) de*

*la Ley 7/2001*) con respecto al Diputado del Común, vienen determinados por la dilación en el tiempo de respuesta a los requerimientos efectuados.

Así, las administraciones incumplen con la obligación de colaborar con la Institución, en los plazos establecidos legalmente. La reiteración en la solicitud de la información viene seguida de un recordatorio del deber legal de responder.

Este acto lleva implícito un mayor retraso en la tramitación de los expedientes abiertos por el Diputado del Común. En 2009, ha sido necesario realizar dicho recordatorio en varias ocasiones. Nueve de ellas, a la Consejería de Bienestar, Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias y una al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

### **2.1.2.1. Recordatorios de deberes legales**

#### **2.1.2.1.1. Motivos y normativa**

Este apartado incluye los expedientes tramitados sobre los que se han realizado recordatorios de deberes legales efectuados a las administraciones públicas en 2009, tal y como preceptúa el *apartado e) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común*.

El motivo de aquellos es la dilación en la respuesta, por parte de las administraciones, a los requerimientos realizados. Los plazos de contestación vienen establecidos en los *artículos 29 y 37 de la Ley 7/2001*, reguladora de la Institución.

*El artículo 29 de la Ley 7/2001* prevé que admitida una queja, “el Diputado del Común promoverá la oportuna investigación sumaria para la investigación o el esclarecimiento de los supuestos objeto de la misma, y recabará del organismo o dependencia administrativa, en su caso, la remisión del informe que proceda en el plazo máximo de quince días. Tal plazo será ampliable, previa petición de la Administración, cuando concurren circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Diputado del Común.”

*El artículo 37 de la Ley 7/2001*, a su vez:

“1. El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.

2. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de los servicios prestados por particulares, en virtud de acto administrativo habilitante, el Diputado del Común podrá instar, además, de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17.3 de la presente Ley.

3. En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales”.

#### **2.1.2.1.2. Expedientes con Recordatorios de Deberes Legales**

- El **EQ 913/2007**, referente a la solicitud, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla de

Abona, de la declaración de desamparo de un menor, ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, culmina con una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La recomendación fue comunicada el 29 de julio y reiterada la solicitud de contestación el 19 de noviembre de 2009. A final de dicho año, se encontraba sin respuesta por parte del Departamento al que fue dirigida.

- El **EQ 1218/2007**, alusivo a la situación de menores que, estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad, concluyó con una recomendación realizada a la Federación Canaria de Islas y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

Finalizado el proceso de investigación, se procede al archivo del expediente. Antes, se había hecho un recordatorio de deberes legales, el 11 de febrero de 2009, por falta de contestación del citado Departamento, a la recomendación efectuada el 31 de octubre de 2008.

- El **EQ 1/2008**, relativo a los centros de cumplimiento de medidas judiciales en la Comunidad Autónoma, implicó la solicitud a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias de la remisión del periódico juvenil *Transparencias*, que se realizaba en el centro de medidas judiciales Valle Tabares. Se efectuó el 14 de noviembre de 2008 y fue necesario realizar un recordatorio de deberes legales al citado Departamento, el 3 de abril de 2009. Se recibió la contestación a lo demandado el 24 de abril.

- El **EQ 806/2008** finalizó con una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El 1 de agosto de 2008, se solicitó contestación a la misma. Se formuló una reiteración mediante escrito de 15 de octubre de 2008 y, posteriormente, un recordatorio de deberes legales de fecha 11 de febrero de 2009.

Tras la contestación, el 6 de abril de 2009, se procedió a la preparación de una resolución interna de archivo.

- El **EQ 827/2008** que se tramita sobre una denuncia realizada al programa municipal de absentismo escolar de Las Palmas de Gran Canaria, requirió de la solicitud a la citada Administración del referido programa, así como de la memoria anual correspondiente al año 2007. Formalidad realizada el 23 de octubre de 2008.

Dada la ausencia de respuesta, se reitera la petición de informe en escrito de 15 de enero de 2009 y posterior recordatorio de deberes legales de fecha 3 de abril del mismo año. Tras un segundo recordatorio del deber legal de contestar al Diputado del Común, realizado el 15 de octubre, se recibió contestación a lo requerido el 19 de noviembre de 2009.

- El **EQ 905/2008** se concretó en el estudio de las acciones emprendidas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para ejercer la tutela de aquellos menores extranjeros no acompañados que han sido trasladados a otras Comunidades Autónomas y requirió la solicitud de un informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. Dicha petición se realizó el 15 de octubre de 2008 y se reitera el 12 de diciembre de 2008.

El 9 de marzo de 2009, ante la falta de contestación por parte del citado Departamento, se realiza un recordatorio

de deberes legales. El informe fue remitido el 29 de abril de 2009.

- En el **EQ 1650/2008**, la abuela que denuncia la posible situación de desamparo de sus nietos, que viven con su madre. Se necesitó llevar a cabo de un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, realizado el 3 de abril de 2009, por no haber remitido un informe requerido el 12 de diciembre de 2008. La solicitud ya se había reiterado el 11 de febrero de 2009 y la contestación se produjo el 23 de junio de ese año.

- El **EQ 1858/2008** se abre a instancias de la denuncia realizada por una madre por presuntos malos tratos de una trabajadora de guardería hacia su hija, y ha sido necesario realizar un recordatorio de deberes legales de colaboración con el Diputado del Común, el 11 de febrero de 2009, reiterado el 3 de abril.

El motivo era la falta de remisión a la Institución de un informe solicitado a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, el 26 de noviembre de 2008, solicitud reiterada el 18 de diciembre de 2008. Lo requerido continuaba sin enviarse a la Institución a fin de 2009.

- El **EQ 2178/2008** se refiere a la presunta situación de riesgo de unos menores, entre los cuales se encuentran dos hijos de la reclamante, que afirma que existe una situación de hacinamiento y condiciones de insalubridad, e hizo necesario solicitar un informe a la Administración.

Con fecha 12 de diciembre de 2008 se requiere a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias para que envíe ciertos datos relacionados con el caso. Dicha petición de informe se reitera el 11 de febrero de 2009. Con posterioridad, ante la falta de respuesta, se realizó un recordatorio de deberes legales, el 3 de abril de 2009. A finales de 2009, el informe no se había remitido a la Institución.

- En el **EQ 2191/2008**, el Diputado del Común procede a la apertura de un expediente de oficio con el fin de analizar las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones.

Para la tramitación del expediente, se realiza una solicitud de información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El primer requerimiento es del 11 de febrero de 2009 y se reitera el 3 de abril del mismo año. Al no ser respondido, se efectúa un recordatorio de deberes legales, el 15 de octubre de 2009. El día 21 de diciembre de 2009, se recibe la contestación en la sede de la Institución.

- El **EQ 2200/2008** se abrió para investigar la actividad de los órganos colegiados creados por el *Decreto 167/2008, de 22 de julio*, por el que se aprobó el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. En particular, la Comisión de Menores, la Comisión de Atención al Menor y la Comisión Interadministrativa de Menores.

El día 19 de febrero de 2009, se solicitaba un informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. La petición se reitera el 3 de abril de 2009 y, ante la falta de contestación, el 15 de octubre se procedió a realizar un recordatorio de deberes legales. A finales de 2009 no se había recibido contestación alguna.

También encontramos casos en los cuales, si bien no se ha realizado un recordatorio del deber legal en 2009, sí ha existido una dilación en la respuesta por parte de la Administración.

- En el **EQ 1315/2005**, abierto en el año 2005, se había efectuado una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el 17 de enero de 2006,

La contestación del citado Departamento, de 10 de marzo de 2009, concluía señalando “que si bien es cierto que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no se ha dado respuesta formal a las peticiones de información y a las recomendaciones efectuadas por el Diputado del Común, no es menos cierto que durante este largo periodo que ha durado la tramitación de la queja, (dilación imputable a la Dirección General), este Centro Directivo ha trabajado en la resolución de las cuestiones planteadas...”

### **2.1.3. Procedencia de las quejas**

Los expedientes abiertos a lo largo del presente año tienen distintas procedencias: siete de El Hierro, una de La Palma, dieciocho de Tenerife, dos de Lanzarote, tres de Fuerteventura y veinte de Gran Canaria. Además, se recibieron tres quejas del resto del Estado y una por correo electrónico. La iniciativa de la Institución se plasmó en la apertura de cinco expedientes de queja.

### **2.1.4. Tramitación de las quejas**

Este epígrafe incluye la información referente a las quejas que no fueron admitidas a trámite, al número de quejas pendientes de resolver y sus causas generales y a las causas generales de inadmisión de las quejas. Dichos datos se corresponden con los contemplados en los *apartados b), c) y d) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común*.

Si bien es cierto que la Institución permanece a la espera de la información que deben facilitar las diferentes administraciones, hay que hacer dos precisiones. En primer lugar, es lógico que las solicitudes de información se dirijan, de forma mayoritaria, a aquellos Departamentos que tienen competencias en materias relacionadas con el menor. Por otro lado, no es significativo el número de informes pendientes, salvo en aquellos supuestos en los cuales las dilaciones son largas. En estos casos, se procede a efectuar la reiteración de la solicitud o el recordatorio del deber legal de contestación al Diputado del Común. Estos supuestos se han citado, específicamente, en apartado 1.2.1.2 del presente informe.

#### **2.1.4.1.- Expedientes tramitados en 2009**

Los expedientes sobre los que se han realizado actuaciones durante 2009 son ciento doce; ochenta y tres permanen en tramitación mientras que veintinueve han sido archivados. Para profundizar en el conocimiento de los datos citados, procedemos a realizar un estudio anualizado de los aspectos referidos en el párrafo anterior.

##### **2.1.4.1.1. Expedientes abiertos en 2009**

Los expedientes de queja cuya apertura se produjo durante 2009 han sido sesenta. Cinco de ellos se han abierto de oficio y cincuenta y cinco vienen determinados por reclamaciones de terceros.

De estos últimos, la iniciativa ha sido tomada, en dos casos, por el Defensor del Menor de la Comunidad Autónoma de Madrid, que ha remitido a la Institución reclamaciones que le fueron presentadas en las cuales era competente territorialmente el Diputado del Común. En otro supuesto, fue una asociación sin ánimo de lucro la que impulsó el proceso. El resto de las reclamaciones, cincuenta y dos, son personas físicas las que las han presentado.

El incumplimiento de requisitos de forma en la presentación de las quejas, ha llevado aparejada su inadmisión en dos casos. De igual manera, existen dos supuestos en los cuales se ha dado traslado al Síndic de Greuges y al Valedor do Pobo (defensores del pueblo de Cataluña y Galicia, respectivamente), por ser un asunto de su competencia.

Sigue la tramitación de cincuenta y una quejas, tras el archivo de nueve reclamaciones.

La existencia de quejas pendientes de resolver, por encontrarse a la espera de la actuación de terceros, fundamentalmente administraciones públicas y particulares, obedece a que el Diputado del Común no dispone de la información solicitada a aquellos.

Así, a final de 2009, la Institución estaba a la espera de la contestación a los requerimientos realizados, para recibir varios informes, de diferentes Departamentos del Gobierno de Canarias. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, debía aportar quince, las Consejerías de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y la de Presidencia, Justicia y Seguridad, dos cada una, y la de Sanidad, uno.

Los cabildos de Gran Canaria y Tenerife (a través del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria) tenían pendiente la remisión de un informe cada uno.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, con tres informes, y los de Santa Cruz de Tenerife, San Bartolomé de Tirajana, San Cristóbal de La Laguna y Los Llanos de Aridane, con uno, completan la lista de administraciones públicas canarias que debían remitir documentación al Diputado del Común sobre diferentes cuestiones relacionadas con el área del menor.

Por último, no se había remitido a la Institución cuatro peticiones de documentación realizadas al Ministerio Fiscal y un expediente permanecía pendiente de actuaciones judiciales.

La falta de tramitación de expedientes, debida a la no aportación de los datos requeridos a reclamantes por parte de la Institución, afecta a seis quejas.

##### **2.1.4.1.2. Expedientes abiertos en 2008**

Los trámites realizados sobre los expedientes de queja, con resolución de apertura en 2008, se llevaron a cabo en treinta y una. De ellas, se han archivado ocho. Por lo tanto, se continuaba realizando gestiones sobre veintitrés expedientes, de los cuales seis se encontraban a la espera de alegaciones del reclamante.

En los casos en los que la obligación de actuar correspondía a la Administración, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, tenía pendiente el envío de siete informes y la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, al igual que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, uno.

Por último, se estaba a la espera de resolución judicial en dos casos y de contestación de la Fiscalía en uno.

#### **2.1.4.1.3. Expedientes abiertos en 2007**

Las actuaciones sobre expedientes abiertos en el año 2007 concluyeron con el archivo de ocho casos. Permanecen pues, en trámite, a la espera de actuación de terceros, una queja pendiente de alegaciones del reclamante y otra en la cual la Institución realizó una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del ejecutivo autonómico, sin haber recibido el parecer del citado Departamento, dentro del ejercicio sobre el que se realiza el presente informe.

#### **2.1.4.1.4. Expedientes abiertos en 2006**

El trabajo realizado en expedientes de 2006 es de cuatro reclamaciones de particulares, dejaba, a final de 2009, a expensas de la actuación de un reclamante, una queja y la otra se archivó.

#### **2.1.4.1.5. Expedientes abiertos en 2005**

Los trámites realizados en los expedientes de queja iniciados en 2005 fueron: un expediente abierto a instancia de un particular (entidad sin ánimo de lucro), que fue archivado y dos quejas de oficio. Una de las cuales se ha archivado.

#### **2.1.4.1.6. Expedientes abiertos en 2004**

De los expedientes abiertos en el año 2004, dos se archivaron.

### **2.2. Contenido de las quejas**

En este se epígrafe se consideran los diferentes aspectos sobre los que versan las quejas que se tramitan en la Institución, su número y tipo. Tanto aquéllas en las que se ha procedido a la apertura por iniciativa de un tercero, como aquellas de oficio, de las que se informa tal y como preceptúa el *apartado f) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común*.

El proceso de sistematización se complementa con el desarrollo de algunos casos, o aspectos de aquellos, comprendidos en expedientes de queja que, por su temática, peculiaridades o representatividad, deben constar con un tratamiento especial en este informe.

De igual manera, se incluyen en este grupo las advertencias, recomendaciones y sugerencias, citadas en el *apartado e) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001*, que hayan determinado incidencias en 2009.

#### **2.2.1. Quejas de oficio**

Las quejas de oficio, sobre las que se han realizado trámites a lo largo de 2009, obedecen a una variada temática, abarcando diferentes aspectos de la problemática del menor en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Algunas de ellas se han archivado por diferentes motivos. Por la solución del caso que dio origen a su apertura, por aceptación de las sugerencias realizadas por el Diputado del Común a distintas administraciones o por reordenación de la labor de investigación de la Institución. Otras tienen previsto su archivo para que se tramiten en otra. Sobre el resto, permanece la labor de investigación.

#### **2.2.1.1. Relación de las quejas de oficio tramitadas**

- **EQ 261/2009.**- Malos tratos a la infancia en Canarias.
- **EQ 102/2009.**- Programas municipales de absentismo escolar.
- **EQ 101/2009.**- Adopción en Canarias.
- **EQ 100/2009.**- Centros para menores con trastornos de conducta.
- **EQ 99/2009.**- Menores escolares con necesidades especiales (niños con altas discapacidades y niños con síndrome de hiperactividad).
- **EQ 2200/08.**- Actividad de las comisiones creadas por el *Decreto 167/2008, de 22 de julio*, por el que se aprobaba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. En concreto, según su Capítulo III, los órganos colegiados con competencias en materia de Protección de Menores (Comisión de Menores, Comisión de Atención al Menor y Comisión Interadministrativa de Menores).
- **EQ 2198/2008.**- Observatorio Canario de la Violencia Escolar.
- **EQ 2191/2008.**- Análisis de las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones.
- **EQ 905/2008.**- Recursos de los menores extranjeros no acompañados, particularizado en el análisis de las acciones emprendidas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para ejercer la tutela de aquellos menores extranjeros no acompañados que han sido trasladados a otras Comunidades Autónomas.
- **EQ 1/2008.**- Centros de cumplimiento de medidas judiciales en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- **EQ 1219/2007.**- Análisis de los recursos que, en el Archipiélago, ofertan servicios como puntos de encuentro familiar en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales.
- **EQ 1218/07.**- Recursos existentes para aquellos menores que estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad".
- **EQ 649/2007.**- Funcionamiento indebido de una entidad que gestionaba casas de acogida.
- **EQ 1315/2005.**- Análisis de la organización del sistema de tramitación de adopciones en Canarias.

#### **2.2.2. Clasificación temática**

La labor de sistematización por materias de los expedientes de queja entraña dificultades pues, en muchos supuestos, se solapan varias realidades. Sirva de ejemplo el caso en el que exista una situación de una declaración administrativa de situación de riesgo de un menor, que pasa a desamparo, luego a un acogimiento residencial que llega a ser familiar y desemboca en una adopción, con el proceso preadoptivo previo. Por ello, se ha tratado de establecer bloques atendiendo al primer motivo de la reclamación o al tema principal en que deriva aquella.

##### **2.2.2.1.- Procesos adoptivos**

Los expedientes de queja sobre procedimientos adoptivos tramitados en 2009, vienen referidos a las modalidades adoptivas nacional, en dos ocasiones, e internacional, en cuatro.



### 2.2.2.1.1. Adopción nacional

Sobre este aspecto, las reclamaciones se realizan por dos causas: la disconformidad en el proceso administrativo (EQ 595/2004), archivada por estar pendiente de resolución judicial y sobre la solicitud de adopción de una menor extranjera, en situación de acogimiento familiar (EQ 89/2009), que se encuentra pendiente de recibir un informe de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, al respecto.

### 2.2.2.1.2. Adopción internacional

Las quejas sobre adopción internacional se plasman en varias cuestiones. La solicitud de adopción internacional ante las dilaciones del proceso en China (EQ 829/2008). La discrepancia con la modificación del certificado de idoneidad para la adopción internacional (EQ 536/2009 y EQ 1195/2009), pendientes de alegaciones del reclamante y de la realización de gestiones por parte del Adjunto Primero de la Institución, respectivamente.

Destacamos un caso en el que existía una inadecuación del citado certificado a las características de la menor por adoptar (EQ de oficio 1315/2005). En este expediente, el Diputado del Común procede a la apertura de una queja de oficio, el 22 de agosto de 2005, con ocasión de la presentación de numerosos correos electrónicos de apoyo a una familia a la que se le había asignado en adopción a una niña de nacionalidad china y de veintiséis meses de edad.

El motivo fue analizar la organización del sistema de tramitación de adopciones en Canarias, toda vez que dicha adopción no fue autorizada por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia por considerar que la menor no respondía a las características señaladas en el certificado de idoneidad de dicha familia.

Tras realizar un proceso de investigación, la Institución realiza una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el 17 de enero de 2006, del siguiente tenor:

**“Primera.-** Que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, en aplicación de la legislación administrativa vigente, proceda a la revisión de los convenios firmados con los colegios profesionales, tras la comprobación directa de las condiciones de desigualdad administrativa manifiesta.

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

**Tercera.-** Que se efectúen informes anuales, a modo de memorias de actividad, que reflejen las reflexiones y orientaciones de los profesionales que participan directamente en estos procesos de valoración de la idoneidad.”

La contestación del citado Departamento, de 10 de marzo de 2009, finalizaba haciendo referencia a la

recomendación efectuada manifestando que ‘el pasado mes de noviembre [2007] ha sido suscrita la modificación del convenio de colaboración celebrado con los colegios Oficiales de Psicólogos y de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife para la elaboración de informes para la valoración de la idoneidad. La modificación acordada ha pretendido mejorar el contenido del convenio anterior y a tal fin se crea la comisión de Seguimiento del mismo. La evaluación de éstos se realizará por el referido órgano durante la vigencia de los mismos.

Concluimos señalando que si bien es cierto que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no se ha dado respuesta formal a las peticiones de información y a las recomendaciones efectuadas por el Diputado del Común, no es menos cierto que durante este largo periodo que ha durado la tramitación de la queja, (dilación imputable a la Dirección General), este centro directivo ha trabajado en la resolución de las cuestiones planteadas, proponiendo en algunos casos la elevación al Gobierno de proyectos de texto normativo, como ha sido el Decreto 137/2007, de 24 de mayo, por el que se regulan los procedimientos administrativos previos a la constitución de la adopción y el Registro de Adopción, y en otros, adoptando medidas que den transparencia al proceso de adopción y que agilicen la tramitación de éstos.”

El Diputado del Común, mediante Resolución nº 727/2009, de 8 de junio, ordena el archivo del expediente habida cuenta del contenido del informe remitido por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, del cual se deducía que el asunto al respecto del que se había venido solicitando información se había solucionado.

En dicho documento, recibido el 10 de marzo de 2009, ciñéndose al supuesto planteado, se comunicaba a la Institución la modificación de la idoneidad en los siguientes términos:

“Con fecha 16 de junio de 2005 la coordinadora del Módulo Insular de Servicios Sociales de Lanzarote remite informe de fecha 1 de junio de 2005, realizado por la psicóloga [...], la cual ante la solicitud de los interesados de modificar las características del menor a adoptar, indica que éstos reúnen los requisitos psicológicos de idoneidad para la adopción de un menor de origen extranjero de 2 a 6 años de edad y estado de salud sano.

El 12 de agosto de 2005 la entidad colaboradora de adopción internacional ACI nos comunica la llegada de la menor asignada a España el 29 de julio de 2005 y su inscripción en el Registro Civil de la Embajada de España en la República Popular de China.

El 10 de julio de 2006 ACI nos remite el último informe de seguimiento de la menor en su familia adoptiva, manifestando haber evolucionado la menor correctamente en todos los aspectos de su desarrollo.”

En el EQ 101/2009 (de oficio), se abre por Resolución del Diputado del Común -491/2009 de 6 de febrero- que analiza la adopción en Canarias, consistió en la solicitud a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias de varios datos relativos al tema abordado. Dicho requerimiento se realizó el 9 de marzo de 2009.

La respuesta tuvo lugar el 20 de abril de 2009 informando acerca de varias cuestiones relacionadas con la adopción de menores. Así:

“el número de menores nacionales que el pasado año [2008] han abandonado los centros pasando a residir con familias en régimen de acogimiento administrativo preadoptivos son 52. En estos casos se ha instado el acogimiento judicial o la adopción de los Tribunales de Justicia.

El número de autos de adopción dictados en el año 2008 correspondiente a la adopción de menores nacionales asciende a 31. Se trata de menores que ha salido en años anteriores con familias en régimen de acogimiento preadoptivo.

El número de menores extranjeros que han sido adoptados por residentes en la comunidad Autónoma de Canarias en el año 2008 y que sus padres adoptivos así lo han comunicado a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia asciende a 107.

Han sido 33 las propuestas de adopción presentadas y 20 las propuestas de acogimiento preadoptivo judicial.”

De igual manera, se comunica que el tiempo medio de espera “que transcurre desde la solicitud de adopción a la obtención de la declaración de idoneidad para ser padres adoptivos”, que oscila entre cinco y seis meses.

Durante 2008 –continúa el informe– el número de solicitudes de adopción nacional e internacional asciende a 345, y se ha negado la declaración de idoneidad para ser padres adoptivos, en cuatro casos. En los últimos cinco años, diecisiete menores “han sido devueltos por familias acogentes antes de que se formalice la adopción ante los Tribunales de Justicia”.

El documento remitido hace referencia al “Programa Experimental de Formación de solicitantes de adopción”, que se enmarca dentro del proyecto de investigación “acciones de apoyo para las familias adoptivas: estudio de seguimiento y formación de los solicitantes de adopción”. Se lleva a cabo por la Fundación Canaria Empresa Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria de Juventud IDEO y sus objetivos específicos son los siguientes:

“- Pilotar y evaluar un programa de formación para solicitantes de adopción, proponiendo mejoras para su futura impartición.

-Entrenar a los coordinadores que implementarán el programa.

- Ayudar a los solicitantes a revisar sus creencias sobre la condición familiar adoptiva, sus vicisitudes y especificidades.

- Informar a los solicitantes sobre cómo deben actuar para afrontar con éxito el reto educativo atendiendo a las particularidades de la parentalidad adoptiva.

- Ayudar a los participantes a reflexionar sobre su deseo y capacidad para afrontar el reto que supone la parentalidad adoptiva”:

También se indica que los “resultados del Programa Experimental de Formación de solicitantes de Adopción, plasmados en el informe final a emitir por la Fundación Canaria Empresa Universidad de La Laguna, determinará el modelo por seguir en la formación de los solicitantes de adopción y su extensión a todas las islas del Archipiélago Canario. En cuyo caso se habilitarían los medios necesarios para que los solicitantes de adopción de todas las islas cuenten la formación necesaria en materia de adopción.”

Comoquiera que se estima que este aspecto es de importancia manifiesta para mejorar el sistema aplicado hasta ahora en la adopción de menores en Canarias, se continúa el proceso de investigación abierto solicitando a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el informe elaborado por la Fundación Canaria Empresa Universidad sobre los cursos de formación dirigidos a solicitantes de adopción internacional e internacional, convocados por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, mediante Resolución de fecha 20 de octubre de 2008.

#### **2.2.2.2.- Situaciones de riesgo y desamparo**

Los expedientes de queja sobre procedimientos relacionados con la desprotección de menores de edad, en situación de riesgo o desamparo, tramitados en 2009, muestran una variedad de cuestiones.

##### **2.2.2.2.1. Situaciones de riesgo y/o desamparo; declarada o por declarar**

Las reclamaciones efectuadas permiten ‘la convivencia’ entre las discrepancias con las administraciones públicas sobre declaraciones de situaciones de riesgo o desamparo y las denuncias efectuadas porque estas circunstancias se producen, a juicio de los reclamantes, sin actuación de las entidades protectoras.

##### **2.2.2.2.1.1. Discrepancia sobre la actuación de la Administración**

Este aparatado comprende una variedad de casos. Así, tenemos el de la madre que muestra su disconformidad con la declaración de riesgo de sus hijos y con el régimen de visitas estipulado (**EQ 287/2004**), ya archivado y sobre el cual la reclamante presenta, en 2009, una ampliación de datos; del padre que manifiesta su desacuerdo con la declaración de riesgo en referencia a sus hijos (**EQ 615/2009**); la protesta por la resolución sobre la desprotección de un menor (**EQ 835/2009**) o de la abuela y el padre en desacuerdo con una declaración de desamparo de su nieta e hija, respectivamente (**EQ 1261/2009** y **EQ 1262/2009**). También, dos madres en desacuerdo con la declaración de desamparo de sus hijos (**EQ 1361/2009** y **EQ 1442/2009**) y los padres que no comparten tal declaración sobre unos menores (**EQ 1549/2009**).

El **EQ 1549/2009** se abre a instancia de una reclamación que formulan, ante el Diputado del Común, los progenitores de unos menores, nacidos en Canarias, declarados en desamparo por la Xunta de Galicia. Bajo la tutela de la Consellería de Traballo e Benestar de la citada Administración Autonómica, los niños fueron internados en un centro ubicado en Santiago de Compostela.

Comoquiera que la Institución canaria es incompetente territorialmente para la defensa de los afectados en referencia a la cuestión planteada (*artículo 1 de Ley 7/2001*), se procede al archivo de la queja y se da traslado al Valedor do Pobo (defensor del pueblo de Galicia) al tratarse la cuestión planteada de su competencia.

**2.2.2.2.1.2. Solicitud de actuación de la Administración****2.2.2.2.1.2.1. A iniciativa de familiares**

Los asuntos referentes a reclamaciones que demandan la actuación administrativa para la protección de los menores son, muchas veces, formuladas por sus parientes. Son los casos de la posible situación de riesgo de un menor cuya madre estaba internada en un centro psiquiátrico (EQ 875/2006), o el de una niña que dormía en un coche (EQ 81/2007). También aquéllos en los que la madre que denuncia la desaparición de un hijo de su casa presumiendo que consume drogas (EQ 6679/2007), el de la que refiere la posible situación de desamparo en que viven sus hijos, bajo la custodia de su padre (EQ 1696/2008) o el de la que pone en conocimiento de la Institución los efectos negativos para su hija, en el régimen de visitas establecido con su padre (EQ 288/2009).

De igual manera encontramos el caso de la reclamación paterna por el riesgo sufrido por su hija que vive con la madre (EQ 2112/2008), el del padre que denuncia la situación de desprotección de su hija debido a la limitación de la capacidad de la madre y de la pareja de ésta (EQ 222/2009), o el que nos pone en conocimiento el riesgo de dos hijos suyos, menores, por vivir en condiciones de hacinamiento e insalubridad (EQ 2178/2008).

Todos los expedientes de queja citados, junto el abierto por la solicitud de información sobre la denuncia de un particular por la posible situación de desprotección de uno de sus hijos, al no estar conforme con la determinación del ayuntamiento al respecto (EQ 303/2009); la solicitud de que se valore el riesgo que corren sus hijos menores de edad (EQ 1275/2009) o las abuelas que reclaman por la posible situación de riesgo de sus nietos (EQ 1650/2008 y EQ 123/2008); comprenden los referidos a las demandas de protección a las administraciones públicas, por parte de familiares de los afectados.

En el EQ 123/2008, la reclamante manifiesta que es abuela de un menor y que cuida de él ya que la madre está enferma e incapacitada. El niño tiene faltas de asistencia al centro escolar, así como demuestra comportamientos agresivos. Acudió a los servicios sociales municipales y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia solicitando un acogimiento residencial sin obtener, según manifiesta, respuesta alguna.

El Diputado del Común se dirige a la Fiscalía de Menores de Santa Cruz de Tenerife, con el fin de poner en su conocimiento la situación de desprotección en la que se encuentra el menor y refiere su problemática escolar y conductas violentas y agresivas hacia su abuela, que ejercía de su cuidadora.

La Fiscal de Menores contesta, el 14 de julio de 2009 y comunica a la Institución que el adolescente referido ha sido condenado, por el Juzgado de Menores nº 1, de Santa Cruz de Tenerife, “a la medida de 1 año de libertad vigilada, complementada con tratamiento ambulatorio de naturaleza psicológica por el mismo tiempo”. Todo ello, por ser “responsable en concepto de autor de dos delitos de maltrato familiar”.

El Diputado del Común, tras tener conocimiento por informes requeridos al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, de que la medida

impuesta se estaba cumpliendo con la obligación de residir en un centro de menores, realiza el seguimiento del caso. Así, el 5 de octubre de 2009, se interesa por “la situación del joven así como el plan de trabajo que se está llevando” y, de igual manera, “por la perspectiva de reingreso a su unidad familiar”.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias informa a la Institución, el 21 de diciembre de 2009, que el menor “mantiene un comportamiento ejemplar, mostrándose respetuoso y colaborador tanto con el equipo educativo como con sus compañeros”, “no ocasiona problemas de convivencia” y ha obtenido “resultados negativos en todos los controles urolíticos practicados”.

También se hace referencia a su ‘notable’ evolución académica, y a que ‘participa en actividades programadas por el hogar’, por lo cual ‘ha venido disfrutando de permisos de forma sistemática y continua’, ‘pernoctando todo el fin de semana en el domicilio de su abuela materna’.

Comoquiera que las circunstancias negativas origen de la queja se habían solventado, se propuso el archivo del expediente por solución del problema planteado.

**2.2.2.2.1.2.2. A iniciativa de terceros**

Las denuncias presentadas por personas sin vínculo familiar con los menores en presumible situación de riesgo, son dos. El primer caso viene referido a la solicitud de la declaración de desamparo de un menor por técnicos de la Unidad del Menor y la Familia del Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar (EQ 28/2009). Este expediente se inició a instancia de técnicos del Ayuntamiento de Güímar. Interesaba la intervención del Diputado del Común, a raíz de la inactividad administrativa en relación con la declaración de desamparo de un menor.

La Institución solicita información sobre el tema al Ayuntamiento de Güímar y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el día 3 de marzo de 2009 y, con igual fecha, pone en conocimiento de la Fiscalía de Menores la situación del joven.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda contestó, el 7 de mayo de 2009, e informa que, entre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, figuraba la derivación del expediente del citado menor a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar ‘a fin de iniciar, con la mayor brevedad posible, la intervención y seguimiento previsto dentro de la Declaración Municipal de Riesgo’. De igual manera, siempre que persistiese la actitud de no colaboración de la madre del menor con el proceso de intervención establecido, el centro directivo proponía que se ‘declare provisionalmente la situación de desamparo y constituya la tutela del menor’.

El Diputado del Común, dentro de las actuaciones de seguimiento sobre las quejas presentadas por el ciudadano, requiere de nuevo al Ejecutivo canario para que aporte datos actualizados sobre la situación del joven. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda contesta que el ‘menor de referencia fue declarado en desamparo el 11 de mayo de 2009’.

Comoquiera que la declaración de desamparo del menor era el objetivo de las reclamantes, se considera que se ha resuelto el tema con satisfacción de la demanda realizada y se propone el archivo del expediente.

En el **EQ 913/2007**, se formuló una petición igual por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias. Es decir la declaración de desamparo de un menor, que culmina con una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La actuación de la Institución se inicia a petición del Ayuntamiento de Granadilla de Abona. El Equipo Territorial Especializado en Riesgo emite un informe sobre situación sociofamiliar de un menor, valorando la existencia de indicadores suficientes que señalan la situación de desprotección de éste, mostrando su disconformidad con la dilación que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se está teniendo en la tramitación de la medida protectora.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia emite un informe en el que refiere que no se consideró oportuno acordar medidas de amparo en relación con el menor, al considerarse que no revestía la suficiente gravedad para aplicarlas. El ayuntamiento del citado municipio intenta realizar la intervención socioeducativa sugerida por el Centro Directivo referenciado y, al no poder llevarla a cabo, insiste en la declaración solicitada en un principio.

Comoquiera que el plan de intervención aplicado resulta inútil, lo cual puede acarrear la irrecuperabilidad del menor, se hace necesario un replanteamiento de estrategias que incluyan medidas protectoras garantes de un armónico desarrollo del menor, de forma urgente. Por tanto, se realiza una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, con el siguiente texto: 'Que se valore la situación de desamparo, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y se establezcan la medida protectora necesaria para garantizar un adecuado desarrollo del joven [...]'

La citada sugerencia se comunica el 29 de julio y se reitera el 19 de noviembre de 2009. A final de dicho año, se encontraba sin respuesta por parte del Departamento al que fue dirigida.

#### **2.2.2.2.2. Guarderías infantiles**

En este epígrafe incluimos el caso en que un colectivo de padres que expresa la preocupación por el personal educador de una guardería infantil (**EQ 314/2009**). De igual manera, se reciben quejas por el riesgo que supone para unos menores el presunto incumplimiento de los requisitos legales necesarios para la apertura de guarderías infantiles en Vecindario, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana (**EQ 304/2009**). En este expediente, el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid se dirige, el 25 de marzo de 2009, al Diputado del Común, poniendo en su conocimiento la denuncia que realiza un ciudadano sobre 'unos 200' menores que están siendo atendidos en 'hasta 21 guarderías clandestinas en Vecindario'.

Al ser el asunto competencia territorial del Diputado del Común, se procede a abrir un expediente con la referencia antes indicada para investigar la situación. El 7 de agosto, se solicita al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana la información al respecto, requiriendo el 'número de licencias otorgadas a guarderías o centros infantiles', asimismo sobre las denuncias recibidas en igual sentido a la recibida en la Institución y el tratamiento dado a las mismas.

El 15 de diciembre de 2009, se reitera la solicitud y, hasta la fecha, no se ha recibido contestación.

#### **2.2.2.2.3. Absentismo escolar**

Dentro de este apartado, señalamos casos como el del padre que pone en conocimiento del Diputado del Común la falta de asistencia al centro educativo de su hijo (**EQ 827/2008**) o el de la denuncia al programa municipal de absentismo escolar del Ayuntamiento de Las Palmas (**EQ 827/2008**). Sobre este tema de absentismo escolar, la Institución procedió a la apertura de una investigación de oficio es el **EQ 102/2009**. En él se analizan los programas municipales de absentismo escolar.

Se solicitó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria un informe sobre 'el cierre definitivo de la oficina de absentismo escolar', que los Servicios Sociales municipales habían comunicado a un reclamante. Se demandó, también, la remisión de los protocolos que elaboraba la 'denominada Mesa de absentismo Escolar' sobre lo partes mensuales de absentismo.

Al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por su parte, se solicitó la información sobre la falta de fondos que, según los medios de comunicación, se destinan en los presupuestos a cubrir el programa municipal de absentismo escolar.

El Ayuntamiento de Santa Cruz contesta y comunica que la corporación 'destinará en el presente ejercicio [2009] la cantidad de noventa mil euros (90 000 €) consignada en la partida presupuestaria [...] para hacer frente a los gastos derivados del anteriormente citado programa de Absentismo Escolar'.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria informa al Diputado del Común que no se va a proceder al cierre de la oficina de absentismo escolar, por el contrario 'se indica que la gestión se va a realizar de forma territorializada, en los Centros Municipales de Servicios Sociales'.

Por otra parte, con fecha 23 de marzo pasado [2009] tuvo lugar la cuarta reunión de la Mesa Interinstitucional de Absentismo Escolar, iniciativa promovida desde esta Concejalía de Gobierno. Dicha Mesa está trabajando en la definición de un protocolo de actuación que entrará en funcionamiento en el curso escolar 2009/2010'.

En la actualidad, la Institución está a la espera de la recepción de un informe, requerido a las dos corporaciones citadas sobre '*los protocolos de actuación establecidos en los supuestos de absentismo escolar.*'

#### **2.2.2.2.4. Otros supuestos**

Los expedientes que versan sobre una variedad temática son recogidos en este apartado.

##### **2.2.2.2.4.1. Incoados por iniciativa del ciudadano**

En este heterogéneo apartado encontramos la solicitud de información de un particular sobre las medidas



socioeducativas que se llevan a cabo con su hija (EQ 1360/2009); aquel en que los reclamantes solicitan la guarda y custodia de una niña declarada en desamparo (EQ 1449/2009); el de quienes tratan de conseguir la guarda y custodia de una menor, que se encuentra en Marruecos y no le permiten el abandono del país (EQ 1514/2009); el que tiene como objetivo la solicitud de ayuda familiar con menores a cargo (EQ 1148/2009) o aquel referido a la falta de recursos para atender una necesidad específica, como el menor de origen europeo, en acogimiento residencial, que no tiene recursos adecuados en Canarias para atender el trastorno mental que sufría (EQ 112/2005), esta última se archiva por Resolución nº 819/2009.

#### 2.2.2.2.4.2. Quejas de oficio

También se tramitaron dos quejas de oficio. Una de ellas, sobre la ausencia de recursos de los menores tutelados cuando pasan a la mayoría de edad (EQ 1218/2007). Otra por la que se inició una investigación sobre la actividad de las varias comisiones creadas como órganos colegiados con competencias en materia de Protección de Menores por parte de la Consejería de Bienestar del Gobierno de Canarias (EQ 2200/2008). Este expediente se origina en varias reclamaciones ante esta Institución sobre la ‘ausencia de recursos existentes para aquellos menores que estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad’, siendo considerado ‘un problema que causa graves desajustes en la tutela de los menores.’

Durante el proceso de investigación se procedió a recabar información de todos los cabildos insulares. Al finalizar, se realizaron recomendaciones a la Federación Canaria de Islas y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La propuesta tenía el siguiente contenido:

- ‘Que por la Comisión Interadministrativa de Menores, como órgano de coordinación de las Administraciones Públicas de Canarias para garantizar la atención integral del menor, se impulsen aquellos protocolos necesarios para generar recursos especializados y estables para jóvenes que han alcanzado la mayoría de edad y que habiendo tenido aplicada una medida de protección de guarda o tutela, no tengan posibilidad alguna de inserción familiar.

Que por parte de los cabildos insulares se generen alojamientos tutelados, como recurso temporal, para aquellos jóvenes que habiendo cumplido la mayoría de edad o siendo mayores de 16 años judicialmente emancipados, hayan estado sujetos a una medida de protección de guarda o tutela, sin posibilidad alguna de inserción familiar, o que por sus circunstancias familiares, económicas o de conflictividad social, no puedan generar un proceso de emancipación de forma autónoma.’

La FECAI contesta e informa de que ‘acciones tendentes a la ejecución de las competencias que atribuye la Ley 1/1997 a los cabildos. En concreto y tomando como referencia la situación de los menores en los centros de protección para generar mecanismos y estrategias que potencien la autonomía’.

Por su parte, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias contesta, el 29 de

abril de 2009, al requerimiento sobre la recomendación efectuada, e indica lo siguiente:

‘- Sobre la primera recomendación, que propone implicar a la comisión Interadministrativa en la finalidad de impulsar protocolos para jóvenes que llegan a la mayor edad tutelados por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se indica que está previsto que en los próximos días dicha comisión retome su actividad. Su plan de trabajo prevé revisar todas las políticas que emanan del Plan Integral, actualizándolas, con lo que de seguro se tratarán estas cuestiones, se diseñarán y homologarán actuaciones. A este fin se trasladará su informe a la ponencia técnica que sobre acogimiento residencial se prevé montar.

- Sobre la segunda cuestión, se indica que las dotaciones presupuestarias a este fin del Gobierno de Canarias las gestiona la Dirección General de Juventud, que tiene un programa de emancipación y que concede subvenciones a este fin.

Somos conscientes, no obstante, del problema, y en este momento no podemos desde la Dirección General de protección del Menor y la Familia plantear nuevas soluciones, dada las restricciones presupuestarias que nacen de la situación actual, y por tanto la obligación de priorizar los recursos económicos. Eso sí, indicamos que sí se mantiene a nivel técnico un contacto fluido con las entidades, fundaciones o asociaciones de carácter no gubernamental que prestan servicios o programas de acogida para estos jóvenes, sobre todo dirigido a aquellos que al llegar a la mayoría de edad no pueden retornar con su familia y muestran una trayectoria individual en la que se aprecia que van a beneficiarse de ellos, tratando siempre de buscar un recurso de acogida cuando sucede este hecho.’

El expediente se archiva por la Resolución 1514/2009, ya que se dan por finalizadas las gestiones de la Institución al haberse cumplimentado toda la tramitación pertinente.

En diciembre de 2008, se abre el expediente de oficio EQ 2200/08 a raíz de la publicación, en el Boletín Oficial de Canarias, del Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprobaba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. En su Capítulo III se establecían los órganos colegiados con competencias en materia de Protección de Menores (Comisión de Menores, Comisión de Atención al Menor y Comisión Interadministrativa de Menores).

Por tanto, se procedió a la apertura de una investigación sobre la actividad de las mencionadas comisiones. La información requerida, el 29 de febrero de 2009, sobre ‘los profesionales y representantes de las administraciones participantes, funciones y actividades realizadas a lo largo del ejercicio 2008, con especial referencia de las ponencias de trabajo desempeñadas’, no la ha remitido el citado Departamento.

#### 2.2.2.3. Centros de menores

Los expedientes de queja tramitados en 2009 sobre reclamaciones en el Diputado del Común, con vinculación directa con los centros de menores, obedecen a una variada temática, todos ellos a instancia de particulares.

#### **2.2.2.3.1. Disconformidad con la situación de acogimiento residencial**

En primer lugar, encontramos aquellos supuestos donde existe desacuerdo con la situación de acogimiento residencial o alguno de sus aspectos. Así, podemos citar la disconformidad de una madre por el régimen de visitas a un centro de acogida en que se encuentra su hijo (**EQ 661/2007**); la discrepancia con la declaración de desamparo de sus hijos y la declaración de acogimiento residencial (**EQ 276/2009**); el padre que, teniendo conocimiento de que su hijo menor está en un centro de acogida por estar en situación de desamparo, recurre a esta Institución para averiguar si la actuación es correcta (**EQ 1184/2009**) o el interés que suscita, en un representante diplomático honorífico, la situación de unos menores nacionales de su país (**EQ 224/2009**). En este último expediente, se abre por el interés demostrado por el cónsul de un Estado interesado por la situación en que se encuentran unos niños de su misma nacionalidad, declarados en desamparo y acogidos en un centro de menores en Canarias. Manifiesta su inquietud por el régimen de visitas a los menores, que le viene siendo restringido y por la posibilidad de reagrupamiento familiar con sus padres.

Se solicita la información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, que comunicó a esta Institución que ‘los padres de los menores se han trasladado recientemente a [...] donde gozan de una vivienda y reclaman la repatriación de los menores con éstos’.

Asimismo, se nos comunicó que, el 2 de diciembre de 2009, ‘se remitió a estos efectos petición de colaboración al consulado de [...] y a la Embajada para proceder a la reagrupación familiar de los menores con sus padres en [...], o en su caso la acogida por la Entidad Pública de dicho país, a efectos de trabajar su reintegración familiar con estos’.

Esta información se remitió al reclamante y estamos a la espera de conocer su opinión.

#### **2.2.2.3.2. Funcionamiento inadecuado**

En otros supuestos se denuncian disfunciones en la prestación de servicios de los centros. Sucede en la reclamación sobre anomalías en un centro de menores (**EQ 580/2008**) y en la queja donde los padres de una menor manifiestan su desacuerdo con los criterios de actuación del centro de acogida donde se encuentra su hija (**EQ 1230/2009**).

Las revelaciones sobre el riesgo de los menores internos es un aspecto que también se trata en los expedientes tramitados. Una madre que se queja de la situación de desamparo de hija que ha abandonado un centro de menores en el que estaba acogida (**EQ 188/2009**) o el padre que denuncia una posible situación de desprotección de su hija en un centro de acogida (**EQ 2121/2008**). Este último expediente en el que el padre de una menor formula una queja ante el Diputado del Común, el 26 de noviembre de 2008, manifestando que su hija se encuentra en una ‘casa de acogida’ del la cual ‘sale sin autorización ni control alguno’. El 26 de diciembre del mismo año, se comunicó al denunciante la admisión a trámite de la reclamación y se le requirió que aportase la documentación relativa a

la menor, el centro de acogida en que se encuentra y los motivos de su ingreso. La solicitud se le reitera el 31 de marzo de 2009. Al no recibir contestación a la demanda realizada, el Diputado del Común, por Resolución nº 1108, de 15 de septiembre, procedió al archivo de la queja.

Este expediente es uno de los dieciséis que se archivaron por desistimiento a lo largo de 2009.

#### **2.2.2.3.3. Otros casos**

Además, hay casos en los que se solicita el acogimiento residencial de una menor en un piso tutelado (**EQ 9/2009**) u otro en el que una madre pide el internamiento de un hijo menor con problemas de conducta en un centro de menores (**EQ 180/2009**).

Quejas referidas a la recuperación de la guarda y custodia de sus hijos internados en un centro (**EQ 287/2009**) y la solicitud de información referente a menor en situación de desamparo, con medida de acogimiento residencial en la Comunidad de las Islas Baleares (**EQ 338/2009**) cierran este heterogéneo grupo vinculado a los centros de menores

#### **2.2.2.4. Centros de atención inmediata**

Los expedientes de queja sobre reclamaciones vinculadas, de forma directa, con un centro de atención inmediata son dos. En el primero, una madre discrepa con la declaración de situación de desamparo de sus hijos, así como del régimen de visitas al CAI donde se encontraban en el momento de hacer la reclamación (**EQ 232/2009**). En el segundo, se denuncia la situación irregular de un CAI, por las conductas inadecuadas, en el desarrollo de la actividad profesional, con los niños (**EQ 437/2009**).

#### **2.2.2.5. Malos tratos**

En los expedientes de queja abiertos sobre presuntos malos tratos a menores, los abusos se atribuyen a familiares o al personal que realiza su trabajo en diferentes lugares donde se encuentran los menores.

##### **2.2.2.5.1. Denuncias a familiares**

Las reclamaciones que se incluyen en este apartado son las siguientes: denuncia de un padre de la situación de descuido, abandono y mal trato de sus hijos menores al cuidado de su abuela materna en situación de acogimiento familiar (**EQ 409/2007**); un progenitor que se queja de los daños físicos y psicológicos ocasionados a su hija, por parte de su madre, que tiene su guarda y custodia el divorcio (**EQ 1680/2008**); padre que denuncia malos tratos de la madre de sus hijas (**EQ 1337/2009**) y madre soltera con menor a cargo presenta una queja por malos tratos de su padre y abuelo de la niña, con quienes convive (**EQ 154/2006**). Este último expediente se origina en la queja que presenta una madre soltera por la situación de riesgo que soporta su hija. Tras realizar un seguimiento al caso, se detecta que son dos los menores declarados en desamparo, por tanto, se abre un expediente de queja, el 24 de febrero de 2006.

La Institución solicita la información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y vivienda del Gobierno de Canarias, el 19 de marzo de 2006, sobre los ‘antecedentes de las actuaciones llevadas a cabo respecto de estos menores, declarados en situación de desamparo’. Ante la falta de

respuesta, se reitera la petición en escrito de 19 de mayo y un posterior recordatorio de deberes legales de fecha 27 de julio, a su vez reiterado el 10 de noviembre de 2006.

Al no recibir contestación, el 6 de febrero de 2007, se requirió la solicitud de ‘informes actualizados de las intervenciones que se han llevado a cabo en la unidad familiar de los menores [...], así como las intervenciones llevadas a cabo respecto de estos menores, declarados en situación de desamparo’. Dicha petición se reiteró el 4 de junio y el 3 de septiembre de 2008 y se realizó un recordatorio del deber legal de colaboración con la Institución, el 31 de octubre de 2008.

El Departamento Autonómico contesta el 11 de mayo de 2009 y comunica al Diputado del Común lo siguiente:

7 de agosto de 2002 comunica el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el inicio del expediente de riesgo de los menores.

11 de abril de 2003 comunica el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la declaración de riesgo de los dos menores en virtud de resolución de 1 de abril de 2003.

28 de mayo de 2003 se remite a la dirección General de Vivienda informe emitido por el Negociado de Infancia y Familia del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a efectos de valorar la posibilidad de conceder a doña [...] una vivienda vacante con la mayor urgencia posible, ante la imposibilidad de continuar con la ejecución de las medidas de riesgo acordadas y evitar la declaración de la situación de desamparo...

31 de agosto de 2004 se recibe comunicación del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife comunicando el cierre de Expediente de Riesgo por mayoría de edad.

6 de septiembre de 2005 se recibe comunicación del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife comunicando el cierre de Expediente de Riesgo de [...] por normalización de la situación con el seguimiento por parte de los servicios sociales comunitarios de la zona de los Gladiolos. En el hecho Segundo de dicha resolución de cierre se hace referencia al seguimiento en Viviendas Municipales de la solicitud de vivienda de doña [...].

10 de marzo de 2006 se cierra el expediente de riesgo de [...]

El Diputado del Común, por Resolución nº 728/2009, de 8 de junio, procede al archivo del expediente por solución.

#### **2.2.2.5.2. Denuncias a trabajadores y a entidades que prestan servicios al menor**

Las quejas se realizaron sobre diferentes tipos de centros. Desde la presentada por una madre que denuncia malos tratos de una trabajadora de una guardería (**EQ 1858/2008**), la que afirma que se ocasionó trato inadecuado a una niña por parte de una monitora de un centro de acogida a menores extranjeros (**EQ 2164/2008**), aquella que atribuye un comportamiento vejatorio por parte de una entidad que gestiona centros de acogida (**EQ de oficio 649/2007**); hasta la relacionada con la denuncia por malos tratos físicos y psíquicos a sus hijos, en acogimiento residencial en un centro de atención inmediata (**EQ 217/2009**).

En relación con el **EQ de oficio 649/2007** que se abre por el funcionamiento indebido de una entidad que

gestionaba casas de acogida, vino seguida de un proceso de investigación que finalizó con el archivo del expediente por no haberse constatado la realización de los actos a los que aludía la reclamación realizada por una ciudadana.

Además, el Diputado del Común realizó una sugerencia al Cabildo Insular de La Palma, el 17 de febrero de 2009, con el siguiente texto:

“Que se fomente por ese cabildo la creación de campañas para la generación de bolsas de familias candidatas que ofrezcan a los menores declarados en desamparo, un núcleo de convivencia similar al familiar, favoreciendo los acogimientos (remunerados y profesionalizados) ubicados lo más próximo al ambiente social y familiar de los niños.”

El Cabildo Insular de La Palma contesta el 4 de marzo de 2009 (conforme al plazo establecido legalmente para ello en el *artículo 37.3 de la Ley 7/2001*) a la sugerencia formulada, haciendo referencia al ámbito competencial de esa Administración sobre la materia referida. También informa de que:

“la isla de La Palma cuenta con 5 centros de protección cuyos destinatarios son menores, que han sido declarados en desamparo y se les ha aplicado un medida de amparo: ‘el acogimiento residencial’. En estos centros conviven conjuntamente tanto menores nacionales como extranjeros no acompañados (MENAS), siendo la Asociación para la Protección, Ayuda y Asistencia del Menor: PROMEPAL, la que se encarga de gestionarlos. Se cuenta con 48 plazas, de las que 22 son destinadas a los menores extranjeros no acompañados y 26 para nacionales.

Los MENAS llegan a nuestras costas sin la compañía de un adulto de referencia, por lo que pasan a disposición judicial, son declarados en desamparo y no son repatriados, siendo muy difícil o imposible la reintegración del menor en su propia familia por desconocimiento de su paradero o intenciones de la misma. Es por ello por lo que la emancipación y la preparación para la vida adulta, se convierten en objetivo prioritario, teniendo en cuenta su edad y madurez.

Como alternativa, el Cabildo de La Palma gestiona desde el año 2001, un centro para jóvenes de 18 a 25 años, que no cuentan con una alternativa residencial al causar baja en los centros de protección, cumplan con el perfil requerido, y con la finalidad de que éstos puedan formarse en todas sus áreas para hacer frente a su vida adulta de forma independiente y autónoma (inserción laboral, formación académica, habilidades de la vida diaria, manejo del dinero, responsabilidades del hogar...). Se ha firmado un convenio plurianual (2008 al 2011, ambos inclusive), entre la consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y el Cabildo Insular de La Palma para el mantenimiento de este recurso, siendo subvencionado desde el año 2001 por el Gobierno de Canarias (Dirección General de Juventud) y el cabildo insular.

Asimismo le informamos, según los datos obrantes en la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, que en la isla de La Palma y a fecha actual, hay 41 menores acogidos por 28 familias extensas, como alternativa al acogimiento residencial. De todos ellos, 10 menores se encuentran tutelados por la mencionada entidad (DGPMF).

El informe finaliza haciendo referencia a la iniciativa que había emprendido la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para la sensibilización hacia la

adopción: “se ha firmado un convenio entre la Entidad Cruz Roja Española y el Gobierno de Canarias (DGPMF), a fecha de diciembre de 2008. Éste consta de varias fases y actualmente, se está ejecutando una difusión de la campaña, donde se facilita un número de teléfono, se especifica el personal encargado, estrategias de marketing...”.

#### **2.2.2.5.3. Otras quejas**

El **EQ 2198/2008** supuso la apertura de una investigación de oficio sobre la Constitución del Observatorio Canario de la Violencia Escolar. La información sobre la puesta en marcha de este organismo se obtuvo de los medios de comunicación.

Al ser el tema relevante para la protección del menor en las islas, se procede a solicitar a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias un informe sobre la puesta en marcha del Observatorio Canario de la Violencia Escolar, así como la estadística por islas, a lo largo del año 2008, de los casos de violencia escolar de los que la consejería ha tenido conocimiento, con descripción del resultado del expediente.

En la Institución se recibe la información requerida; en ella, la consejería citada hace referencia a la principal finalidad de la iniciativa que es la de “crear un órgano de participación de los diferentes sectores de la comunidad educativa al objeto de conocer, analizar y evaluar los problemas de convivencia en los centros educativos de la comunidad Autónoma de Canarias, con el fin de proponer intervenciones para la resolución y prevención de los conflictos, así como contribuir a la mejora del clima escolar en los centros educativos, favoreciendo la convivencia en la comunidad escolar fomentando la resolución pacífica de los conflictos y promoviendo la cultura de la paz en y a través de los centros docentes.”

De igual manera, se afirma que “la propuesta normativa que crea este órgano se encuentra en fase de borrador”, en la cual están previstas una serie de funciones:

“- Analizar y valorar actuaciones impulsadas o realizadas por la consejería competente en materia educativa en temas relativos a la convivencia escolar.

- Realizar o proponer la realización, de forma sistemática, de estudios sobre la convivencia en los centros educativos y su evolución.

- Impulsar planes de formación para la comunidad educativa.

- Propiciar la elaboración y difusión de materiales que orienten y apoyen a las comunidades educativas en la mejora de la convivencia y en la resolución de conflictos.

- Elevar propuestas a la Administración educativa para la mejora de la convivencia.”

Se estima que la constitución del organismo citado no tardará mucho tiempo, también se informa de la previsión de creación de un “sistema de recogida y centralización de datos de conductas contrarias a la convivencia escolar que se gestionará desde la función de seguimiento del Observatorio Canario de la Convivencia a través del registro de estos datos en la aplicación que se ha diseñado al efecto...”

Continuando con el procedimiento de investigación de la queja, el último trámite realizado ha sido la solicitud a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de un informe sobre los avances producidos en la iniciativa del Observatorio Canario de la Convivencia Escolar.

De igual manera se ha preguntado si ya se encuentra operativo el sistema de recogida y centralización de datos de conductas contrarias a la convivencia escolar, y los datos que de éste se hayan obtenido en referencia al acoso o violencia escolar.

También se ha requerido al citado Departamento un informe estadístico sobre las actuaciones de intervención y prevención realizadas por el Servicio de Prevención y Ayuda contra el acoso escolar de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa.

El **EQ 261/2009**, también de oficio, alude a los malos tratos a la infancia en Canarias.

Al deber ser integrales las actuaciones en esta cuestión, en el proceso de investigación se solicita la colaboración en diferentes ámbitos: educativo, sanitario, policial, social y judicial. Todo ello, a la búsqueda de contar con un referente institucional en cada uno de los espacios reseñados para establecer el grado de coordinación existente entre las distintas administraciones e instituciones que intervienen en los procesos relacionados con el maltrato infantil.

La información requerida, en la fase de investigación se refiere a los protocolos de detección, notificación, evaluación, intervención y seguimiento en los casos de malos tratos a menores.

#### **2.2.2.6. Acogimiento familiar**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 sobre procedimientos relacionados, genéricamente, con situaciones de acogimiento familiar, se incluyen en este epígrafe. Son de diferentes circunstancias, aunque la que más destaca es la solicitud de acogimiento familiar.

##### **2.2.2.6.1. Solicitudes de acogimiento familiar**

En este apartado encontramos la solicitud de una abuela paterna que reclama el acogimiento familiar de una menor tras el fallecimiento del padre de la menor (**EQ 1342/2008**), la abuela que solicita el acogimiento de un nieto que se encuentra interno en un centro de acogida (**EQ 1127/2009**) o la solicitud a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de regularización de la situación administrativa de un menor acogido, de hecho, por los reclamantes (**EQ 1331/2009**).

##### **2.2.2.6.2. Otros casos**

Otros casos son de más difícil homogeneización temática. Encontramos el expediente iniciado a instancia de una madre que denuncia la disconformidad con el régimen de acogimiento familiar de su hija biológica, previamente declarada en desamparo (**EQ 1405/2008**); el de la abuela que formula queja porque la entidad protectora le ha separado de sus nietos para proceder a la reintegración familiar con su madre biológica (**EQ 1527/2008**); el de los acogedores de un menor que ponen en conocimiento el rechazo del niño ante las visitas de su madre biológica, lo cual perjudica su salud (**EQ 994/2009**) y la solicitud de subsidio por maternidad de una cuidadora de un centro de menores, que tiene en régimen de acogimiento familiar simple a un menor.

La Institución también ha continuado con la labor de investigación relacionada con el acogimiento familiar en las islas. En concreto, en el desarrollo de actuaciones en



el expediente de oficio de referencia **EQ 2191/2008**, que se inicia con la finalidad de “analizar las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones”. El motivo se relaciona con los datos obtenidos de la Dirección General del Menor y la Familia, según los cuales existen en Canarias 2 442 menores en situación de acogimiento, de los cuales 1 167 se encuentran en un centro residencial y 1 275 con una familia.

El expediente se inicia el 11 de diciembre de 2008. El 11 de febrero de 2009, se solicitó a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias un informe relativo a los siguientes aspectos sobre la medida de acogimiento de menores en la Comunidad Canaria, en las diferentes modalidades de: “acogimiento familiar simple, acogimiento familiar permanente, acogimiento profesionalizado (remunerado), acogimiento preadoptivo, acogimiento en hogar funcional y acogimiento residencial”. Asimismo, se solicitó que se facilitase “el número de adopciones internacionales y nacionales efectuadas en el ejercicio 2008 en la Comunidad canaria.”

Ante la ausencia de respuesta, se reitera la petición en un escrito de 3 de abril y un posterior recordatorio de deberes legales de fecha 15 de octubre del mismo año. La contestación se recibió en el área del menor del Diputado del Común, el 30 de diciembre de 2009.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda informa sobre los datos requeridos. Así, el número de menores que, en 2008, han estado sometido a regímenes de acogimiento en sus diferentes modalidades son los siguientes: “acogimiento familiar simple, 58; acogimiento familiar permanente, 100; acogimiento remunerado, 2; acogimientos familiares, 649; acogimientos residenciales, 213; altas acogimientos familiares remunerados, 108; acogimientos preadoptivos, 21; acogimientos en hogar funcional (no disponible)”.

De igual manera, en el mismo año, el número de adopciones nacionales han sido 29 y las internacionales, 205.

#### **2.2.2.7. Contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 sobre procedimientos relacionados con contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación canarias son cinco.

Los referenciados como **EQ 803/2005**, **EQ 133/2006**, **EQ 1338/2006** y **EQ 533/2009**, se suspenden de tramitación por acordarse la conveniencia de colaborar con la Comisión Interadministrativa de Menores, para elaborar propuestas encaminadas a regular los contenidos de los medios de comunicación para niños, niñas y jóvenes.

La reclamación formulada sobre la intervención en Carnavales de niños que cantan en murgas letras obscenas (**EQ 169/2009**) completa las quejas realizadas en este ámbito. En este último expediente relativo a la participación de menores de edad en el Carnaval 2009 de Santa Cruz de Tenerife, hizo necesaria la solicitud al ayuntamiento capitalino de su pronunciamiento en relación con la participación de menores en las murgas que según la reclamante: “ponen en el decorado de sus actuaciones repitiendo sus letras palabra a palabra, las

cuales sí contienen muchas palabras no adecuadas para que las repita un menor”.

El requerimiento se realizó en un escrito que se remitió al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, el 15 de octubre de 2009. Se recibió su respuesta en esta Institución el 5 de noviembre. En el informe emitido por Organismo Autónomo de Fiestas y Actividades recreativas, relativo a la participación de menores en las murgas adultas, se informa de lo siguiente:

“El organismo autónomo no dispone de una normativa específica y general de participación de los menores en las fiestas del carnaval, tramitándose para cada acto en concreto unas bases reguladoras de participación de los grupos del carnaval. Para el ejercicio 2010 se ha llegado al acuerdo con las Murgas adultas de incrementar la edad de participación de los componentes a los 18 años.

Se ha exigido siempre la autorización escrita de los padres o tutores para la participación de menores, en el caso de las Murgas adultas, figuran en el escenario como mascotas con sus correspondientes disfraces. Estos menores no son componentes de las murgas, su actuación se limita a la presencia en escenario con el disfraz correspondiente, pero no cantan en ningún caso.

Con estas medidas el organismo trata de salvaguardar a los menores sin menoscabo de la libertad de expresión de los propios grupos del Carnaval.”

El incremento de la edad de participación de los componentes de las murgas adultas a dieciocho años, lleva a la Institución al archivo del expediente.

#### **2.2.2.8. Puntos de encuentro**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 relacionados con los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se refieren a dos cuestiones fundamentales: el anunciado cierre de alguno de ellos y las posibles irregularidades en su funcionamiento.

##### **2.2.2.8.1. Cierre de Puntos de Encuentro Familiar**

En el primer supuesto, encontramos varios casos de quejas porque el PEF situado en la Calle Sor Brígida Castelló, de Vegueta, en Las Palmas de Gran Canaria anuncia que dejará de prestar servicios (**EQ 965/2007**, **EQ 2172/2008**, **EQ 2173/2008**, **EQ 2179/2008** y **EQ 2181/2008**). De igual manera, el punto de Las Veredillas en Santa Cruz de Tenerife (**EQ 43/2009** y **EQ 80/2009**) y el de San Antonio (**EQ 1810/2008**).

##### **2.2.2.8.2.- Funcionamiento irregular de Puntos de Encuentro Familiar**

Sobre un PEF existen denuncias por irregularidad en la actuación del personal que trabaja en él (**EQ 898/2007**), concretada una de ellas en la falta de profesionalidad e imparcialidad de sus técnicos (**EQ 919/2008**).

Las quejas presentadas en la Institución sobre el cierre de los puntos de encuentro familiar y sobre el trabajo efectuado por el personal de aquellos centros fueron el origen de la apertura de una queja de oficio (**EQ 1219/2007**). El Diputado del Común procedió a la apertura de esta queja de oficio con el objeto de analizar los diferentes recursos que, en el Archipiélago, ofertan servicios como Puntos de Encuentro Familiar en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales.

Tras la fase de investigación, en la que se recabó la opinión de todos los cabildos insulares, se procede, el 31 de octubre de 2008, a efectuar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias una recomendación del siguiente tenor:

- “Que con la mayor brevedad se proceda por ese Organismo a regular la normativa de los Puntos de Encuentro Familiar, ofreciendo modelos normalizados y consensuados sobre su organización y funcionamiento que sirvan de referencia y aplicación a todos los Puntos de encuentro familiar que se generen en la comunidad autónoma de Canarias; garantizando la financiación suficiente para prestar un servicio de calidad, a través de un equipo técnico suficiente y estable, así como infraestructuras adecuadas a la intervención que se va a desarrollar”.

La contestación de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, recibida por el Diputado del Común el 9 de enero de 2009, realiza una serie de consideraciones sobre el desarrollo conceptual de los Puntos de Encuentro Familiar, la normativa que se les aplica, en general y la específicamente canaria, la planificación administrativa que les afecta y las aportaciones económicas que se realizan a los mismos. De igual manera afirma que “acoge positivamente la recomendación efectuada por esta Institución”, al tiempo que:

“...comparte la necesidad de establecer criterios generales de funcionamiento de los puntos de encuentro familiar que desarrollen su actividad en Canarias y con este propósito está estudiando la oportunidad de regular dicha actividad contando para ello con la participación de los sectores implicados que permitan obtener conclusiones consensuadas y garanticen el acogimiento de las normas que finalmente se establezcan”.

Por la Resolución del Diputado del Común, nº 1536/2009, se da por finalizada la tramitación del expediente y se procede al archivo del expediente.

#### **2.2.2.9. Protección del honor y la propia imagen**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 relacionados con la protección del honor y la propia imagen de los menores fueron tres. En ellos se hace referencia a la recogida de huellas dactilares y fotográficas de menores en régimen de internamiento (EQ 428/2007), a la denuncia realizada a miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado que, de paisano, fotografían y obtienen los datos de unos menores (EQ 813/2008) y a la participación de menores extranjeros en una manifestación portando, lo que el reclamante denomina simbología política (EQ 1006/2009).

#### **2.2.2.10. Menores no acompañados**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 relacionados con la cuestión de menores no acompañados se originan, casi en exclusiva, en el cierre del centro habilitado para cuatro menores en tal circunstancia.

##### **1.2.2.10.1. Traslado de menores**

###### **2.2.2.10.1.1. En Canarias**

Varias quejas (EQ 648/2009, EQ 649/2009, EQ 650/2009 y EQ 651/2009) se refieren a la reclamación por el posible traslado de isla de unos menores, tras la finalización de los servicios que se les venía prestando.

En el EQ 648/2009, la reclamación se interpone porque un menor no acompañado no tenía recursos de subsistencia y que, ha accedido a la mayoría de edad. Se realizan las pertinentes averiguaciones y se solicita información a la Administración. Se propone el archivo de la queja en el área del Menor y su traslado al área de Servicios Sociales de la Institución.

El EQ 649/2009 se origina por la circunstancia de un posible cambio de isla de residencia de un menor no acompañado, debido a que se deja de prestar los servicios.

Se requieren los informes administrativos, se constata la plena integración del menor en su entorno social y se solicita explícitamente a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el proyecto educativo individualizado del menor, incluyendo los aspectos normativos y pronóstico en las áreas de inserción socio laboral y educativa.

En contestación a la petición del informe por parte de esta Institución, realizada el 13 de agosto de 2009 y reiterada el 09 de diciembre de 2009, la consejería nos pone en conocimiento que en junio de 2009 “se ve imposible continuar alojando [...] a los menores, con lo que se busca una salida para estos, quedando uno en acogimiento familiar, y otros dos trasladados al Hogar de La Gomera, donde prosiguen su formación”.

El menor que ha sido acogido por una familia en la isla es al se refiere la reclamación, por tanto, por solución del problema planteado, se propone el archivo de la queja.

De igual manera, el cierre del centro citado viene relacionado con varias quejas formuladas sobre aspectos laborales (EQ 652/2009, EQ 653/2009 y EQ 654/2009), que se valoran para su archivo.

##### **2.2.2.10.1.2. Fuera de Canarias**

En el EQ 905/2008, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio, para el estudio de los recursos de los menores extranjeros no acompañados, en concreto sobre el análisis de las acciones emprendidas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para ejercer la tutela de aquellos menores extranjeros no acompañados que han sido trasladados a otras Comunidades Autónomas.

El expediente ha requerido de una reorientación y se ha procedido a su archivo. La información obtenida en la tramitación realizada, se utilizará en el plan de estudio de la realidad del menor en Canarias que el Diputado del Común llevará a cabo. Dicha iniciativa se encuadra dentro del marco establecido por la Resolución 1564/2009, de 22 de diciembre, que establece las prioridades de análisis de la Institución para 2010.

En la valoración última, se ha tenido en cuenta las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España, que entró en vigor el 13 de diciembre de 2009, en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de Extranjería.

La iniciativa legislativa reseñada produjo modificaciones en el artículo 35 de la L.O. 4/2000, que regula la situación de los menores no acompañados. En concreto, el apartado 11, dispone la posibilidad, no contemplada en la normativa precedente, de que la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas puedan establecer “convenios con organizaciones no gubernamentales,

fundaciones y entidades dedicadas a la protección de menores, con el fin de atribuirles la tutela ordinaria de los menores extranjeros no acompañados”.

De igual manera, el *apartado 12* del citado *artículo* permite el establecimiento de acuerdos entre diferentes Comunidades Autónomas “donde se encuentren los menores extranjeros no acompañados para asumir la tutela y custodia, con el fin de garantizar a los menores unas mejores condiciones de integración.”

El nuevo cuerpo normativo debería dar cobertura legal a la realización de acuerdos y convenios que permitan acabar con la situación de aquellos menores que, bajo tutela de una Comunidad Autónoma, residen en otra.

#### **2.2.2.10.2.- Derechos de los menores**

Una fundación presentó una reclamación para que se adoptaran las medidas necesarias para restablecer los derechos de los menores extranjeros residentes en centros tutelados que se encuentran en situación de desamparo (EQ 483/2007).

#### **2.2.2.11. Menores con medidas judiciales**

Los expedientes, tramitados en 2009 que se relacionan con el cumplimiento de medidas judiciales aplicadas a menores son tres. Se incluye una queja abierta por iniciativa del Diputado del Común.

##### **2.2.2.11.1. A iniciativa de terceros**

En uno de los casos, un matrimonio realiza una denuncia por el comportamiento de su hijo, que en se fugó del centro donde cumplía una medida judicial de tareas socioeducativas y que podría estar cometiendo delitos vinculados al consumo de sustancias tóxicas (EQ 2199/2008).

El otro supuesto hace referencia a la reclamación formulada por la madre de un menor, que sufrió un episodio psicótico, para que recibiera terapia adecuada en un centro especial y su acercamiento a Andalucía, donde tenía familia y amigos (EQ 806/2008) En este expediente en el que se solicita el traslado de un menor a un centro adecuado para tratar sus problemas psicológicos, en un entorno social en el que se encontraba más integrado, llevó al Diputado del Común a la formulación de una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, del siguiente tenor:

- “Que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, (como organismo que ha de garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en la Ley 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores ) se proceda a poner en conocimiento de la autoridad judicial la posibilidad del cumplimiento de la medida judicial del menor [...], en un centro más adecuado para su ejecución de entre los más cercanos al domicilio del menor, fundamentado en el interés del menor por la cercanía de su entorno familiar y social, conforme a lo establecido en los artículos 46,3 y 56 e) de la ley arriba mencionada.”

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda contestó, el 3 de abril de 2009 i informa de que “el juzgado de menores número 2 de Las Palmas de Gran Canaria acordó el cambio de medida judicial a libertad vigilada con tratamiento ambulatorio, y siendo ésta una medida

de medio abierto, y no habiendo inconveniente por parte de su guardador, el menor ha cumplido la medida en el domicilio de su madre y hermano en Sevilla”.

Por tanto, la solicitud de la reclamante fue atendida y el problema solucionado.

#### **2.2.2.11.2. De oficio**

En el EQ 1/2008, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio, relativa a los centros de cumplimiento de medidas judiciales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Dentro del proceso de investigación que se lleva a cabo, el único informe recibido en la Institución, el 24 de abril de 2009, sobre este caso es el de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. En el mismo, se hace referencia a que la Fundación Canaria de Juventud IDEO, tras la finalización del taller de prensa que dio origen al periódico juvenil Transparencias, “baraja otras posibilidades como la creación de un nuevo taller, más amplio, que permita experimentar otras disciplinas como la comunicación a través de la radio, el periódico digital interactivo, etc.; sin renunciar a volver a editar el periódico de papel.”

En este aspecto, el último trámite realizado ha sido la solicitud de un informe al citado Departamento, sobre las actuaciones que realiza la Fundación Canaria de Juventud IDEO, con la finalidad de que, menores con medidas judiciales, realicen talleres vinculados a disciplinas relacionadas con el mundo de la comunicación.

De otra parte, la consejería ofrece los datos relativos al “número de menores que reciben atención educativa en los centros de internamiento”, que son los siguientes:

“En Tenerife:

##### **CEMJ de Valle Tabares, La Laguna**

| Tipo de matrícula                                                                   | nº de menores/jóvenes |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ESO (1ª y 2ª)                                                                       | 15                    |
| PCP Operaciones Auxiliares en Viveros, Jardines y Floristerías                      | 10                    |
| PCP Trabajo de Carpintería y Mueble                                                 | 13                    |
| PCP Operaciones Auxiliares de Montaje y Mantenimiento de Sistemas Microinformáticos | 19                    |
| Graduado en Educación Secundaria (GES)                                              | 37                    |
| Otros:                                                                              |                       |
| ESO, 4ª diversificación curricular                                                  | 1                     |
| PCP Operadores Auxiliares de Montajes de Redes Electrónicas                         | 1                     |
| Bachillerato                                                                        | 1                     |
| Formación Profesional Grado Medio                                                   | 1                     |

##### **CEMJ Hierbabuena, Güímar**

| Tipo de matrícula                      | nº de menores/jóvenes |
|----------------------------------------|-----------------------|
| Graduado en Educación Secundaria (GES) | 1                     |
| Otros:                                 |                       |
| 1ª Bachillerato                        | 1                     |
| Alfabetización                         | 1                     |

En Las Palmas de Gran Canaria

##### **CEMJ La Montañeta**

| Tipo de matrícula                      | nº de menores/jóvenes |
|----------------------------------------|-----------------------|
| ESO (1ª y 2ª)                          | 1                     |
| Graduado en Educación Secundaria (GES) | 7                     |

|                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------|---|
| Otros:                                                         |   |
| PCP Operaciones Auxiliares en Viveros, Jardines y Floristerías | 1 |
| Formación Básica y Ocupacional                                 | 6 |

#### **CEMJ Amparo Rodríguez Pérez, Gáldar**

|                                                      |                       |
|------------------------------------------------------|-----------------------|
| Tipo de matrícula                                    | nº de menores/jóvenes |
| ESO (1º, 2º y 3º)                                    | 4                     |
| PCP Operaciones de Mantenimiento Básico de Edificios | 8                     |
| Graduado en Educación Secundaria (GES)               | 3                     |
| Otros:                                               |                       |
| Tiene GES                                            | 4"                    |

#### **2.2.2.12. Diversidad temática y otras quejas**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 y que no pueden subsumirse en bloques temáticos específicos, por no adecuarse a los epígrafes sugeridos o por no poderse incluir un uno en concreto, se tratan en este apartado.

##### **2.2.2.12.1. Quejas abiertas a iniciativa de terceros**

Los **EQ 2165/2008** y **59/2009** están relacionados, pues hacen referencia al caso de la “niña Piedad”. En ambos se aboga por la primacía del interés del menor en cualquier actuación administrativa que implique cambios en la tutela de cualquier niño o niña.

Pendiente de ratificación, al ser presentada a través Internet, se encontraba la **EQ 1278/2009**, en la cual se denuncia el presunto riesgo por las amenazas que sufren unos menores por parte de unos vecinos conflictivos.

El expediente **EQ 1266/2009** no se tramitaba a finales de 2009, pues la Institución se encontraba a la espera de la formalización de la queja por parte del reclamante, conforme a los requisitos que estipula la normativa reguladora del Diputado del Común (*artículo 24.1 de la Ley 7/2001*).

La solicitud de un allegado por el régimen de visitas a un hijo de su expareja, con quien convivió durante dos años (**EQ 1020/2009**), fue remitida al Síndic de Greuges, por ser el competente territorialmente.

Una reclamante ha solicitado el ‘reconocimiento de la maternidad’ de una hija sin filiación legal (**EQ 5/2009**).

##### **2.2.2.12.2. Quejas de oficio**

El **EQ 99/2009**. El Diputado del Común procede a la apertura de una queja de oficio relativa a los menores escolares con necesidades especiales (niños con altas discapacidades y niños con síndrome de hiperactividad).

Una vez estudiado el caso y, a la vista del informe emitido por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, se establece, para una mejor tramitación del expediente referido, que se proceda al archivo del mismo en el área de menores y se abra, a partir de enero de 2010, una nueva queja en el área de educación.

El **EQ 100/2009**. Este expediente de oficio, relativo a los centros para menores con trastornos de conducta, ha llevado aparejado un proceso de investigación durante el cual se ha obtenido información de diferentes fuentes. La utilidad de ésta viene dada dentro de la organización de las actuaciones de la Institución para 2010.

El Diputado del Común dicta, el 22 de diciembre de 2009, la Resolución 1564, relativa a las quejas de oficio que se abrirán en 2010. Vendrán determinadas por el contexto social del momento y, por otro lado, se abrirán para dar respuesta a las cuestiones que más preocupan al ciudadano.

El 5 de noviembre de 2009, el área del menor realizó un informe que opera como soporte del nuevo plan de estudio integral de la realidad de la problemática que afecta al menor en las Islas, que se lleva a efecto en esta Institución.

El estudio citado, concluye apuntando los temas sobre los que versan el grueso de las quejas presentadas a esta Institución por parte de los reclamantes. En líneas generales, podemos citar: la desprotección de menores de edad en situación de riesgo o desamparo, los problemas surgidos en los puntos de encuentro, en centros de menores no acompañados, el acogimiento familiar o residencial y las cuestiones referentes a los procesos adoptivos.

Por tanto, se hace imprescindible realizar un seguimiento actualizado de las cuestiones que más preocupan a los reclamantes que se dirigen a esta Institución, con el objetivo último de lograr el bienestar del menor, a través del respeto y desarrollo de los derechos que la *Ley* le reconoce.

Así, el área del menor valora el uso de toda la información obtenida de diversas administraciones públicas canarias, en la tramitación del presente expediente de oficio **EQ 100/2009**, para la planificación y ejecución de las iniciativas derivadas de la Resolución 1564/2009 del Diputado del Común.

#### **2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Menores**

Este epígrafe reseña las recomendaciones y sugerencias que han tenido incidencia en la actividad del Diputado del Común a lo largo de 2009. También hace referencia a su estado, esto es, si se han contestado o no y, en caso afirmativo, si fueron aceptadas.

En el **EQ 1315/2005**, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio, el 22 de agosto de 2005, con el objetivo de analizar la organización del sistema de tramitación de adopciones en Canarias. El 17 de enero de 2006, realizó una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El citado departamento contestó, el 10 de marzo de 2009, aceptando la recomendación realizada.

El **EQ 913/2007**, referente a la solicitud, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla de Abona, de la declaración de desamparo de un menor, ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, culminó con una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. Comunicada ésta, el 29 de julio y reiterada la solicitud de contestación el 19 de noviembre de 2009, se encontraba sin respuesta a 31 de diciembre de 2009.

El **EQ 1218/07**, de oficio, se origina ante la ausencia de recursos existentes para aquellos menores que, estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad. El 31 de octubre de 2008, se realizaron recomendaciones a la Federación Canaria de Islas y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El órgano de representación de los cabildos y el departamento



autonómico, aceptaron el 23 de diciembre de 2008 y el 29 de abril de 2009, respectivamente, las indicaciones realizadas por el Diputado del Común.

El **EQ 649/2007** se abre en relación con el funcionamiento indebido de una entidad que gestionaba casas de acogida. Vino seguida de un proceso de investigación que llevó aparejado una sugerencia del Diputado del Común al Cabildo Insular de La Palma, comunicada a esta administración el 17 de febrero de 2009 y contestada el 4 de marzo del mismo año.

En el **EQ 1219/2007**, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio con el objeto de analizar los diferentes recursos que, en el Archipiélago, se ofertan servicios como puntos de encuentro familiar en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales. El día 31 de octubre de 2008, se procede a efectuar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias una recomendación. La contestación del citado Departamento, recibida el 9 de enero de 2009, acoge positivamente la recomendación efectuada.

El **EQ 806/2008** que se origina por el traslado de un menor a un a un centro en un entorno social en el que se encontraba más integrado, para tratar sus problemas, llevó al Diputado del Común a la formulación de una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. La respuesta, de 3 de abril de 2009, informaba sobre la solución del problema planteado.

#### 2.4. Resoluciones

##### **EQ 1219/2007. Resolución 1564/2009, del Excelentísimo Señor Diputado del Común**

“Vista la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente de oficio de referencia **EQ 1219/2007**, para el análisis de los diferentes recursos existentes en el Archipiélago que oferten servicios como puntos de encuentro en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales.

Vista las actuaciones realizadas a lo largo de la tramitación de la presente investigación de oficio.

Vista la recomendación realizada a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, del siguiente tenor:

- “Que a la mayor brevedad se proceda por ese Organismo a regular la normativa de los Puntos de Encuentro Familiar, ofreciendo modelos normalizados y consensuados sobre su organización y funcionamiento que sirvan de referencia y aplicación a todos los Puntos de encuentro familiar que se generen en la Comunidad Autónoma Canaria; garantizando la financiación suficiente para prestar un servicio de calidad, a través de un Equipo técnico suficiente y estable, así como infraestructuras adecuadas a la intervención que se va a desarrollar.”

Vista la contestación de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, que “acoge positivamente la Recomendación realizada por esta Institución”, al tiempo que:

“...comparte la necesidad de establecer criterios generales de funcionamiento de los puntos de encuentro familiar que desarrollen su actividad en Canarias y con este propósito está estudiando la oportunidad de regular

dicha actividad contando para ello con la participación de los sectores implicados que permitan obtener conclusiones consensuadas y garanticen el acogimiento de las normas que finalmente se establezcan”.

#### RESUELVO

- Dar por finalizadas nuestras gestiones, al haber cumplimentado la tramitación de la queja de oficio con referencia **EQ 1219/2007**, procediendo al archivo del presente expediente.

Todo ello en virtud de las atribuciones que me confiere la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

##### **EQ 1218/2007. Resolución 1514/2009, del Excelentísimo Señor Diputado del Común**

“Vista la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente de oficio de referencia **EQ 1218/07**, alusivo a la situación de menores que, ‘estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad’.

Vista las actuaciones realizadas a lo largo de la tramitación de la presente investigación de oficio.

Vista la recomendación realizada a la Federación Canaria de Islas y a la consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias del siguiente tenor:

“Que por la Comisión Interadministrativa de Menores, como órgano de coordinación de las Administraciones Públicas de Canarias para garantizar la atención integral del menor, se impulsen aquellos protocolos necesarios para generar recursos especializados y estables para jóvenes que han alcanzado la mayoría de edad y que habiendo tenido aplicada una medida de protección de guarda o tutela, no tengan posibilidad alguna de inserción familiar.

Que por parte de los cabildos insulares se generen alojamientos tutelados, como recurso temporal, para aquellos jóvenes que habiendo cumplido la mayoría de edad o siendo mayores de 16 años judicialmente emancipados, hayan estado sujetos a una medida de protección de guarda o tutela, sin posibilidad alguna de inserción familiar, o que por sus circunstancias familiares, económicas o de conflictividad social, no puedan generar un proceso de emancipación de forma autónoma.”

Vista la contestación de la FECAI informando de que se realizan “acciones tendentes a la ejecución de las competencias que atribuye la Ley 1/1997 a los cabildos. Concretamente y tomando como referencia la situación de los menores en los Centros de protección, generando mecanismos y estrategias que potencien la autonomía”

Vista la contestación de la consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, que acepta la recomendación efectuada asumiendo el compromiso de dar traslado de aquella a la ponencia técnica que, sobre acogimiento residencial, se creará para revisar las políticas que emanan del Plan Integral del Menor en Canarias.

#### RESUELVO

- Dar por finalizadas nuestras gestiones, al haber cumplimentado la tramitación de la queja de oficio con

referencia **EQ 1218/2007**, procediendo al archivo del presente expediente.

Todo ello en virtud de las atribuciones que me confiere la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

**EQ 913/2007.**

**“Ilmo. Sr. Secretario general técnico**

**Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda**

Ilustrísimo señor:

De nuevo nos dirigimos a VI, respecto al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia **EQ 913/07**, en relación a la situación sociofamiliar del menor [...], con fecha de nacimiento [...] y la adopción de medida protectora.

A la vista de los diferentes documentos incorporados a nuestro expediente, resultan los siguientes:

#### ANTECEDENTES

La actuación de esta Institución se inicia a petición del Ayuntamiento de Granadilla de Abona. El Equipo Territorial Especializado en Riesgo (en adelante ETER) emite informe sobre situación sociofamiliar del menor [...], valorando la existencia de indicadores suficientes que indican la situación de desprotección del menor, mostrando su disconformidad con la dilación que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se está teniendo en la tramitación de la medida protectora. La valoración profesional de dicho informe emitido por el ETER dice: "... reiteramos la grave situación de desprotección del menor [...] y puesto que, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no adopta una medida urgente de protección que favorezca el adecuado desarrollo personal y social del menor, hemos decidido promover la participación de otros actores públicos competentes en protección de menores para que se propicien las actuaciones necesarias que den una respuesta satisfactoria a la preservación del adecuado desarrollo personal y social del menor"

Puestos en contacto con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y emite informe en el que refiere que, "oídos el menor y su progenitora el [...] y valorado el caso en este servicio [...] no se consideró oportuno acordar medidas de amparo en relación al menor, al considerarse que en ese momento la problemática del menor no revestía la suficiente gravedad para aplicar medidas de amparo, sino que en su lugar se propuso continuar la intervención desde los servicios sociales municipales y desde el ámbito de riesgo, incluso llevando a cabo la reprogramación del programa de intervención familiar desarrollado al efecto..." A pesar de ello, el informe concluye que el día [...], el Equipo de valoración acordó llevar a cabo "nuevas actuaciones de valoración en relación al caso, con el objeto de determinar la situación actual y la necesidad de acordar medidas para su protección, tras lo cual se acordará lo más procedente en su beneficio".

A posteriori, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona reitera informe describiendo el plan de actuaciones, las medidas adoptadas hasta el momento y concluye el dictamen profesional que "ante la imposibilidad de realizar intervención socioeducativa alguna con los progenitores de

[...] no se puede proceder a la declaración de riesgo social. Los profesionales del ETER de Granadilla entendemos que el menor reúne indicadores suficientes para proceder a la solicitud de desamparo, solicitud reiterada a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Además ponemos en conocimiento de las entidades competentes las consecuencias negativas que está conllevando para la protección infanto-juvenil del municipio la no actuación sobre el caso. Así [...] está suponiendo un modelo negativo para otros adolescentes que han abandonado la educación obligatoria, absentistas, consumidores de productos tóxicos que mantiene conductas disruptivas... ya que lo ven a él y piensan que aunque mantengan ese comportamiento asocial no pasa nada".

Resultado de la valoración los respectivos informes emitidos por ambas administraciones realizamos las siguientes

#### CONSIDERACIONES

El marco social y jurídico de aplicación y por el que se rige toda intervención en el ámbito de los menores, tiene como principio fundamental e irrenunciable, atender al interés superior del menor. De otro lado, y en cumplimiento de las funciones encomendadas en el *artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, es nuestra pretensión la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.

La definición de situación de riesgo, de la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*, engloba la valoración de las circunstancias personales, familiares o del entorno que estén perjudicando el desarrollo personal o social del menor, sin que se dé la gravedad suficiente para separarlo de su familia, a través de la consiguiente declaración de desamparo. Compete a las entidades locales, *artículo 12 de la citada Ley 1/1997*, la detección y declaración administrativa del riesgo del menor, para lo que se han dotado de Equipos especializados en intervención en menor y familia (Objetivo 5 del Plan Integral del Menor). Estos Equipos de menores, tienen, entre otras responsabilidades, el diseño e implementación de un plan de intervención familiar que contribuya a eliminar los factores de riesgo así como valorar, a través, de las distintas técnicas de intervención social (gestión de casos, el acompañamiento social...) la evolución del menor en su familia y entorno social.

El Ayuntamiento de Granadilla de Abona, según consta en los informes emitidos, realiza la declaración de riesgo social con fecha de octubre de 2002, estableciendo como factores por intervenir en el clima relacional de la unidad familiar, el absentismo escolar del menor así como la adecuada utilización del tiempo libre. En marzo de 2007, valora que se dan indicadores suficientes para declarar al menor en situación de desamparo.

La declaración de desamparo, concebida según el *artículo 172.1 del Código Civil*, como la situación 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 éstos queden privados de la necesaria

asistencia moral o material. El artículo 46 de la Ley 1/1997 de Atención Integral al Menor, desarrolla e incide en posibles situaciones que dan lugar a iniciar el procedimiento de declaración de desamparo. Incidiendo en ello, y dado la necesidad de contar con un criterio técnico unificado para las diversas situaciones que se dan en la cotidianidad de la intervención social, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia elabora y propone para su uso, un manual de conceptos y terminología unificada para la atención integral al menor en Canarias.

Por estos tres documentos, Código Civil, Ley 1/1997, de Atención Integral al Menor y manual de terminología, el informe emitido por el Ayuntamiento de Granadilla de Abona señala diversos indicadores que acreditan la situación de desamparo:

- No asistencia reiterada y sin justificación a centro escolar donde se halla matriculado.

- Faltan las personas a las que les corresponden el ejercicio de guarda (no convive con ninguno de sus dos progenitores)
- Privación de asistencia moral, seguridad física, satisfacción de necesidades físico- biológicas.

Podemos concluir, que estamos ante la situación de un menor, que desde el año 2002 se está implementando un plan de intervención en su medio, y sin que, entendiendo que nuestra reflexión no sea equiparable al pronóstico, imprescindible en el diagnóstico social, se esté llegando a un nivel de recuperabilidad mínimo, se hace necesario un replanteamiento de estrategias que incluyan medidas protectoras garantes de un armónico desarrollo del menor, de forma urgente.

Por otra parte, sentimos la necesidad de llamar la atención de la edad de [...], nacido el [...], contando actualmente con [...] años, en plena adolescencia. Siguiendo el modelo teórico de Erik Erikson, sobre desarrollo evolutivo de la identidad, la adolescencia es un momento crucial, etapa en la que se definen aspectos de gran importancia para la vida futura, esto es, de la propia irreplicable individualidad personal. Citando a Augusto Blasi, en su ponencia La construcción de la identidad durante la adolescencia, en el marco del Congreso *Ser adolescente hoy* "...probablemente la contribución más importantes que los adultos y la sociedad pueden ofrecer a los adolescentes en el proceso de dar forma a su identidad sea proporcionarles las condiciones para la esperanza... condiciones concretas y las experiencias que sean necesarias para apreciar... los valores...."

Por todo lo expuesto y en uso de las facultades que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que se valore la situación de desamparo, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y se establezcan la medida protectora necesaria para garantizar un adecuado desarrollo del joven [...]

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta Resolución en término no superior al de un mes, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo".

### 3. PERSONAS MAYORES

Índice:

#### 3.1. Introducción.

#### 3.2. Autonomía personal y atención a la dependencia.

##### 3.2.1. Panorama general de las quejas recibidas.

##### 3.2.2. Análisis específico de los problemas detectados en las quejas.

#### 3.3. La atención sociosanitaria a las personas mayores.

#### 3.4. El derecho a la protección personal de las personas mayores.

#### 3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores.

#### 3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores.

#### 3.1. Introducción

En el ejercicio 2009, la mayoría de las quejas correspondientes al área de Personas Mayores se refieren a los problemas que están surgiendo con la implantación en Canarias de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Sin embargo, también se han recibido algunas reclamaciones referentes a las supuestas deficiencias en la prestación de servicios residenciales a personas mayores en un centro de carácter público y en otro privado, ambos en la isla de Tenerife. En la tramitación de ambas quejas, se realizaron visitas a los respectivos centros por parte del Adjunto del Mayor, con el fin de comprobar in situ las cuestiones denunciadas por los reclamantes. El resultado fue desigual; trataremos esta cuestión con más detalle en el epígrafe correspondiente.

En cuanto a dependencia, exponemos, como cuestión preliminar, que la tramitación de las quejas se está llevando a cabo de forma conjunta con el área de Personas con Discapacidad, aunque, a efectos expositivos, se han incluido en este epígrafe del Informe Anual. Hay que tener en cuenta que las quejas que se reciben, bien sean de dependientes mayores, bien sea de dependientes que aún no han llegado a la tercera edad, aluden, en la mayoría de los casos, a problemas idénticos, sobre todo el retraso en la resolución de los procedimientos de dependencia. De la información remitida por la administración autonómica y de las quejas presentadas ante este Comisionado Parlamentario, se observa, con mucha preocupación, el reiterado incumplimiento de los plazos legales establecidos para dictar y notificar la resolución que reconoce la situación de dependencia y para elaborar y comunicar el Programa Individual de Atención (PIA).

A finales del ejercicio 2009, la Comunidad Autónoma de Canarias, pese a haber realizado más de 17 000 valoraciones, continuaba a la cola, junto con Extremadura, en cuanto a porcentaje de valoraciones sobre el total de solicitudes. Además, de 14 691 personas con derecho a prestación, hasta esa fecha sólo se había reconocido la prestación a 7 889 personas, es decir, al 53,69% de los beneficiarios.

Estas cifras, que son la continuación de una serie estadística con resultados similares, así como la recepción

de numerosas quejas alusivas a esta cuestión, han motivado una especial atención y supervisión por parte del Diputado del Común en lo que se refiere al proceso de implementación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma, asunto al que dedicamos el siguiente epígrafe de este Informe del área de Personas Mayores.

Para finalizar esta introducción, señalaremos, en relación con la colaboración de las administraciones públicas canarias con el Diputado del Común en la tramitación de las quejas del área de Personas Mayores, que se han remitido tres recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común a la Dirección General de Bienestar Social (EQ 1185/07, EQ 479/09 y EQ 441/09) y tres reiteraciones de recomendaciones y sugerencias no contestadas, a la Dirección General de Bienestar Social (EQ 147/09 y EQ 441/09) y al Ayuntamiento de Fuencaliente (EQ 1363/08).

### 3.2. Autonomía personal y atención a la dependencia

#### 3.2.1. Panorama general de las quejas recibidas

Comenzaremos este epígrafe describiendo el panorama general de quejas sobre autonomía personal y dependencia recibidas en la Institución hasta el 31 de diciembre de 2009.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, entró en vigor el 1 de enero de 2007. Esta Ley necesitaba un desarrollo normativo posterior, y no fue hasta unos meses más tarde cuando comenzó a manifestar su eficacia. Concretamente en Canarias, desde el 12 de junio de 2007, cuando se publicó en el Boletín Oficial de Canarias la *Orden de 25 de mayo de 2007*, por la que se hacen públicos los modelos normalizados para la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

#### Total quejas.

La única queja que tramitamos en el ejercicio 2007 fue la actuación de oficio incoada por esta Institución, para investigar y evaluar la implantación del SAAD en Canarias. En el ejercicio 2008, recibimos veintidós quejas relativas a dependencia. Y en 2009, hasta el 31 de diciembre, se habían recibido sesenta y tres quejas. En total, ochenta y cuatro quejas sobre dependencia.

#### Reparto por islas.

Si consideramos las quejas por islas, el reparto sería el siguiente:

|               |        |
|---------------|--------|
| Lanzarote     | 1,59%  |
| Fuerteventura | 3,17%  |
| Gran Canaria  | 55,56% |
| Tenerife      | 20,63% |
| La Gomera     | 0,00%  |
| El Hierro     | 1,59%  |
| La Palma      | 17,46% |

#### Parentesco.

En relación con el parentesco entre el reclamante y la persona dependiente, los resultados son los siguientes:

|             |        |
|-------------|--------|
| Madre       | 20,63% |
| Padre       | 6,35%  |
| Hija        | 31,75% |
| Hijo        | 9,52%  |
| Hermana     | 3,17%  |
| Hermano     | 3,17%  |
| Cónyuge     | 12,70% |
| Dependiente | 9,52%  |

#### Motivo de queja.

En relación con el motivo por el que se presentan las quejas, los resultados son los siguientes:

|                                            |        |
|--------------------------------------------|--------|
| Retraso en reconocimiento                  | 15,87% |
| Retraso en prestaciones                    | 50,79% |
| Fallecimiento                              | 9,52%  |
| Revisión grado                             | 1,59%  |
| Discrepancia en servicio                   | 11,11% |
| Servicios anteriores                       | 4,76%  |
| Error tramitación                          | 1,59%  |
| Discrepancia en reconocimiento de derechos | 4,76%  |

De las quejas en las que se manifiesta el retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia, destacamos que el mayor porcentaje corresponde a la isla de La Palma, donde, al parecer, se produjo una situación de incapacidad temporal sin sustitución del personal que realizaba el servicio de valoración.

En relación con los expedientes de queja relativos a retraso en el disfrute de las prestaciones, destacamos que hay un número significativo de ellos que ya tienen PIA aprobado.

De los seis fallecimientos, sólo uno de ellos tenía la propuesta PIA elaborada. En un caso el procedimiento llevaba veintidós meses en trámite cuando falleció el dependiente.

En cinco de los siete expedientes por discrepancia con el servicio, los dependientes ocupan una plaza en un centro privado y recibieron la comunicación de estancia en un centro no autorizado. Dichos centros se encuentran en las cercanías de sus familiares y no consta una propuesta de traslado a un centro concreto de la red pública.

En servicios anteriores hay tres personas con discapacidad que, tras ser reconocidos como dependientes, se les asignan los servicios que venían disfrutando desde hace 10 ó 20 años, según el caso.

En cuanto a las discrepancias en el reconocimiento de derechos, nos constan tres dependientes que, aunque tienen reconocidos los servicios, al menos dos tienen que sufragar los gastos de transporte a los centros y no cubren el total de las prestaciones.

Por último, debemos reseñar que, en el retraso en el reconocimiento, hemos recogido las quejas de dos personas de la Unión Europea a los que se les ha enviado una comunicación de estar a la espera de las indicaciones precisas de Imserso para resolver sus solicitudes.

#### Plazos en reconocimiento.

Tal vez uno de los datos más interesantes que revelan las quejas sea el tiempo medio de espera de los reclamantes, tanto para ser reconocidos como dependientes, como para la aprobación del PIA o, incluso, desde la aprobación del PIA hasta que se hace efectiva la prestación.

En este sentido, la espera máxima detectada para ser reconocido como dependiente es de veintidós meses, la mínima de tres meses y la espera media es de dieciséis meses.



**Plazos en PIA.**

La espera máxima detectada para la elaboración del PIA desde el reconocimiento como dependiente es de catorce meses, la mínima de un mes y la espera media es de nueve meses.

En definitiva, el plazo medio de resolución de los procedimientos que han derivado en queja es de veinticinco meses.

**Expedientes con recurso de alzada.**

Nos constan diez expedientes en los que los interesados han presentado recurso de alzada. Cuatro de ellos han obtenido respuesta, siendo el tiempo medio de respuesta de seis meses, con un máximo de once y un mínimo de tres meses.

**3.2.2. Análisis específico de los problemas detectados en las quejas****Retrasos en la tramitación de los procedimientos.**

Según dispone el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la resolución del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, en el plazo máximo de tres meses, que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.

Asimismo, según el artículo 12 del mencionado Decreto, la aprobación y notificación a la persona beneficiaria o a sus representantes legales del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en el supuesto de que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes deba hacerse efectivo en año distinto a aquél en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y en el supuesto de que una persona beneficiaria de otra Comunidad Autónoma traslade su domicilio de forma permanente al territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Como ya se informó el pasado ejercicio, la Institución inició una actuación de oficio a finales de 2007 (EQ 1185/07), para conocer y realizar un seguimiento de la implantación del sistema de la Atención a la Dependencia en Canarias. En el marco de esta queja, se han solicitado diversos informes a la administración autonómica, y se ha realizado un seguimiento mensual a la información estadística que publica el Imserso sobre la implantación del SAAD en todo el territorio español, y, en concreto, en Canarias. Asimismo, se llevó a cabo un Foro de la Dependencia en el que se recabó la percepción sobre esta cuestión de los agentes sociales, organizaciones no gubernamentales y colegios profesionales.

Finalmente, en el mes de junio de 2009, se remitió una Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social en relación con tres de las cuestiones que mayor

importancia estaban ofreciendo en la primera fase de implantación de la Ley.

En primer lugar, los retrasos a los que antes hicimos alusión. En este sentido, se recomendó a la Dirección General de Bienestar Social que adoptara con carácter urgente las medidas de gestión y en materia de recursos humanos necesarias para conseguir que los procedimientos de dependencia en trámite se resolvieran dentro de los plazos establecidos legalmente y asegurar que las nuevas solicitudes también fueran resueltas en el plazo que estipula la normativa vigente.

En segundo lugar, constatamos la inexistencia de recursos suficientes para la implantación de la Ley, pues no debemos olvidar que en ésta prima la concesión de prestaciones residenciales o de ayuda a domicilio de carácter público, frente a otras soluciones como la ayuda para cuidados en el entorno familiar, que debe tener un carácter residual. Sobre esta cuestión recomendamos a la Dirección General de Bienestar Social que elaborara un análisis de la realidad actual de la dependencia en Canarias y la previsible evolución en cuanto a personas, edad, sexo, grado y nivel, que permita planificar las necesidades de infraestructuras y servicios de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en Canarias en el medio y largo plazo.

Por último, recogimos el problema planteado por varios reclamantes que denunciaban que sus familiares dependientes habían fallecido mientras esperaban el reconocimiento de la prestación correspondiente, sin que se les reconociera las mismas. Considerando que este asunto tenía una dimensión de carácter estatal, propusimos a la Dirección General de Bienestar Social el traslado del mismo al Consejo Territorial del SAAD así como la elaboración, con carácter provisional, de una Instrucción para el ámbito de Canarias que contemple las posibles situaciones en que se pueden encontrar los interesados que fallecen y la forma de hacer efectivo el derecho que la LPAPAD les reconoce.

La respuesta ofrecida por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda dista, a nuestro juicio, de ofrecer una solución real a los problemas planteados, pues, a diario, seguimos recibiendo quejas en las que observamos que los plazos de resolución de los procedimientos no se han acortado, y se tarda, en muchos casos, más de dos años en la finalización del procedimiento. De hecho, como hemos señalado con anterioridad, el plazo medio de resolución de los expedientes de dependencia de personas que han presentado queja ante el Diputado del Común es de veinticinco meses, es decir, diecinueve meses más de lo que establece la Ley.

Tampoco se ha dado una solución para los casos de fallecimiento del interesado con anterioridad a la resolución del procedimiento, si bien, en este aspecto, al menos nos consta que el Imserso está preparando una propuesta para presentar al Consejo Territorial del SAAD (este asunto lo tratamos más adelante en un apartado específico). Tal vez el mayor avance se esté produciendo en la planificación del SAAD, gracias a un estudio sobre la dependencia en Canarias elaborado por la Universidad de La Laguna a solicitud de la Dirección General de Bienestar Social y al principio de acuerdo con los cabildos insulares para el establecimiento del catálogo de servicios.

En el II Foro sobre la aplicación en Canarias de la citada Ley, organizado por este Comisionado Parlamentario a mediados del mes de diciembre del ejercicio 2009, en el que participaron representantes de la administración autonómica, se recogían datos de los colectivos sociales que coincidían con los nuestros, relativos a los retrasos injustificados en la tramitación de los expedientes de la más conocida por la ciudadanía, como la Ley de Dependencia.

En esta reunión conocíamos, asimismo, el dato de personas en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria que habían acudido a los juzgados con la pretensión de recibir una respuesta a aquellos asuntos que la administración no había resuelto y que son los mismos que aparecen reflejados en las quejas ciudadanas que tramitamos.

Al finalizar el ejercicio, y una vez obtenida la respuesta por parte de la consejería, procedimos a tramitar y resolver las quejas individuales, instando a la Dirección General de Bienestar Social a la resolución en plazo de los expedientes y tratando de dar respuesta a otras cuestiones que van surgiendo en la aplicación de la Ley.

Entre las quejas referidas a retraso en la tramitación de los expedientes iniciados al amparo de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, diferenciamos las que hacen alusión al retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia con asignación de grado y nivel (EQ 2175/08, EQ 563/09, EQ 1189/09, EQ 1363/08, EQ 2238/08, EQ 274/09, EQ 630/09, EQ 1280/09, EQ 2108/08, EQ 205/09, EQ 407/09, EQ 656/09, EQ 1487/09) y las que hacen referencia al retraso en la elaboración y aprobación del Programa Individual de Atención (PIA), una vez que la persona ha sido reconocida como dependiente (EQ 104/09, EQ 191/09, EQ 416/09, EQ 421/09, EQ 433/09, EQ 655/09, EQ 1356/08, EQ 1400/08, EQ 1504/08, EQ 1832/08, EQ 84/09, EQ 206/09, EQ 253/09, EQ 312/09, EQ 330/09, EQ 441/09, EQ 452/09, EQ 456/09, EQ 459/09, EQ 479/09, EQ 531/09, EQ 631/09, EQ 683/09, EQ 1022/09, EQ 1153/09, EQ 1225/09, EQ 1301/09, EQ 1343/09, EQ 1379/09, EQ 1411/09, EQ 1412/09, EQ 1493/09, EQ 1534/09, EQ 1543/09).

#### **Reconocimiento de los derechos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, a ciudadanos comunitarios.**

En este conjunto de quejas los reclamantes aluden a la paralización de la tramitación de sus expedientes por parte de la Dirección General de Bienestar Social, debido a la condición de ciudadanos de la Unión Europea pero sin la nacionalidad española.

Tras solicitar los correspondientes informes, la Dirección General de Bienestar Social nos comunicó que, en efecto, los expedientes se encontraban paralizados a la espera de recibir un informe solicitado al Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, dadas las dudas suscitadas en la consejería acerca de la aplicabilidad de la Ley a estos ciudadanos.

Estas quejas se archivaron definitivamente por entrar en vías de solución, ya que, en octubre de 2009 la Dirección General del Imerso, remitió una comunicación a la Dirección General de Bienestar Social, en la que se expresaba que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y su normativa de desarrollo*, será de aplicación a las personas ciudadanas de países comunitarios

en condiciones de igualdad respecto de las personas de nacionalidad española, todo ello de conformidad a lo previsto en el artículo 12 del vigente Tratado de la Unión Europea y el Reglamento 1408/197 del Consejo de la Unión Europea.

#### **Fallecimiento del solicitante durante la tramitación del expediente.**

Además de la queja tramitada de oficio por el Diputado del Común (EQ 1185/07), en la que, como señalamos con anterioridad, recogimos el problema planteado por varios reclamantes que denunciaban que sus familiares dependientes habían fallecido mientras esperaban el reconocimiento de la prestación correspondiente, sin que se les reconociera las mismas, se han venido recibiendo diversas quejas de particulares en las que se plantean los mismos problemas. Se trata de expedientes en los que se ha producido una doble demora; se retrasa, por una parte, el reconocimiento de la situación de dependencia y, por otra, se retrasa la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención. Al producirse el fallecimiento del interesado, ocurre, en algunas quejas, que no ha sido valorado, en otras, con valoración, pero sin resolución de reconocimiento de la dependencia y, en otras, con la condición de dependiente reconocido, pero sin tener el PIA elaborado.

En estos supuestos, aunque la eficacia de los derechos se supedita a la aprobación del expediente en sus dos fases, reconocimiento de la dependencia y aprobación del PIA, los efectos, por imperativo de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, se retrotraen a la fecha de solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia. Por ello, de acuerdo, además, con el criterio expresado por otras defensorías, entendemos que en esos supuestos ha de producirse la aprobación demorada del PIA a los solos efectos de determinar la eficacia retroactiva del derecho hasta la fecha de fallecimiento, criterio este que tiene su sostén en el principio jurisprudencial de que la Administración “no puede verse beneficiada por el incumplimiento de sus obligaciones de resolver expresamente en plazo la solicitudes de los ciudadanos, deber este que entronca con la cláusula del Estado de Derecho -artículo 1.1 de la CE- así como con los valores que proclaman los artículos 24.1, 103.1 y 106.1 de la CE” (*Sentencias del Tribunal Supremo 188/2003, de 27 de octubre, 14/2006, de 16 de enero y 137/2007, de 23 de julio*).

No puede, por tanto, la demora administrativa serlo en perjuicio de la persona dependiente fallecida o de sus herederos, como tampoco en beneficio de la Administración causante de la misma.

Además, cuando nuestro ordenamiento jurídico se establece que la dilación indebida constituye el supuesto típico de funcionamiento anormal, por lo que, cuando tiene lugar en el proceso, genera el derecho a ser indemnizado. Y si se pretendiere entender el derecho a obtener la resolución en un plazo razonable como una mera declaración programática, la sentencia del Tribunal Constitucional de 14 de marzo de 1984, obliga a aceptar la posibilidad de esa exigencia de responsabilidad al Estado, por funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, doctrina perfectamente trasladable al ámbito de la Administración:

“Todo cuanto antecede no puede llevar a pensar que el derecho constitucional garantizado es un derecho vacío y que su vulneración sólo puede ser remediada en términos puramente simbólicos, mediante una declaración sin

contenido eficaz. El artículo 121 de la Constitución impone al Estado la obligación de indemnizar los daños causados por error judicial o que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia. Si la dilación indebida constituye, de acuerdo con una doctrina casi unánime, el supuesto típico de funcionamiento anormal es forzoso concluir que (...) la lesión del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas genera, por mandato de la Constitución, cuando no puede ser remediada de otro modo, un derecho a ser indemnizado por los daños que tal lesión produce”.

Por parte de la Dirección General de Bienestar Social, como respuesta a la recomendación que le fue remitida en el marco de la actuación de oficio identificada con la referencia **EQ 1185/07**, y como respuesta a las quejas individuales referidas a este asunto, nos ha informado de que el Consejo Territorial del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia ha propuesto y trasladado a las comunidades autónomas las cuestiones referidas al fallecimiento de los interesados, solicitando la presidenta de la comisión que les remitieran sus informes para su estudio conjunto con el fin de alcanzar un posicionamiento común. Además, el Imserso también presentará una propuesta, con lo cual se podría aprobar una instrucción, aunque hasta la fecha del cierre de este informe no nos consta que se haya aprobado acuerdo alguno en ese sentido. En consecuencia, la Dirección General de Bienestar Social mantiene el criterio de que sólo surge el derecho, para los sucesores del dependiente, de percibir las correspondientes prestaciones cuando la persona declarada dependiente fallezca después de haberse elaborado su Programa Individual de Atención. Expedientes de esta naturaleza son los **EQ 1014/09**, **EQ 2096/08**, **EQ 2218/08**, **EQ 1145/09** y **EQ 1177/09**.

**Desacuerdos con las resoluciones que reconocen la situación de dependencia o con los servicios y/o prestaciones reconocidos en el Programa Individual de Atención (PIA).**

En algunos casos, una vez notificada la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, el reclamante presenta un recurso por el desacuerdo con el grado y nivel reconocidos, aunque, en estos casos, nuestra intervención se reduce, necesariamente, a conseguir que la Administración dé respuesta expresa, en el plazo legal, al recurso interpuesto (**EQ 1351/09**, **EQ 1329/09**).

Pero uno de los problemas más importantes con los que se han encontrado numerosos solicitantes de los servicios y prestaciones contemplados en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, es el de la convalidación del servicio que venían disfrutando con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, en el marco de los programas sociosanitarios de Canarias, bien de atención a personas mayores, bien de atención a personas con discapacidad.

La Comunidad Autónoma de Canarias, al igual que las restantes comunidades autónomas, venía realizando un importante esfuerzo para atender a las personas que requerían el soporte de los servicios públicos para llevar una vida en condiciones dignas, bien por la discapacidad de la que estaban aquejadas, bien por la avanzada edad y los requerimientos de carácter sanitario y/o social que presentaban.

A través de estos programas sociosanitarios, tanto el Gobierno de Canarias, a través de las consejerías competentes en materia de Sanidad y de Bienestar Social, como los cabildos insulares, han realizado un importante esfuerzo inversor para dotar a todas las islas de plazas tanto residenciales como de centros de día para atender a las necesidades de estos colectivos.

Pese a este esfuerzo, lo cierto es que existen numerosas personas dependientes con servicio de un centro de día, cuya atención diaria ha estado en manos de sus familiares. Estos cuidadores han disfrutado de un importante respiro gracias a las horas que pasaba el dependiente en el centro de día, pero no por ello se han visto cubiertas, de manera satisfactoria, todas las necesidades del dependiente y de sus cuidadores.

En este contexto, la tramitación parlamentaria y aprobación de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, generó grandes expectativas en los dependientes y sus familias, pues consideraban que el catálogo de prestaciones de la ley aportaría mejoras en su vida cotidiana, para la mayor autonomía de la persona dependiente y para el respiro de sus cuidadores.

Sin embargo, en muchos casos, el reconocimiento de la situación de dependencia y la aprobación del PIA ha supuesto únicamente la convalidación de la prestación social que se venía disfrutando, y, en particular, en los casos de centros de día. De esta forma, nos hemos encontrado con quejas como la presentada por la tutora de una persona mayor dependiente que, desde el punto de vista médico, presenta deficiencia mental severa, secuela de una meningitis padecida en los primeros años de la vida. Tiene un retraso mental profundo, capacidad intelectual significativamente inferior al promedio, presenta déficit en la actividad adaptativa en numerosas áreas y refleja un comportamiento muy agresivo. Convive con su hermana de 53 años y cuidadora principal, su cuñado de 57 años y su sobrina de 20 años. Fue declarada incapaz en virtud de sentencia de febrero de 1996 y su tutela recae en su hermana.

La persona dependiente ocupa una plaza en un centro ocupacional desde el mes de junio de 1985. Esta plaza, en la actualidad, se encuentra homologada en el Programa de Atención a la Discapacidad, integrada en la oferta pública de la Red de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias. Como usuaria del centro acude al mismo los días laborables, de lunes a viernes, entre las 8.30 y las 16.15, recibe los servicios propios de centro ocupacional y el almuerzo. El tiempo restante, es decir, tardes, fines de semana, festivos y periodos vacacionales se encuentra al cuidado de su hermana y tutora.

En este caso, tras casi dos años de tramitación del expediente, la resolución del Gobierno de Canarias por la que se aprueba el PIA se limita a convalidar la situación anterior, es decir, que la prestación que se le reconoce es la que venía disfrutando desde 1985 (**EQ 527/09**).

Por tanto, tras el desarrollo de todo este complejo procedimiento, la situación de la dependiente sigue siendo exactamente la misma en la que estaba cuando se inició el expediente, es decir, sigue teniendo la misma plaza en el mismo centro de día de carácter ocupacional, con la salvedad de que ahora tiene una resolución, con validez en todo el territorio nacional, que la declara persona en situación de dependencia.



Por su parte, la situación de la cuidadora principal y de la unidad familiar de convivencia tampoco se ha modificado en sentido alguno. Tras la finalización del procedimiento, la cuidadora continúa haciéndose cargo de la persona dependiente durante todas las tardes y las noches, así como los fines de semana, días festivos y períodos vacacionales. No se ha reconocido ningún tipo de servicio o prestación que permita a la dependiente y, por ende, a su familia, una mejora de su situación actual, como podría haber sido un servicio que permitiese un respiro familiar, o una prestación económica que facilitara, igualmente, la autonomía de la interesada y el respiro de la cuidadora y la familia.

A nuestro juicio, pugna con el sentido común que la situación de la dependiente y su unidad familiar no experimente modificación alguna, pues no es lógico iniciar un procedimiento de reconocimiento de derechos subjetivos para convalidar una situación que permanecía estable desde el año 1985. Y este resultado no solo pugna con el sentido común, sino que es contrario al espíritu de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, y a su articulado, pues esta Ley, reconociendo el esfuerzo realizado hasta ahora por las administraciones estatal, autonómica y local, para la atención a las personas dependientes, bien por causa de la avanzada edad, bien por causa de una discapacidad, apuesta por la creación de un sistema nuevo, para ampliar y complementar la acción protectora ya existente.

Además, cabe recordar que el *artículo 9* señala que el Gobierno, oído el Consejo Territorial del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, determinará el nivel mínimo de protección garantizado para cada uno de los beneficiarios del Sistema, según el grado y nivel de su dependencia, como condición básica de garantía del derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia, y el epígrafe 2 de este artículo aclara que la financiación pública de este nivel de protección correrá a cuenta de la Administración General del Estado.

La Dirección General de Bienestar Social deniega la posibilidad de reconocer una prestación económica a la interesada, con el argumento de que se le puede prestar un servicio adecuado a través de la Red de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma. Reconociendo esta Institución que, en efecto, es un servicio adecuado, tanto que lleva más de 24 años disfrutando de ese servicio, lo cierto es que la plaza que ocupa la reclamante está financiada por el Plan de Atención a la Discapacidad, es decir, por el Gobierno de Canarias, el cabildo insular y la aportación de la usuaria. Por tanto, al negarle cualquier posibilidad adicional de servicio o prestación se está vulnerando el principio establecido en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, de aportación de un nivel mínimo de protección por parte de la Administración General del Estado para cada uno de los beneficiarios del Sistema. De esta forma la Comunidad Autónoma obtendrá un ahorro en su gasto social por causa del reconocimiento de la situación de dependiente de la reclamante, mientras que ni ésta ni su cuidadora ni su entorno obtienen beneficio o mejora por el reconocimiento de la situación de dependencia.

En otra queja, la reclamante interpone un recurso de alzada contra la resolución de aprobación del PIA que le reconoce la misma plaza en un centro de día ofrecida a través del PAD, ubicada en Las Palmas de Gran Canaria, aunque el domicilio

del usuario está en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana. Se da, además, la circunstancia que el recurso tiene un transporte que sólo llega hasta la población de Vecindario que dista unos 18 kilómetros de su residencia, debiendo la familia hacerse cargo del otro recorrido, sin tener los medios personales y materiales para hacerlo, y, en consecuencia, se ve en la necesidad de contratar un servicio de transporte particular que haga el recorrido. Las expectativas de mejorar la situación del dependiente con la aprobación de la nueva Ley y el reconocimiento de los derechos en ella contenidos, se ven frustradas con la desestimación del recurso. Por nuestra parte, ha parecido oportuno sugerir a la Dirección General de Bienestar Social que estudie, de nuevo, el expediente, ya que la familia soporta una situación socio-económica precaria, según nos consta de informe social enviado por los servicios sociales municipales, hace ya frente al co-pago del usuario de la plaza en recurso de día, y no puede asumir los otros gastos que se producen por el transporte, siendo además necesarios para el dependiente los cuidados y atenciones que se ofrecen, que al no poder acudir al recurso desmejoran su psico-motricidad (**EQ 1293/09**).

Nos hemos centrado, a título de ejemplo, en la descripción de la situación de estas personas, usuarias de centros de día, en las que hemos solicitado a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una reconsideración del PIA aprobado, para que éste produzca una mejora efectiva en la situación del dependientes y de sus cuidadores, aunque no hemos obtenido una respuesta favorable por parte de dicha consejería, pero cabe destacar que el mismo esquema de conflicto presentan otras quejas recibidas a lo largo del ejercicio (**EQ 554/09**, **EQ 622/09**, **EQ 47/09**, **EQ 1405/09**, **EQ 1552/09**).

### 3.3. La atención sociosanitaria a las personas mayores

Se han recibido diversas quejas referidas a problemas surgidos en centros sociosanitarios de atención a personas mayores. En una de ellas, la reclamante denunciaba el fallecimiento de su padre a consecuencia de una caída accidental, en una residencia privada en Gran Canaria, el mismo día de su ingreso y tras haber advertido la reclamante al personal del citado centro de su preocupación por la falta de seguridad en la habitación en relación con las condiciones físicas del usuario. Asimismo manifestaba que había presentado una reclamación ante el servicio de Inspección y Registro de Centros. Esta Institución solicitó información sobre el trámite dado a la denuncia presentada por la reclamante y si se habían realizado actuaciones de inspección en la residencia tras su puesta en funcionamiento, así como el resultado de las mismas.

La queja se archivó ya que nos constaba por el informe recibido que el servicio de Inspección y Registro de Centros había actuado oportunamente tras la presentación de la denuncia en el ámbito de sus competencias, todo ello sin perjuicio de las posibles responsabilidades penales que pudieran deducirse de la denuncia que interpuso la reclamante ante el juzgado correspondiente (**EQ 8/09**).

Se tramitó y resolvió de manera favorable una queja presentada por una vecina de Tijarafe que solicitaba la concesión de una plaza en una vivienda tutelada para mayores en dicho municipio (**EQ 344/09**).



Otro problema que se plantea en la actualidad es la de la coexistencia de los sistemas sociosanitarios preexistentes con el nuevo sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, pues aún no se ha producido una integración desde el punto de vista jurídico lo que genera disfunciones organizativas e inseguridad jurídica.

Desde esta perspectiva, estamos tramitando una queja en la que hemos solicitado al Cabildo Insular de La Palma que informe sobre si existe un acuerdo o disposición normativa por la que se haya decidido que las plazas existentes en los centros residenciales de carácter público solo vayan a ser ocupadas por personas reconocidas como dependientes y en cuyo Programa Individual de Atención se recoja como prestación el servicio residencial. Además, en tal caso, hemos solicitado que se nos informe acerca de la fecha de tal acto o disposición y de si se ha informado a las personas que habían solicitado el acceso a dichos centros al amparo del *Decreto 236/1998, de 18 de diciembre* de esta nueva situación, solicitando, por último, que se nos comunique si la antigüedad en la lista de espera tiene efectos en la actualidad o, por el contrario, las plazas se adjudican conforme se elaboran los Programas Individuales de Atención (**EQ 463/09**). Al cierre de este informe, nos encontramos a la espera de respuesta.

Como señalamos en la introducción del informe del área de Personas Mayores, también se han recibido algunas reclamaciones referentes a las supuestas deficiencias en la prestación de servicios residenciales a personas mayores en un centro de carácter público (**EQ 1294/09**) y en otro privado (**EQ 1288/09**), ambos en la isla de Tenerife.

En cuanto al centro de carácter privado, esta Institución solicitó un informe tanto al Servicio de Inspección y Registro de Centros como a la Consejería de Sanidad, con respecto a las actuaciones inspectoras efectuadas, en el primer caso, y con respecto a la supuesta inasistencia de los facultativos del Servicio Canario de la Salud para atender a los pacientes de la residencia, en el segundo caso.

En la tramitación de este expediente, se acordó formalizar una visita a la residencia, por parte del adjunto del Diputado del Común, responsable del área de Personas Mayores, acompañado por el asesor del área, que se llevó a cabo el 24 de noviembre de 2009.

La visita tuvo dos partes diferenciadas, la primera consistió en una entrevista con el director del centro, y la segunda, la visita a sus diferentes instalaciones.

De acuerdo con los datos que ofrece el Servicio de Inspección y Registro de Centros, dependiente de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración, en su actualización a 23 de noviembre de 2009, es decir, el día anterior a la visita, la residencia tiene autorizadas 522 plazas de carácter sociosanitario. De estas plazas, el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife tiene concertadas 84.

Sin embargo, en la entrevista con el director de la residencia se nos informa de que, en ese momento, hay aproximadamente unos 1100 residentes. Reconoce el director lo inadecuado de dicha situación, si bien mantiene que no hay una alternativa, en la actualidad, para las personas que se encuentran allí.

Con posterioridad, en la visita a las instalaciones, pudimos verificar la existencia de dos salas de gran tamaño, repletas

de camas, a escasa distancia unas de las otras. Dichas salas sirven, además, de comedor y de estar de los residentes.

Por parte del director se nos informó de la inminente terminación de la obra de un nuevo centro sociosanitario, a escasos metros, con el que se pretende paliar la sobreocupación actual de la instalación.

Al cierre del ejercicio la queja se encontraba aún en trámite, a la espera de los informes solicitados.

La otra queja a la que aludimos se refiere al hospital Febles Campos en Santa Cruz de Tenerife. En la tramitación de esta queja también se acordó llevar a cabo una visita a la instalación que se efectuó el 25 de noviembre de 2009. Asistieron el Adjunto del Diputado del Común, responsable del área de Personas Mayores, acompañado por el asesor del área.

La visita tuvo dos partes diferenciadas, en primer lugar, tras la recepción por parte de la responsable de la Unidad Sociosanitaria de Tenerife, se llevó a cabo una visita a las instalaciones del centro, acompañados por la directora del mismo. Tras la visita, se mantuvo una reunión con la directora del centro, en la que planteamos a la misma las cuestiones surgidas en el expediente de queja anteriormente aludido.

De acuerdo con los datos que ofrece el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife, el hospital Febles Campos es un centro de carácter sociosanitario que cuenta con 266 plazas, entre las cuales se encuentran ubicadas las unidades de psicogeriatría (56 camas) y de demencias (10 camas), además de 200 camas de altos requerimientos distribuidas en 4 plantas.

Incorporamos a continuación la ficha técnica de la visita:

**a) Comunicación.**

La ubicación es adecuada, en Santa Cruz de Tenerife, en un área residencial con servicios de carácter sanitario, al encontrarse junto a la clínica La Colina.

**b) Estado de conservación del edificio e instalaciones.**

Pese a que se trata de un edificio antiguo que se ha ido rehabilitando progresivamente (antiguo Hospital Psiquiátrico), la conservación del edificio parece adecuada, si bien ese informe debe emitirse por técnico competente. Se trata de un edificio con cuatro plantas, en el que se encuentran las 200 camas de alto requerimiento, con un edificio anexo, en el que se ubican las camas de psicogeriatría y de demencias.

En las afueras de ambos edificios hay zonas ajardinadas para el esparcimiento de los residentes no encamados.

**c) Señalizaciones.**

Son adecuadas a la naturaleza y finalidad del centro.

**d) Existencia de plano visible de las instalaciones.**

No se observa la existencia de plano visible de la instalación en las zonas comunes del edificio.

**e) Timbre de emergencia en los baños.**

No se llegó a comprobar este extremo.

**f) Existencia de barreras arquitectónicas y de elementos estructurales para PMR.**

Pese a tratarse de un gran edificio, parece que la mayoría de las barreras arquitectónicas que pudieran existir se han eliminado.

**g) Órganos de participación de los usuarios.**

La constitución del comité de calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del

IASS, pues, al parecer, existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.

Igualmente existe la junta de familiares, como órgano de participación abierto a todos los familiares, que según la información que se nos facilita se reúne cada tres meses, aproximadamente.

#### **h) Sistema recepción de quejas.**

Se nos informa de que es una cuestión que se está retomando, pues, al parecer, durante un tiempo existieron problemas con los correspondientes formularios.

#### **i) Entrevista con la dirección respecto a la reclamación EQ 1294/09.**

En la mencionada reclamación se plantean varias cuestiones que fueron trasladadas a la directora del hospital Febles Campos. Se recoge a continuación las cuestiones objeto de queja (por escrito y en entrevista) y las respuestas:

- Insuficiencia del servicio de fisioterapia: Debido a dificultades coyunturales, concretamente, a la ausencia de especialistas en el mercado de trabajo, el hospital estuvo durante un tiempo sin médico rehabilitador. No obstante, desde hace más de un año la plaza está cubierta de forma interina, y se encuentra, en estos momentos, en proceso de cobertura definitiva. Por otro lado, existe una adecuada y eficaz coordinación entre la médico rehabilitador y los fisioterapeutas.

- Insuficiencia de la plantilla de médicos. La reclamante alude en la reunión mantenida con el Adjunto del Diputado del Común y el asesor del área a la insuficiencia de la plantilla de médicos, en particular cuando se produce alguna baja por IT entre éstos, no existiendo, en tales casos, un profesional de referencia. Por parte de la directora del hospital Febles Campos se afirma que la plantilla está compuesta por un jefe de servicio, seis médicos adjuntos, un neurólogo y un rehabilitador, estando la misma adecuadamente dimensionada en función del número de residentes del hospital. Por otra parte, nos comunica que en las ocasiones que se producen bajas por IT se emplean los mecanismos legales de sustitución provisional o interina, si fuese necesario, estando los residentes y los familiares puntualmente informados de estas circunstancias.

- Cobertura de la asistencia por los especialistas del SCS. La reclamante, tanto en su queja inicial (EQ 127/07) como en la que tramitamos en la actualidad (EQ 1294/09), insiste en la necesidad de que se produzcan desplazamientos de los médicos especialistas del Servicio Canario de la Salud al hospital Febles Campos, para evitar así la molestia de desplazar a personas de avanzada edad y delicado estado de salud a los centros hospitalarios o consultas de especialidades de referencia. Sobre esta cuestión, la dirección del hospital nos reitera el criterio ya expresado en el EQ 127/07, en el sentido de que el Febles Campos está catalogado como un hospital de nivel 1, donde la plantilla de médicos está plenamente capacitada para llevar a cabo los tratamientos de mayor prevalencia entre la población geriátrica, pero que resulta imposible que toda la atención especializada se lleve a cabo en el hospital, pues no se cuenta con los medios técnicos y humanos que existen en las consultas de especialidades y en los hospitales de referencia. Insiste además en que semanalmente se producen desplazamientos de residentes

para consultas de especialidades, desarrollándose éstas con total normalidad.

- Aparato de radiología obsoleto. Se nos informa de la existencia de un aparato nuevo.

- Falta de respuesta a los escritos de la reclamante sobre acceso al historial clínico de la paciente y sobre errores en la medicación. Sobre este particular por parte de la dirección se señala que las solicitudes efectuadas son contestadas por el IASS.

- No constitución del comité calidad. Como indicamos anteriormente, se nos informa que, en efecto, el comité de calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del IASS, pues al parecer existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.

- Mala calidad del servicio de lencería, no individualización de la ropa. La directora nos informa que se encuentran en fase de reorganización y que, mediante un sistema de gestión de procesos, se está implantando un sistema de control de la recogida-lavado-planchado-entrega de la ropa, que garantiza el tratamiento individualizado de las necesidades de cada residente.

En conclusión, en lo que respecta al hospital Febles Campos la impresión que deja la visita es satisfactoria. Se trata de un centro sociosanitario en normal funcionamiento, ubicado en un edificio no concebido para tal fin, pero en el que se han ido llevando a cabo las reformas necesarias para adaptarlo a las necesidades que plantea el colectivo de residentes al que atiende.

En cuanto a las demandas que plantea la reclamante, esta Institución está capacitada para intervenir y supervisar las cuestiones referidas a la falta de respuesta a algunos de sus escritos y a la falta de constitución del comité de calidad. Igualmente, esta Institución debe interesarse por la aparente falta de cumplimiento de las obligaciones en cuanto a disponibilidad de formularios de quejas/reclamaciones. Para ello se ha efectuado la correspondiente solicitud de informe al IASS.

El resto de cuestiones exceden de la competencia del Diputado del Común, ya que se trata estrictamente del ejercicio de las funciones de inspección que tiene encomendadas el órgano especializado del Gobierno de Canarias, esto es, el Servicio de Inspección y Registro de Centros.

Al cierre de este informe la queja se encuentra aún en trámite.

Por último, se ha recibido una queja en la que la reclamante únicamente solicitaba asesoramiento acerca del procedimiento por seguir para solicitar la inspección de una residencia privada de mayores (EQ 258/09).

### **3.4. El derecho a la protección personal de las personas mayores**

En el año 2008, el Diputado del Común dictó una resolución por la que se acordaba iniciar una actuación de oficio para conocer el número de tutelas y curatelas que, en su caso, tuvieran asignadas las administraciones públicas canarias, los recursos que dichas administraciones estaban dedicando a este fin, así como los problemas o dificultades que se estuvieran encontrando, además de recomendar, si se consideraba necesario, la adopción de las medidas pertinentes.

Dicha Resolución tenía su base en el *Decreto 100/1998, de 26 de junio, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión Tutelar del Mayor legalmente incapacitado*, adscrita a la consejería competente en materia de asuntos sociales, para el ejercicio de las competencias que a ésta pudieran corresponder cuando por sentencia le sea asignada la tutela legal de mayores incapacitados.

Son funciones de la Comisión:

1. Ejercer los deberes tutelares de las personas mayores incapacitadas cuando por sentencia judicial firme le sea asignada a la Administración autonómica su tutela.

2. Adoptar todas las medidas precisas para la guarda y protección de la persona y bienes del mayor tutelado.

3. Propiciar la integración y normalización del mayor tutelado en su propio medio social y facilitarle los recursos sociales idóneos para su desarrollo y bienestar personal, su cuidado, rehabilitación o recuperación.

Además, se tenía constancia de que, por parte de los juzgados competentes, se estaba asignando la función tutelar de mayores incapacitados, en algunos casos, a los respectivos cabildos insulares, al entender que éstos están dotados de los medios y recursos adecuados para el ejercicio de las mismas.

Incoada la queja, esta Institución remitió un oficio tanto a la Dirección General de Bienestar Social como a los cabildos insulares solicitando que se nos informase de forma actualizada acerca de las siguientes cuestiones:

- Número de personas mayores cuya tutela o curatela tiene asignada esa Administración por sentencia judicial firme.

- Recursos humanos y materiales de los que dispone para ejercer las funciones asignadas.

- Principales problemas o dificultades que se encuentran para el ejercicio de las referidas funciones. Valoración general de la cuestión.

La recepción de los informes se produjo dentro de plazos relativamente normales, si bien el retraso en la remisión del informe solicitado al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria ha postergado considerablemente la fecha de valoración de la información recibida.

Se da la circunstancia de que, en fechas posteriores a la incoación de la actuación de oficio a la que estamos haciendo referencia, entró en vigor en España la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue ratificada por España el 30 de marzo de 2007 y entró en vigor el 3 de mayo de 2008. Esta Convención prevé las medidas que los Estados deberán implantar para garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con las demás personas.

Por parte del sector representativo de las personas con discapacidad, así como por numerosos expertos, se ha expresado la necesidad de proceder a una amplia reforma de diversas leyes españolas para adaptar nuestra legislación a los postulados de la mencionada convención.

Nos consta, según informa el Imsero, que el Consejo de Ministros también ha estudiado un informe sobre las actuaciones del grupo de trabajo interministerial para la

adaptación de la legislación española a la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este grupo está presidido por el Ministerio de Sanidad y Política Social y compuesto por todos los ministerios.

Hasta el momento, se han llevado a cabo tres reuniones del grupo de trabajo en las que se ha analizado el estado de situación actual y la metodología que hay que seguir para elaborar el estudio final comparativo de la normativa española y los borradores de textos legislativos que la modifiquen. Además, el grupo ha acordado solicitar la colaboración del sector asociativo de la discapacidad.

El texto final para la adaptación a la legislación española de esta Convención lo realizará el Ministerio de Sanidad y Política Social.

Hasta la fecha, hay un cierto grado de consenso a la hora de afirmar que el artículo 12 de la Convención, consagrado al reconocimiento de la igualdad plena ante la Ley de las personas con discapacidad, incide de lleno en las instituciones preexistentes en nuestro Derecho, que regulan esta materia, y obliga a un replanteamiento de la incapacitación judicial. La convención busca que se proporcione a quienes tienen disminuida su capacidad para la autonomía o se perciben con tal disminución, la asistencia para poder llevar una vida independiente y no la sustitución de su autonomía.

Por tanto, la Convención plantea un nuevo sistema de apoyo en la toma de decisiones en detrimento del tradicional modelo de sustitución que impera en la mayoría de los países de la comunidad internacional que tienen regulada esta cuestión. Y este nuevo sistema de apoyo provocará, con bastante probabilidad, una profunda reforma del Código Civil en lo que se refiere a la declaración de incapacidad y las instituciones de protección del incapacitado judicialmente, como son la tutela y la curatela.

Puesto que ya se está trabajando en la modificación de estos textos legales, al menos en el ámbito ministerial, esta Institución ha acordado posponer la emisión de propuestas en forma de sugerencias o recomendaciones a las administraciones públicas canarias a un momento posterior, cuando se hayan aprobado los correspondientes textos legales que adapten la convención al derecho español, pese a la obligatoriedad de la Convención desde su entrada en vigor y, en consecuencia, se procede al archivo del expediente.

### **3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Personas Mayores**

a) **EQ 2238/08.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social relativa al cumplimiento de su obligación legal de dar respuesta a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Resolución no contestada por la Dirección General de Bienestar Social en la fecha de cierre del Informe Anual.

b) **EQ 147/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

En esta Recomendación se ha requerido a la Dirección General de Bienestar Social para que nos comunique si

acepta nuestra Recomendación, y, en tal caso, que nos comunique las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, si por el contrario rechaza la recomendación, que nos comunique el motivo de tal rechazo, pues de la respuesta recibida no era posible determinar si la reiterada Resolución era aceptada o no. Nos encontramos a la espera de respuesta al cierre de este Informe Anual.

c) **EQ 1363/08.** Recomendación al Ayuntamiento de Fuencaliente (La Palma) relativa a determinadas irregularidades en el procedimiento administrativo seguido tras presentación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

La Recomendación fue parcialmente aceptada por el Ayuntamiento de Fuencaliente.

d) **EQ 84/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que revise un expediente de autonomía personal y dependencia en el que se ha demorado la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos.

La Recomendación no aceptada por la Dirección General de Bienestar Social.

e) **EQ 527/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que el Programa Individual de Atención suponga una mejora efectiva y no una mera convalidación de la situación de hecho en la que se encuentra la reclamante desde hace un elevado número de años.

La Recomendación no fue aceptada por la Dirección General de Bienestar Social.

f) **EQ 1185/07.** Actuación de oficio. Recomendaciones a la Dirección General de Bienestar Social para la mejora de la implantación del SAAD en Canarias. Las mismas recomendaciones fueron elevadas con posterioridad a la Consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, en virtud de lo dispuesto en el *artículo 38 de la Ley del Diputado del Común*.

La Recomendación fue parcialmente aceptada.

### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Personas Mayores**

a) **EQ 147/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al expediente de queja que se tramita en esta Institución a instancias de doña (...), en representación de su madre, doña (...), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

En esta queja, como VI conoce, la reclamante manifestaba que presentó solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, doña (...) ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Igualmente señalaba que mediante Resolución de fecha 28 de noviembre de 2007 se reconoce la situación de Gran Dependencia de la señora (...) (Grado III, nivel 2), procediéndose a la elaboración del Plan Individual de Atención en fecha 16 de septiembre de 2008. No obstante,

la reclamante señalaba en su queja que en el mes de febrero de 2009 la correspondiente prestación económica vinculada al servicio no se había hecho efectiva.

Esta Institución, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar informe a esa Dirección General, acerca de los hechos expuestos por la reclamante.

En respuesta a nuestra solicitud, la Secretaria General Técnica de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos remitió informe elaborado por esa Dirección General, en el que se señala lo siguiente, con respecto al expediente de la Sra. (...):

- El 1 de junio de 2007 se presenta la solicitud de ayuda, acogiendo a lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

- En fecha 23 de noviembre de 2007 fue emitido el preceptivo informe facultativo resultante del reconocimiento y valoración de la interesada.

- Consecuentemente con lo anterior, el 7 de diciembre de 2007 se dictó Resolución reconociendo a la interesada una situación de dependencia de Grado III, Nivel 2, reconocimiento que fue efectuado con demora, al haberse solicitado por la interesada una nueva valoración por causa de empeoramiento [No obstante, en nuestro expediente figura copia de la Resolución de Reconocimiento de la Situación de Dependencia, en cuyo encabezamiento figura la fecha 28 de noviembre de 2007 y registrada en el Registro de Resoluciones el día 5/12/07, con nº. 27530].

- En el transcurso del procedimiento establecido por la citada Ley de Dependencia, la Comisión Técnica del Programa Individual de Atención (P.I.A.) atribuye a causa de un error, a la solicitante, una prestación económica vinculada a un servicio no correspondiente con la necesidad detectada y valorada. Apreciada tal circunstancia por la Sección de Prestaciones del Servicio de Valoración y Atención a la Dependencia, se retorna el expediente a los efectos de la oportuna subsanación en la asignación del P.I.A. correspondiente, situación en la que se encontraba en el momento de la emisión del informe el trámite de la ayuda solicitada.

Finalmente, hay que señalar que recientemente la reclamante nos ha remitido copia de escrito que le ha remitido el Servicio de Dependencia, con fecha de salida 18-agosto-2009, en el que le comunican que el Centro/Residencia (...) en el que se encuentra la solicitante en la actualidad no reúne las condiciones establecidas para considerarse autorizado por la Dirección General de Bienestar Social, y se le otorga un plazo de 3 meses para que realice las actuaciones pertinentes para su traslado a un centro autorizado, con la advertencia expresa de que se producirá la caducidad del procedimiento, archivándose sin más trámite ante la imposibilidad material de continuarlo.

A este respecto, la reclamante nos ha informado de que la Sra. (...) reside en otro Centro Sociosanitario, dependiente del Cabildo de Gran Canaria, desde el 25 de marzo de 2009.

Cabe también añadir a esta información que consultado el Registro de Centros de Atención a Mayores, actualizado a fecha 29 de septiembre de 2009, en la página web del Gobierno de Canarias, la Residencia de Mayores en la que



residía anteriormente la interesada cuenta con la preceptiva autorización de funcionamiento, si bien desconocemos la fecha en que dicha autorización fue concedida. Por su parte, el Centro Sociosanitario en el que reside actualmente no figura entre los centros autorizados en la citada fecha de 29 de septiembre de 2009.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

##### Primera.

Cabe destacar en este expediente, en primer lugar, el retraso en la tramitación del mismo, de forma que no se han cumplido las previsiones del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

No obstante, a efectos de evitar reiteraciones, nos remitimos a lo actuado en el expediente de oficio **EQ 1185/07**, en el que se analiza en profundidad los retrasos que vienen existiendo en los procedimientos de dependencia y en el que esta Institución, aún reconociendo las dificultades inherentes a la puesta en funcionamiento de un sistema nuevo de protección social, realiza diversas recomendaciones para la mejora del funcionamiento del SAAD en Canarias.

##### Segunda.

Al igual que le hemos comunicado recientemente, con ocasión de la tramitación del expediente **EQ 84/09**, en esta queja aparece una circunstancia que también se produce en otras quejas que tramita esta Institución y que viene complicando la atención a las personas en situación de dependencia. Se trata, en síntesis, de la existencia de una serie de plazas en centros residenciales que no cuentan con la correspondiente autorización, pero que vienen funcionando con normalidad, algunos desde hace muchos años, en diferentes municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre esta cuestión, cabe recordar que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia* (en adelante LPAPAD), establece en su articulado la necesidad de que los centros privados, concertados o no, que presten servicios a personas en situación de dependencia cuenten con la acreditación de la Comunidad Autónoma correspondiente, especificando los artículos 34.2 y 35.1 de dicha Ley que los criterios comunes y estándares de calidad se fijarán en el ámbito del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

En desarrollo de esta previsión legal, la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En el ámbito de Canarias se ha aprobado la Orden de 8 de septiembre de 2009, por la que se establece el procedimiento de habilitación provisional de centros, servicios y entidades privados, para la atención a personas en situación de dependencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esta Orden se aprueba con carácter provisional, para dar solución a las personas que se encuentran a la espera de recibir las prestaciones de la Ley pero se encuentran residiendo en centros no acreditados.

Entendemos que esta Orden, que incluso contempla excepcionalmente la habilitación provisional de centros o servicios que no hayan podido obtener la autorización administrativa de funcionamiento, contribuirá positivamente a solventar los problemas encontrados para poder aprobar los PIAs en los casos en que las personas dependientes se encuentran residiendo en centros no autorizados.

No obstante, con la aprobación de esta Orden no se resuelve el problema generado con anterioridad en casos como el de la interesada en esta queja, pues si bien según lo dispuesto en la disposición final primera de la LPAPAD la Sra. (...) debería poder acceder a los servicios y prestaciones correspondientes a partir del momento de su solicitud de reconocimiento, al haber sido reconocida como gran dependiente, en el Grado III, nivel 2, en la práctica solo habría accedido al servicio residencial a partir de la fecha en que la Residencia de Mayores (...) hubiera obtenido la autorización de funcionamiento, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, o la habilitación provisional para Canarias, al amparo de la Orden de 8 de septiembre de 2009.

Se da además la circunstancia, en este caso, de que la Sra. (...) ha accedido a una plaza de carácter público en el Centro Sociosanitario (...), desde el 23 de marzo de 2009, si bien al parecer este centro no cuenta con la preceptiva autorización, pues no figura en el listado que publica el Gobierno de Canarias, actualizado en fecha 29 de septiembre de 2009.

En consecuencia, la inexistencia de recursos públicos suficientes para atender a los dependientes genera un perjuicio a la Sra. (...), cuyo derecho debería ser efectivo, en aplicación de los mecanismos de retroactividad correspondientes, desde el año 2007.

Entendemos que esa Dirección General debe valorar de nuevo este caso, así como todos aquellos similares que se planteen, y ofrecer una solución, dentro de las posibilidades que ofrece el marco normativo vigente, para hacer efectivos los derechos de los dependientes en función del calendario establecido en la disposición final primera de la LPAPAD.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De valorar de nuevo el expediente de la Sra. (...), así como aquellos similares en que se haya demorado

la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos, para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

**b) EQ 84/09. Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que revise un expediente de autonomía personal y dependencia en el que se ha demorado la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos.**

Nos dirigimos de nuevo a VI, con relación al escrito de queja que se tramita en esta Institución a instancia de don (...), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

En esta queja, como VI conoce, el reclamante manifestaba que el 28 de abril de 2007 presentó ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su esposa doña (...). Igualmente señalaba que aunque se había procedido a dicho reconocimiento, fijándose incluso la modalidad de intervención, aún estaba pendiente la elaboración del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA), requisito imprescindible para la efectividad de las prestaciones.

Esta Institución, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar **informe** acerca del estado de tramitación del expediente de la señora (...), así como de las previsiones temporales para la aprobación del PIA.

En respuesta a nuestra solicitud, esa Dirección General nos remitió informe, del que destacamos los siguientes hitos, en orden cronológico:

- La solicitud de reconocimiento de la dependencia se presentó por el reclamante, en nombre de la interesada, en fecha 28 de mayo de 2007, en el Registro Auxiliar de (...) del Cabildo de Tenerife.

- El 28 de diciembre de 2007 se dicta resolución por la que se reconoce a la Sra. (...) el reconocimiento de la dependencia en Grado III, nivel 2.

- El 14 de mayo de 2008 se cumplimenta el trámite de consulta, manifestando el interesado su solicitud de servicio de asistencia residencial.

- El 19 de mayo de 2008 reciben Informe Social emitido por la Trabajadora Social del ayuntamiento de (...), donde se informa, entre otras cuestiones, que la interesada reside en la Residencia Privada de Mayores (...), y que en el mes de noviembre de 2006 había solicitado plaza en centro público dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, sin haberla obtenido.

- En sesión de la Comisión Técnica Insular de Tenerife celebrada el 28 de mayo de 2008 se consulta a la representante del Cabildo de Tenerife la posibilidad de plaza pública, siendo imposible obtenerla, por lo que se eleva propuesta de PIA con prestación económica vinculada al servicio de asistencia residencial.

- En el mes de noviembre de 2008 se requiere telefónicamente a la interesada para que aporte documento

de compromiso con la entidad prestadora del servicio, así como las facturas abonadas hasta el momento. Al tratarse de una entidad no autorizada se informó al representante de la interesada que no puede concederse la prestación mientras ocupe la plaza en residencia no autorizada. No obstante, no figura en el informe la fecha en que se informó al representante de la interesada de esta circunstancia.

- Posteriormente, con fecha 9 de marzo de 2009 se remitió requerimiento para que aportaran certificación acreditativa de ingreso en un centro autorizado, requerimiento que, al parecer, no ha sido contestado.

- El informe concluye señalando que puesto que la solicitante se encuentra ocupando una plaza en un centro privado no autorizado, no se puede elevar propuesta de resolución de prestación económica, al no cumplir el requisito previsto en el apartado 1, párrafo segundo de la Orden de 2 de abril de 2008, por la que se establece con carácter transitorio la intensidad de protección de los servicios y se hacen públicos los criterios para la determinación de la prestación económica a los beneficiarios que tengan reconocida la condición de persona en situación de dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 2008.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

##### Primera.

Cabe destacar en este expediente, en primer lugar, el retraso en la tramitación del mismo, de forma que no se han cumplido las previsiones del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

No obstante, a efectos de evitar reiteraciones, nos remitimos a lo actuado en el expediente de oficio **EQ 1185/07**, en el que se analiza en profundidad los retrasos que vienen existiendo en los procedimientos de dependencia y en el que esta Institución, aún reconociendo las dificultades inherentes a la puesta en funcionamiento de un sistema nuevo de protección social, realiza diversas recomendaciones para la mejora del funcionamiento del SAAD en Canarias.

##### Segunda.

Observamos en este expediente la aparición de una circunstancia que también se produce en otras quejas que tramita esta Institución y que viene complicando la atención a las personas en situación de dependencia. Se trata, en síntesis, de la existencia de una serie de plazas en centros residenciales que no cuentan con la correspondiente autorización, pero que vienen funcionando con normalidad, algunos desde hace muchos años, en diferentes municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre esta cuestión, cabe recordar que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de*

*dependencia* (en adelante LPAPAD), establece en su articulado la necesidad de que los centros privados, concertados o no, que presten servicios a personas en situación de dependencia cuenten con la acreditación de la Comunidad Autónoma correspondiente, especificando los artículos 34.2 y 35.1 de dicha Ley que los criterios comunes y estándares de calidad se fijarán en el ámbito del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

En desarrollo de esta previsión legal, la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En el ámbito de Canarias se ha aprobado la Orden de 8 de septiembre de 2009, por la que se establece el procedimiento de habilitación provisional de centros, servicios y entidades privados, para la atención a personas en situación de dependencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esta Orden se aprueba con carácter provisional, para dar solución a las personas que se encuentran a la espera de recibir las prestaciones de la Ley pero se encuentran residiendo en centros no acreditados.

Entendemos que esta Orden, que incluso contempla excepcionalmente la habilitación provisional de centros o servicios que no hayan podido obtener la autorización administrativa de funcionamiento, contribuirá positivamente a solventar los problemas encontrados para poder aprobar los PIAs en los casos en que las personas dependientes se encuentran residiendo en centros no autorizados.

No obstante, con la aprobación de esta Orden no se resuelve el problema generado con anterioridad en casos como el de la interesada en esta queja, pues si bien según lo dispuesto en la disposición final primera de la LPAPAD la Sra. (...) debería poder acceder a los servicios y prestaciones correspondientes a partir del momento de su solicitud de reconocimiento, al haber sido reconocida como gran dependiente, en el Grado III, nivel 2, en la práctica solo accederá al servicio residencial a partir de la fecha en que la Residencia Privada de Mayores (...) haya obtenido la autorización de funcionamiento, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, o cuando obtenga la habilitación provisional para Canarias, al amparo de la Orden de 8 de septiembre de 2009.

Como se constata en el expediente, y ha quedado reflejado en los anteriores antecedentes, el representante de la Sra. (...) ha solicitado en el año 2006 plaza en centro público dependiente del Cabildo de Tenerife, sin obtener la referida plaza, e incluso en 2008 en el seno de la Comisión Técnica Insular de Tenerife se consultó la existencia de plazas en centros dependientes del Cabildo de Tenerife, sin obtener una respuesta positiva.

En consecuencia, la inexistencia de recursos públicos suficientes para atender a los dependientes genera un

perjuicio a la Sra. (...), cuyo derecho debería ser efectivo, en aplicación de los mecanismos de retroactividad correspondientes, desde el año 2007.

Entendemos que esa Dirección General debe valorar de nuevo este caso, así como todos aquellos similares que se planteen, y ofrecer una solución, dentro de las posibilidades que ofrece el marco normativo vigente, para hacer efectivos los derechos de los dependientes en función del calendario establecido en la disposición final primera de la LPAPAD.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De valorar de nuevo el expediente de la Sra. (...), así como aquellos similares en que se haya demorado la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos, para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

#### **c) EQ 1185/07. Actuación de oficio. Recomendaciones a la Dirección General de Bienestar Social para la mejora de la implantación del SAAD en Canarias.**

Nos dirigimos de nuevo a VI, con ocasión de la tramitación de la Actuación de Oficio iniciada por esta Institución sobre el desarrollo y aplicación en Canarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (en adelante LPAPAD), con la referencia que se indica en el encabezamiento de este escrito.

A lo largo de la tramitación de esta Actuación de Oficio, el Diputado del Común ha solicitado sendos informes a esa Dirección General de Bienestar Social (DGBS), que han sido cumplimentados y remitidos a nuestras oficinas, el primero en el mes de febrero de 2008 y el segundo en el mes de marzo de 2009.

Además, durante la tramitación de este expediente, el Diputado del Común ha acudido a diversas jornadas y congresos relativos a la implantación en Canarias de la LPAPAD, ha organizado un Foro de la Dependencia, con la participación de diversos agentes sociales, ONGs del sector y organizaciones de afectados, y ha tenido la ocasión de valorar numerosas quejas de particulares, presentadas en la Sede y en las distintas oficinas del Diputado del Común.

La primera cuestión que deseamos destacar en esta Resolución es que nos consta el gran esfuerzo que han realizado y continúan realizando en Canarias, al servicio de esa Dirección General, un numeroso grupo de profesionales, entre los que se encuentran desde auxiliares administrativos hasta técnicos de la Administración de diferentes Cuerpos, pasando por valoradores, psicólogos, trabajadores sociales, médicos, etc. Igualmente entendemos que se debe destacar el esfuerzo de los

servicios sociales municipales, de los centros residenciales y de los centros de día y de los trabajadores sociales que han intervenido mediante la elaboración de informes en el marco del Convenio suscrito con los respectivos Colegios Profesionales de las provincias de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife. Por último, somos conscientes del esfuerzo y sacrificio que la implantación de este sistema ha supuesto en los niveles directivos competentes de la Administración de nuestra Comunidad Autónoma, incluyendo a los cabildos insulares y a las corporaciones locales.

Sirva pues esta introducción como reconocimiento al esfuerzo y sacrificio de las personas que han puesto toda su capacidad humana y profesional en el empeño de implantar en Canarias el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). Sin embargo, este reconocimiento no debe obstar para que esta Institución realice el examen de la implantación de LPAPAD en Canarias, y resalte aquellos aspectos en los que aprecie una vulneración de los derechos de los ciudadanos, procediendo en consecuencia a emitir las recomendaciones que correspondan, en el bien entendido de que con esta tarea se pretende, ante todo, colaborar con las Administraciones Públicas Canarias para que la actividad administrativa de atención a la dependencia que se desarrolla en nuestra Comunidad responda a las exigencias legales y a las expectativas legítimas creadas en la ciudadanía.

Al igual que han hecho constar otros defensores del pueblo de la diferentes Comunidades Autónomas, consideramos que la trascendencia de esta ley va más allá de la mera aprobación de una norma generadora de derechos, toda vez que configura un nuevo derecho subjetivo de ciudadanía para atender a las personas en situación de dependencia. Una vez desarrollado en su plenitud este Sistema, podremos hablar de la consolidación de un cuarto pilar en el estado del bienestar, complemento de los sistemas universales de pensiones, sanidad y educación.

Como señalamos anteriormente este Comisionado Parlamentario, en ejercicio de las competencias que tiene atribuidas por la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, ha solicitado a VI dos informes diferentes, el primero, de carácter general, en una primera fase de la implantación de la LPAPAD y el segundo, mediante un cuestionario en el que se solicitaba información relativa a la aplicación en esta Comunidad Autónoma de la citada Ley, los medios personales y materiales de los que se disponen, el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y de elaboración y aprobación de los Programas Individuales de Atención (PIA), las prestaciones del sistema que se ofrecerán en Canarias, el Catálogo de Servicios, la definición y desarrollo de la prestación económica de asistencia personal, y también, la coordinación con otras Administraciones.

Una vez analizada la documentación obrante en nuestro expediente, hemos considerado oportuno someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

##### **Primera. Marco normativo.**

Para la implantación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD), creado por

la LPAPAD, se hizo necesario un posterior desarrollo normativo en el ámbito nacional, y en el de las Comunidades Autónomas, para responder como señala el artículo 1.2 de la citada ley, a una acción coordinada y cooperativa de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, contemplando medidas en todas las áreas que afectan a las personas en situación de dependencia, con la participación, en su caso, de las entidades locales.

En la actualidad, el marco normativo elaborado por la Comunidad Autónoma de Canarias, en desarrollo de la LPAPAD, es el siguiente:

- Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado por Decreto 163/2008, de 15 de julio.

- Orden de 2 de abril de 2008, por la que se establece con carácter transitorio la intensidad de protección de los servicios y se hacen públicos los criterios para la determinación de las prestaciones económicas a los beneficiarios que tengan reconocida la condición de persona en situación de dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 2008, prorrogada por Orden de 29 de diciembre de 2008.

- Orden de 7 de abril de 2008, por la que se establecen los modelos normalizados de propuesta de Programa Individual de Atención, de informe social y del trámite de consulta que se han de utilizar en los procedimientos para el reconocimiento de la situación de la dependencia.

- Orden de 25 de mayo de 2007, por la que se hacen públicos los modelos normalizados para la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la Autonomía personal y atención a la dependencia.

- Resolución de 13 de junio de 2007, de la Dirección General de Servicios Sociales, por la que se amplía el plazo de resolución y notificación en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.

##### **Segunda. El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.**

De la información remitida por la Administración Autonómica y de las quejas presentadas ante este Comisionado Parlamentario, se observa con mucha preocupación, el reiterado incumplimiento de los plazos legales establecidos para dictar y notificar la Resolución que reconoce la situación de dependencia y para elaborar y comunicar el Plan Individual de Atención (PIA).

Según dispone el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la resolución del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, en el plazo máximo de tres



meses, que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.

Asimismo, según el artículo 12 del mencionado Decreto, la aprobación y notificación a la persona beneficiaria o a sus representantes legales del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en el supuesto de que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes deba hacerse efectivo en año distinto a aquel en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y en el supuesto de que una persona beneficiaria de otra Comunidad Autónoma traslade su domicilio de forma permanente al territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El incumplimiento de los plazos para resolver los expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJ-PAC), que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora de cada procedimiento.

El artículo 47 LRJ-PAC establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su artículo 41, igualmente, obliga a remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos. Con independencia de que el artículo 43.1 establece los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 LRJ-PAC.

A título de ejemplo, recogemos a continuación la información obrante en algunos de los expedientes de queja que se han presentado ante el Diputado del Común, referentes a los retrasos en el reconocimiento y efectividad de las prestaciones de la LPAPAD:

- **EQ 922/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 5 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 6 de junio de 2008.

- **EQ 1356/07:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 11 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 16 de abril de 2008.

- **EQ 1400/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 15 de enero de 2009.

- **EQ 1832/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 27 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 15 de febrero de 2008.

- **EQ 2218/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 14 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 14 de febrero de 2009.

- **EQ 47/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 6 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 6 de mayo de 2008.

- **EQ 206/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de agosto de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 1 de octubre de 2008.

- **EQ 253/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 25 de octubre de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 4 de diciembre de 2008.

- **EQ 274/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 27 de diciembre de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 13 de abril de 2009.

- **EQ 312/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 25 de febrero de 2008.

- **EQ 104/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 31 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 17 de septiembre de 2008.

- **EQ 312/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 27 de febrero de 2008.

El listado anterior no ofrece toda la información de plazos de resolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia pues, como dijimos, dicha información ha sido extraída de algunos expedientes de queja presentados ante el Diputado del Común. No obstante, de la información facilitada verbalmente por los colectivos sociales e incluso por la propia Dirección General, constatamos que el incumplimiento de los plazos de resolución ha sido, hasta la fecha, generalizado.

### **Tercera. Estadísticas referentes a la implantación del SAAD en Canarias.**

Procederemos a continuación al estudio de la información estadística referente a la implantación en Canarias del SAAD. Para ello, analizaremos en primer lugar la información que nos ha remitido esa Dirección General de Bienestar Social.

En la última solicitud de informe que dirigimos a esa Dirección General, solicitamos que nos trasladara, entre otras cuestiones, los siguientes datos:

- Número de solicitudes, de dictámenes y de PIAs aprobados, desglosados por provincia e isla.

- Informes sociales elaborados hasta la fecha, tanto por la propia Dirección General de Bienestar Social, como por los servicios sociales municipales, de otras administraciones y otros. Acuerdos alcanzados con colegios profesionales para la elaboración de estos informes.

- Prestaciones concedidas, según tipo de prestación.

No reproduciremos aquí, por razones de economía, todos los datos que nos han sido enviados, y nos limitaremos a destacar los más significativos. No obstante, como cuestión preliminar, destacaremos que se nos da traslado de los datos estadísticos de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, datos de fecha 28 de enero de 2009, mientras que los datos de la provincia de Las Palmas

que nos han sido remitidos están fechados a 17 de febrero de 2009. Además, los datos están estructurados de forma diferente. En la información de la provincia de Santa Cruz de Tenerife se nos presenta el número de solicitudes por isla, el número de resoluciones de reconocimiento de la dependencia, por grados e isla y, finalmente, los PIAs aprobados, en función de la prestación reconocida e isla de residencia. Por el contrario, la información correspondiente a la provincia de Las Palmas se presenta por isla y municipio, y se recoge el número de solicitudes, los expedientes aprobados y las prestaciones correspondientes, aunque a su vez la información que se facilita de Gran Canaria no tiene la misma estructura que la que se facilita de Lanzarote y Fuerteventura.

Esta diferente elaboración de la información que se facilita al Diputado del Común no deja de tener un carácter meramente anecdótico, si bien nos preocupa que pueda traslucir un funcionamiento interno no suficientemente coordinado, en el que se produzcan diferentes velocidades de resolución o de ejecución. No obstante, no podemos realizar afirmaciones concluyentes sobre este punto, puesto que nuestra investigación no ha tratado de profundizar en las posibles contradicciones internas del SAAD en Canarias sino que hemos buscado conocer, en general, como se está llevando a cabo la implantación del SAAD. En cualquier caso, hemos creído oportuno trasladar a VI esta reflexión, por si considera adecuado profundizar, en el ámbito interno, en esta cuestión.

En fecha 28/1/2009 para Santa Cruz de Tenerife y 18/2/2009 para Las Palmas, según informe de esa Dirección General de Bienestar Social, el total de solicitudes presentadas es de 20.580. El número de Resoluciones aprobadas parece ser de 6.506 personas, lo que representa el 31,61% de las solicitudes. En esa fecha tan solo se habían aprobado 2.849 Programas Individuales de Atención, 1.206 correspondientes a la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 1.643 a la provincia de Las Palmas.

Hay que hacer notar, no obstante, que el número de Resoluciones es muy desigual si comparamos las dos provincias, estando la provincia de Las Palmas en un porcentaje en torno al 20% de las solicitudes presentadas, mientras que la de Santa Cruz de Tenerife duplica dicho porcentaje, situándose en torno al 40%, cifras que componen un porcentaje global del 31,61% al que hemos hecho alusión en el párrafo anterior. Se observa, por tanto, una sustancial diferencia entre las dos provincias, destacando la isla de Fuerteventura como la de menor número de resoluciones en términos comparativos, tan solo el 19,43% de las solicitudes presentadas. Por el contrario, la provincia de Las Palmas, con menor número de resoluciones, tiene un mayor número de PIAs aprobados.

Sin perjuicio de la información que nos facilita esa Administración, haremos referencia a continuación a las Estadísticas del SAAD que publica mensualmente el Servicio de Estadísticas de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Dicha publicación mensual recoge el número de solicitudes y su evolución mensual, el perfil de los solicitantes y su evolución, las valoraciones y dictámenes y su evolución, los grados

y niveles, las prestaciones reconocidas, el convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia y el nivel mínimo de protección garantizado por la Administración General del Estado.

El primer dato que destacamos de las estadísticas del Imsero, comparando las series mensuales a partir de la primera publicada, de 31 de julio de 2008, es que en el primer año de vigencia de la Ley se presentaron un considerable número de solicitudes, más de quince mil. Sin embargo, entre agosto de 2008 y mayo de 2009 el número de solicitudes solo se ha incrementado en unas seis mil aproximadamente, con un incremento medio aproximado de unas seiscientas solicitudes por mes en los últimos siete meses. En conclusión, tras una primera fase en la que la ciudadanía en situación de dependencia ejerció masivamente su derecho a solicitar el reconocimiento de la dependencia y las prestaciones del sistema, al hilo de la entrada en vigor de la Ley y de las campañas de publicidad que se realizaron, con posterioridad se ha ralentizado el número de nuevos solicitantes, cifra que continuará reajustándose hasta llegar, con la total implantación del sistema, a una situación en la que pueda preverse con bastante exactitud la evolución futura de solicitantes.

De acuerdo con las estadísticas del Imsero, en el conjunto de la Comunidad Autónoma de Canarias, a fecha 1 de mayo de 2009, el número de solicitudes registradas es de 21.415, con un total de 17.159 valoraciones realizadas (80.1%), y 14.163 dictámenes realizados (66.1%), para un total de Beneficiarios con derecho a prestación (Grado III y Grado II Nivel 2) de 12.054 personas.

Sin ánimo de hacer de este dato una cuestión definitoria de la implantación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma, pues se deben tomar en consideración otros factores, lo cierto es que Canarias se sitúa entre las últimas Comunidades Autónomas en el porcentaje de solicitudes valoradas con respecto al total de las presentadas, y en el último lugar, también en términos porcentuales, en cuanto a emisión de dictámenes.

#### **Cuarta. Prestaciones concedidas.**

También de la información suministrada por la Administración Autonómica, se observa con preocupación, como del total de prestaciones concedidas, es decir, Planes Individuales de Atención con Resolución Aprobatoria, una gran mayoría se corresponden a Prestaciones Económicas para cuidados en el entorno familiar, las cuales deben tener, de acuerdo con lo previsto en la LPAPAD, un carácter subsidiario con respecto a las prestaciones del Catálogo de Servicios de la Ley.

Según los datos publicados por el Imsero, en fecha 1 de mayo de 2009, en esta Comunidad Autónoma, no se han concedido –al amparo de la LPAPAD– prestaciones como Teleasistencia o Ayuda a Domicilio y de Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal o Prestaciones para Asistente personal. Otras presentan unos índices muy bajos, como las Prestaciones Económicas vinculadas al Servicio, de las que se han concedido 19.

Mayor importancia relativa tienen los Centros de día/noche (420 prestaciones) y la Atención residencial (con 478 prestaciones).

Según las cifras del Imserso que venimos comentando, a 1 de mayo de 2009, del total de Prestaciones reconocidas (12.054), 1.791 son Prestaciones Económicas para Cuidados Familiares, mientras que hay un total de 9.346 prestaciones que no están identificadas en el PIA.

En nuestra solicitud de informe a esa consejería solicitamos que se nos explicaran los motivos por los que en la estadística del SAAD que publica mensualmente el Imserso aparece un elevado número de prestaciones “sin especificar” (en la estadística de 1 de diciembre de 2008 aparecían bajo este concepto 6.124 prestaciones; en la de 1 de mayo de 2009 aparecen 9.346).

En su respuesta se señala que *El dato de prestaciones sin especificar de todo el ámbito de Canarias [...] responde al número de personas que ya tienen Resolución de Reconocimiento de Grado y Nivel, con derecho a recibir servicio o prestación económica de acuerdo con el calendario económico de la Ley, y que están pendientes de la tramitación de su Plan Individual de Atención....*

En definitiva, podemos afirmar que a 1 de mayo de 2009 el número de personas que se encontraban disfrutando o percibiendo efectivamente las prestaciones de la LPAPAD era de 2.708.

#### **Quinta. Recursos humanos destinados a la implantación del SAAD en Canarias.**

Insistimos en este epígrafe en el reconocimiento del esfuerzo que están haciendo los profesionales canarios para la efectiva implantación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma.

No obstante, el retraso generalizado que se viene observando, tanto para el cumplimiento del plazo de tres meses para dictar la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, como del plazo de tres meses para la aprobación del Programa Individual de Atención, debe mover a la reflexión del Gobierno de Canarias, acerca de la necesidad de continuar mejorando la eficacia en los procesos de gestión e incrementando, en la medida en que sea necesario, los recursos humanos destinados a la gestión del SAAD en Canarias.

Entendemos, por la evolución de solicitudes que muestran las series estadísticas, que en el plazo de unos años, en particular cuando el calendario de aplicación progresiva de la Ley se haya completado, se podrá tener una previsión certera del número de solicitudes que, aproximadamente se recibirán en cada ejercicio, y se podrá dimensionar la plantilla de personal para atender dichas solicitudes dentro de los plazos marcados en la normativa autonómica de procedimiento.

Pero en el momento actual, en el que todavía queda un elevado número de expedientes por resolver, se hace necesario ese esfuerzo de gestión, para que los dependientes actuales, a los que ya la Ley reconoce el derecho a ser atendidos, reciban un servicio administrativo de calidad, efectuado en el plazo que marca la normativa de aplicación, que ha de ser además antesala del servicio asistencial de calidad que deben recibir a continuación.

Sin perjuicio de las medidas en materia de dotación de recursos humanos que se puedan adoptar en adelante, no podemos dejar de analizar las cuestiones referidas a

personal obrantes en el informe que nos ha remitido esa Dirección General. En este sentido, si justo es reconocer la importancia de las contrataciones que se realizaron en los meses de abril y mayo de 2007, para impulsar el proceso de evaluación y reconocimiento de la dependencia de los solicitantes de las prestaciones, también es necesario recalcar algunos desajustes en materia de personal que, sin duda, han debido contribuir a la generalización de los retrasos a la que hemos aludido. Relacionamos a continuación algunos de estos desajustes:

- Al iniciarse el ejercicio 2007, con la ley ya en vigor, tan solo se había cubierto la Jefatura de Sección de Valoración y Coordinación de la Situación de Dependencia (en Santa Cruz de Tenerife). A mitad de dicho ejercicio, a 31 de junio de 2007, la plantilla se había incrementado con 2 auxiliares, ambas en Santa Cruz de Tenerife.

- Al finalizar el ejercicio 2007, se había incorporado una Jefa de Sección de Prestaciones Económicas y una Jefa de Sección de Régimen Jurídico en Santa Cruz de Tenerife y una Jefa de Sección de Valoración y Coordinación de la Situación de Dependencia en Las Palmas de Gran Canaria, si bien esta última plaza quedó vacante entre el 31 de enero de 2008 y el 15 de enero de 2009.

- No ha sido hasta el mes de noviembre de 2008 cuando ha habido una dotación de personal continuada en el Servicio de Dependencia en Las Palmas de Gran Canaria, con la incorporación de la Jefatura de Sección de Prestaciones Económicas, la Jefatura de Negociado de Prestaciones Económicas y una Auxiliar. También en ese momento se produjeron nuevas incorporaciones en Santa Cruz de Tenerife (2 Jefaturas de Negociado de Prestaciones Económicas y otra Auxiliar).

- En fecha 13 de febrero de 2009 existen todavía cuatro vacantes en la plantilla de funcionarios asignados al servicio de Dependencia, tres correspondientes al Cuerpo Auxiliar en las Palmas de Gran Canaria que no fueron cubiertas mediante el último concurso de traslados y la Jefatura de Sección de Régimen Jurídico que permanecía vacante a la espera del siguiente concurso de traslados.

- La Jefatura del Servicio no fue cubierta hasta el 24 de septiembre de 2007, permaneciendo posteriormente sin titular, por IT, desde el 5 de agosto de 2008 hasta el 11 de noviembre de ese año.

- En definitiva, la dimensión prevista de la plantilla del Servicio de Dependencia no ha sido cubierta en su totalidad hasta la fecha, y más de la mitad de los efectivos reales no se incorporaron hasta el final del ejercicio 2008.

Las carencias descritas deben llevar a ese Centro Directivo a efectuar una autoevaluación rigurosa sobre la gestión de sus recursos humanos, adoptando medidas para prever con suficiente antelación la necesaria disponibilidad presupuestaria para hacer frente a los nombramientos que correspondan y adoptando igualmente las medidas necesarias para cubrir con la máxima agilidad las plazas dotadas presupuestariamente y no cubiertas.

Preocupa especialmente a este Comisionado el retraso que se viene observando en la elaboración y aprobación de los Programas Individuales de Atención, máxime cuando hemos constatado que, a 1 de mayo de 2009, únicamente hay 2 708 beneficiarios de las prestaciones de la LPAPAD.



Somos conscientes, además, que en esta fase del procedimiento participan otras Administraciones Públicas, pues el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado por Decreto 163/2008, de 15 de julio, prevé que en el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención, esa Dirección General solicitará informe social en el que se detalle la situación social, familiar y del entorno de la persona en situación de dependencia, a las Administraciones Públicas que directa o indirectamente asuman competencias para la realización de los mismos. Dichos informes deberán ser evacuados en el plazo máximo de diez días contados a partir del siguiente a la recepción de la solicitud del mismo, si bien cuando razones de cualquier índole no permitan a los servicios sociales la emisión del informe social necesario para la confección de la propuesta del PIA, dicho informe, con el contenido previsto, será emitido por personal propio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, adscrito a la Dirección General de Bienestar Social.

Como colofón a este epígrafe, esta Institución considera que el reconocimiento y respeto de los derechos dimanantes de la nueva legislación sobre autonomía personal y atención a la dependencia requiere medidas urgentes en materia de recursos humanos, para reconducir los procedimientos en trámite dentro de los plazos establecidos legalmente y asegurar que las nuevas solicitudes también sean resueltas en el plazo que estipula la Ley.

#### **Sexta. Planificación del SAAD.**

En nuestro cuestionario de solicitud de información, consultamos a esa Dirección General para que nos informara, con respecto al Catálogo de Servicios contemplado en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, si se ha elaborado o se encuentra en elaboración algún instrumento de planificación para determinar las necesidades de infraestructuras y/o de incremento de la oferta de servicios (por ejemplo de ayuda a domicilio) en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, de forma que los servicios del referido Catálogo tengan, efectivamente, carácter prioritario, frente a las prestaciones de tipo económico reguladas en los artículos 17, 18 y 19.

En respuesta a nuestra solicitud, esa Dirección General de Bienestar Social expresa lo siguiente:

*Para la implantación del SAAD así como los servicios establecidos en la Ley que pasan a integrar la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de las competencias que las mismas tienen asumidas. Dicha red está formada por los centros públicos de las Comunidades Autónomas, de las Entidades Locales, los centros de referencia estatal, así como los privados concertados debidamente acreditados, que es la red con que se viene trabajando para la asignación de la prestación vinculada al servicio*

*y el reconocimiento de las plazas que integran esa Red, ello sin perjuicio de la coordinación necesaria entre las Administraciones implicadas en la gestión de los recursos existentes y de la planificación para determinar las necesidades futuras, así como las infraestructuras ya puestas en marcha y que pasan a engrosar la red.*

Sobre esta respuesta, cuyo sentido compartimos en cuanto que destaca la conformación de la Red de Servicios Sociales así como la importancia de la coordinación entre las Administraciones implicadas, queremos apuntar algunas consideraciones, en lo que respecta a planificación y a desarrollo normativo.

En cuanto a planificación, somos conscientes de la composición de la Red de Centros de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16.1 LPAPAD. Sobre este particular, hacemos notar que existen en la actualidad en ejecución los Planes Sociosanitarios de Canarias, en el Área de Discapacidad y en el Área de Mayores, planes que implican la coordinación entre las consejerías del Gobierno de Canarias competentes en materia de Sanidad y de Bienestar Social y los respectivos cabildos insulares y sobre cuya base se están generando recursos asistenciales, tanto residenciales como de centros de día, que se vienen a sumar a los ya existentes con carácter previo.

A nuestro juicio, se hace necesario que por esa Dirección General, en coordinación con las restantes Administraciones Públicas con competencias en la materia, se haga un esfuerzo de planificación, que permita conocer, partiendo de la realidad actual de la dependencia en Canarias, la previsible evolución en cuanto a número de personas, edad, sexo y nivel de dependencia y, en consecuencia, las necesidades de infraestructuras en el medio y largo plazo, para que pueda cumplirse la previsión de la LPAPAD, en el sentido de que debe priorizarse las prestaciones del Catálogo (Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Centros de Día y de Noche, Atención Residencial) frente a las prestaciones económicas (para cuidados en el entorno familiar, vinculada al servicio y de asistencia personal).

Con respecto al desarrollo normativo, y sin perjuicio del respeto al ámbito competencial de ese Centro Directivo, entendemos que la legislación de servicios sociales de Canarias requiere ser modificada, para dar cabida con rango legal a la nueva realidad, la de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, pues es necesario integrar dicho derecho subjetivo en el conjunto del sistema de servicios sociales de Canarias. A nuestro juicio, sería deseable que esta nueva Ley establezca mecanismos permanentes de coordinación y de cooperación entre las Administraciones Públicas canarias, y desarrolle el sistema sociosanitario, como espacio de encuentro entre las prestaciones para la atención social y las prestaciones sanitarias.

En este sentido, valoramos de forma positiva el que se haya publicado en la web del Gobierno de Canarias un Borrador de Anteproyecto de Ley de Acción Social y Servicios Sociales de Canarias, por cuanto supone una evidente toma de conciencia sobre la necesidad de avanzar en el desarrollo normativo y por el debate público que se abre al publicar el Borrador de la norma en la red.



**Séptima. El seguimiento de los Programas Individuales de Atención.**

En el artículo 15 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado por Decreto 163/2008, de 15 de julio, se señala que la Dirección General competente en materia de servicios sociales será la responsable del seguimiento de la correcta aplicación del Programa Individual de Atención y contará con la colaboración de los servicios sanitarios.

Sobre esta cuestión, planteada en el cuestionario que le fue remitido, esa Dirección General señala que *Actualmente, el seguimiento de los PIA se viene haciendo por el Servicio de Dependencia, que actúa bien de oficio o bien a instancia del interesado o su representante o familiares que ponen en conocimiento de la Administración cualquier variación en la situación o datos presentados. Lo que lleva a la Administración a proceder a una revisión del PIA asignado. En cualquier caso, esta Dirección General de Bienestar Social tiene previsto la creación de una Sección PIA dentro del Servicio que sería la encargada de realizar las actuaciones pertinentes para el seguimiento del PIA, mientras ello no se lleve a cabo es el personal dentro de cada una de las Secciones del Servicio, el encargado de llevar a cabo las actuaciones que se precisen.*

Nada que objetar, por nuestra parte, a los planes de ese Centro Directivo de crear una Sección PIA, para que realice las actuaciones pertinentes para el seguimiento del PIA. No obstante, queremos trasladarle nuestra preocupación por que la creación de dicha Unidad se demore en el tiempo, pues a nuestro juicio, tan importante como la prestación del servicio público es la evaluación continuada de su eficacia para permitir que la persona en situación de dependencia pueda realizar una vida lo más completa posible, dentro de las limitaciones intrínsecas a dicha dependencia. Además, la dependencia no tiene siempre un carácter estático, pudiéndose producir tanto agravaciones como modificación del entorno personal o familiar del afectado, que requieran la adopción de nuevas medidas o la sustitución de las existentes. La calidad, como objetivo de la prestación de servicios de carácter público, exige la inmediata incorporación, también en los servicios de atención a la dependencia, de procesos de evaluación de la eficiencia y eficacia, en los que además se debe evitar la situación de ‘cuello de botella’ que impida un seguimiento continuado de los PIA por la excesiva carga de trabajo acumulada cuando se constituya, de forma efectiva, la aludida Sección PIA.

**Octava. Fallecimiento de personas dependientes en el curso de los procedimientos de reconocimiento y aprobación del PIA.**

Se han recibido diversas quejas en esta Institución, en las que se relata el fallecimiento de personas dependientes que se encontraban a la espera de comenzar a disfrutar las prestaciones comprendidas en la LPAPAD. Los

familiares de los fallecidos se han dirigido al Diputado del Común expresando su hondo malestar por el hecho de que por causa de los retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia y/o de aprobación del PIA, los posibles beneficiarios no habían obtenido prestación alguna, viendo así frustrado su legítimo derecho a ser atendidos en el marco del SAAD.

Sobre este asunto, aunque circunscrito a las prestaciones para cuidados en el entorno familiar, solicitamos información a esa Dirección General en el cuestionario que le fue remitido. Concretamente, solicitamos conocer qué criterio se estaba empleando para definir la fecha de inicio del devengo de la prestación.

En la respuesta de esa Dirección General se señala que el criterio es el que marca la LPAPAD, en su disposición final primera, cuyo apartado 2 establece que *El reconocimiento del derecho contenido en las resoluciones de las administraciones públicas competentes generará el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes, previstos en los artículos 17 a 25 de esta Ley, a partir del inicio de su año de implantación de acuerdo con el calendario del apartado 1 de esta disposición o desde el momento de su solicitud de reconocimiento por el interesado, si ésta es posterior a esa fecha.*

Para esta Institución, una correcta interpretación de la mencionada disposición final primera, párrafo 2 LPAPAD, implica entender que la primera parte de la misma hace referencia exclusivamente a aquellas personas a las que se ha reconocido la situación de dependencia mientras que la segunda parte hace referencia a las personas que solicitan el reconocimiento de la dependencia una vez que su grado ya tiene reconocida la efectividad de las prestaciones, según el calendario gradual de la Ley. Estas personas tienen derecho a acceder a los servicios correspondientes, es decir, los servicios que se les asigne mediante el PIA, a partir del año de implantación, o lo que es lo mismo, en 2007 a quienes sean valorados en el Grado III de Gran Dependencia, niveles 2 y 1, en 2008 y 2009, a quienes sean valorados en el Grado II de Dependencia Severa, nivel 2, en 2010 y 2011 a quienes sean valorados en el Grado II de Dependencia Severa, nivel 1, en 2012 y 2013 a quienes sean valorados en el Grado I de Dependencia Moderada, nivel 2 y en 2014 y 2015 a quienes sean valorados en el Grado I de Dependencia Moderada, nivel 1. O bien desde el momento de la solicitud de reconocimiento de la dependencia por el interesado, si esta es posterior a la fecha de inicio según el calendario de aplicación.

Ahora bien, debido a la existencia de dos fases en el procedimiento, una de reconocimiento de la dependencia y otra de elaboración y aprobación del PIA, teniendo además una serie de hitos marcados cada una de estas fases, la casuística de situaciones en que podría encontrarse el futuro beneficiario que fallece es amplia. Sin ánimo de exhaustividad, puede darse el caso de fallecimiento sin haber sido valorado, o posteriormente, habiendo sido valorado pero sin haberse dictado la Resolución de reconocimiento de la dependencia. Igualmente, una vez obtenido el reconocimiento de la dependencia, puede darse el caso de fallecimiento con el Informe Social realizado, con Informe y trámite de audiencia, con propuesta de PIA y con PIA aprobado.

Partiendo de la premisa de que el hecho de haber sido reconocido como dependiente y encontrarse dentro del año de implantación gradual de la Ley según el grado y nivel implica el reconocimiento del derecho a las prestaciones a partir del día primero de dicho año, entendemos que se debe articular la manera de hacer efectivas las prestaciones a los sucesores legales del dependiente en el caso de fallecimiento, prestaciones que deben comprenderse entre el día primero del año y el día del fallecimiento.

Entendemos que existen casos especialmente difíciles de valorar, concretamente cuando aún no se ha aprobado el PIA, e incluso en los casos de PIA aprobado cuando las prestaciones no tengan carácter económico y sean por lo tanto difícilmente cuantificables. Sin embargo, la dificultad de la valoración no debe impedir el efectivo reconocimiento del derecho. Este Comisionado Parlamentario considera que el órgano adecuado para la articulación de este reconocimiento debe ser el Consejo Interterritorial del SAAD, pues al mismo compete adoptar criterios comunes de actuación y de evaluación del sistema, según dispone el artículo 8, letra g) LPAPAD.

No obstante, hasta que se produzca, en su caso, dicho acuerdo en el marco del Consejo Interterritorial, consideramos conveniente que por parte de esa Dirección General se dicte una Instrucción en la que se aborde pormenorizadamente la casuística y los diferentes efectos que puede darse con ocasión del fallecimiento de la persona interesada durante la tramitación del procedimiento de dependencia y se lleven a cabo las actuaciones necesarias en orden a revisar todos los expedientes en que se ha producido fallecimiento del interesado, adoptando las resoluciones pertinentes en orden al reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI las siguientes

#### RECOMENDACIONES

- De adoptar con carácter urgente las medidas de gestión y en materia de recursos humanos que considere necesarias, para conseguir que los procedimientos de dependencia en trámite se resuelvan dentro de los plazos establecidos legalmente y asegurar que las nuevas solicitudes también sean resueltas en el plazo que estipula la normativa vigente.

- De elaborar un análisis de la realidad actual de la dependencia en Canarias y la previsible evolución en cuanto a personas, edad, sexo, grado y nivel, que permita planificar las necesidades de infraestructuras y servicios de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en Canarias en el medio y largo plazo.

- De proponer el traslado al Consejo Interterritorial del SAAD de los problemas referidos anteriormente sobre el fallecimiento de los interesados en los procedimientos de dependencia y de elaborar, con carácter provisional, una Instrucción para el ámbito de Canarias, que contemple las posibles situaciones en que se pueden encontrar los interesados que fallecen y la forma de hacer efectivo el

derecho que la LPAPAD les reconoce, procediendo a continuación a revisar todos los expedientes que hayan sido archivados por fallecimiento del interesado.

### III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS

#### 1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

##### *Índice:*

##### *1.1. Introducción.*

##### *1.2. Objeto del área.*

##### *1.2.1. Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura.*

##### *1.2.2. Actividades con licencia, pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma.*

##### *1.3. Naturaleza de las quejas.*

##### *1.3.1. Molestias por ruidos.*

##### *1.3.1.1. Tráfico rodado.*

##### *1.3.1.2. Las obras.*

##### *1.3.1.3. Locales de ocio.*

##### *1.3.2. Malos olores, humos, polvo y otras molestias.*

##### *1.3.3. Pasividad en las administraciones públicas.*

##### *1.3.3.1. Falta de medios.*

##### *1.3.3.2. Falta de ejecución.*

##### *1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Actividades Clasificadas.*

##### *1.5. Resoluciones más significativas en el área de Actividades Clasificadas durante el año 2009.*

#### 1.1. Introducción

Hasta el momento de redactar este informe, se constata que el número de quejas recibidas este año es de sesenta y seis, muchas de ellas interpuestas por colectivos, asociaciones de vecinos, familias, comunidades de propietarios. Por ello, el número de expedientes nunca es significativo, ni representa el número de personas afectadas, es decir, que no tiene otro valor que no sea el puramente estadístico.

El objeto de esta área son aquellas actividades y espectáculos públicos que, por su naturaleza, puedan generar consecuencias adversas para el ser humano o el medio ambiente. Estas actividades son denominadas 'clasificadas' y son todas aquellas que constituyen una incomodidad por los ruidos o vibraciones que produzcan o por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que emitan.

Cuando se produce esa situación en la que el beneficio de uno/s va en perjuicio de otro/s, la administración ha de intervenir para subsanar esa deficiencia mediante la publicación de normativa, impuestos, licencias, etc.

Para dar cobertura legal a aspectos tales como horarios, emplazamientos, distancias, competencias, infracciones, sanciones, etc., se aprueba la *Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas (en adelante LEPAC)*, que regula, en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de Canarias, el régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas.

Durante este ejercicio se ha experimentado un aumento del número de quejas con respecto a años anteriores, aunque los problemas que denuncian los ciudadanos siguen siendo bien la falta de licencia para desarrollar determinadas actividades del sector del ocio, tenencia de animales o la instalación de infraestructuras de telefonía móvil, bien el incumplimiento de los requisitos legales para poder desarrollar la actividad en cuestión, insonorización, condiciones sanitarias e higiénicas, salidas de emergencia, etc.).

Todo ello, sin olvidar que, lamentablemente, un factor muy común en todas las reclamaciones de los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas es la inactividad de las administraciones competentes en la materia y la falta de respuesta a sus denuncias.

En líneas generales, podemos afirmar que no es frecuente, al menos en esta área, que las administraciones a las que nos dirigimos contesten a nuestras peticiones de informe en el plazo jurídicamente establecido para ello, por este motivo, a menudo, nos vemos en la obligación de reiterar y tener que recordarles la obligación legal de colaborar con este diputado.

En cuanto a esta última cuestión, debemos señalar que este año hemos formulado cuarenta y cuatro Recordatorios del Deber Legal de contestar a este Comisionado Parlamentario a los ayuntamientos que citamos a continuación: Santa Cruz de Tenerife, San Miguel de Abona, Puerto de la Cruz, La Orotava, San Cristóbal de La Laguna, La Matanza, Adeje, Los Realejos, Santa Úrsula, La Victoria, Arona, Santa Cruz de La Palma, Mazo, Los Llanos de Aridane, Puntagorda, El Paso, San Sebastián de La Gomera, Valle Gran Rey, Las Palmas de Gran Canaria, Telde, Santa María de Guía, Mogán, Arrecife, y Puerto del Rosario.

No obstante, tras realizar ese Recordatorio, la administración suele contestarnos formalmente salvo en determinadas ocasiones, en las que hemos tenido que reiterar dicho escrito y, por último, hacer un requerimiento al titular de la corporación, advirtiéndole que su actitud puede ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal a los efectos previstos en el Código Penal, en virtud de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común. Como muestra de ello son los expedientes citados a continuación: EQ 502 (Tazacorte); EQ 697/07 (Telde); EQ 1280/06 (Candelaria) y el EQ 1259/06 (Puerto del Rosario).

Pese a los diversos trámites realizados desde nuestra oficina, todavía hasta fecha de cierre de este informe, existe un número elevado de expedientes en los que la administración se ha retrasado en contestar a este Diputado, por lo que se están realizando gestiones de tipo más personal, insistiendo en hablar telefónicamente con el responsable del expediente y, en su caso, con el secretario general de la corporación. El EQ 455/09 (San Sebastián de La Gomera), entre otros, es un ejemplo de lo afirmado.

Conscientes de la demora habida en algunos expedientes y de lo complicado que resulta, a veces, contactar con el funcionario correspondiente, este Diputado ha firmado un convenio de colaboración con varios ayuntamientos, mediante el cual todos nuestros escritos se dirigen directamente a la comisión especial de quejas y reclamaciones de la propia corporación, órganos a través del cual se canalizan nuestros expedientes, facilitando y agilizando así su tramitación.

## 1.2. Objeto del área

Durante este Informe trataremos de profundizar en los motivos de reclamación que, en nuestra opinión, son más comunes, para ello seguiremos el siguiente esquema:

### 1.2.1. Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura

Las actividades clasificadas y los espectáculos públicos se encuentran sometidos a la LEPAC, por lo que están sujetos a previa licencia municipal.

La Ley exige como requisito *sine qua non* para poder iniciar la actividad la obtención de la pertinente resolución, adoptada tras la oportuna visita de inspección.

La licencia es un acto administrativo que no confiere derechos, sino que otorga autorización para un acto permitido con el fin de controlar si se cumplen o no las condiciones requeridas por las normas preexistentes, es decir, que tiene como finalidad prevenir los riesgos para la seguridad y salubridad e introducir las medias correctoras necesarias para que no se produzcan molestias y daños.

La concesión o denegación de licencia constituye, en todo caso, un acto administrativo reglado debiendo ajustarse a las prescripciones que determine la ley. De manera que, si en su otorgamiento o denegación, a sabiendas, no se diese sujeción a la normativa aplicable, la autoridad que dicte el acto administrativo correspondiente puede incurrir en algunos de los tipos previstos en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Según se recoge en una ya reiterada Jurisprudencia del Tribunal Supremo, la actividad ejercida sin licencia se conceptúa clandestina y como una situación irregular de duración indefinida que no legitima el transcurso del tiempo, ni el pago de tributos y cuyo cese puede acordar la autoridad municipal en cualquier momento. (STS 18/12/85, RJ 6399; 20/1/89, RJ415).

De modo que la simple ausencia de licencia autorizando la actividad es suficiente para entender que estamos ante una actividad ‘clandestina’, aunque ésta tuviera lugar con cierta publicidad o notoriedad e, incluso, intervengan administraciones distintas a la municipal.

A lo largo de este informe podemos observar cómo, en ocasiones, la administración olvida que la existencia de anomalías no subsanables o no subsanadas, dentro del plazo concedido para ello, debe dar lugar a una resolución denegando la licencia de apertura, lo cual implica la clausura del local o la prohibición de la celebración del espectáculo, afectando a su puesta en funcionamiento.

En este sentido, la Jurisprudencia establece que la consecuencia jurídica de la apertura de un establecimiento sin la necesaria licencia no puede ser otra que la clausura de la actividad, pues obliga a adoptar, con efectividad inmediata, la clausura del establecimiento o paralizar la actividad hasta la obtención de la oportuna licencia que garantice la inexistencia de infracciones (TS 10.06.87, RJ 4195; TS 24/4/87 RJ 3158; TSJ Madrid 29/9/05, JUR 2006/200893; 29/6/05, JUR 180444).

En estos casos, la decisión de precinto y clausura no constituye una medida sancionadora; no se está restringiendo ningún derecho, porque éste no existe, ni se está imponiendo una sanción, más bien es una

medida cautelar, encaminada a impedir que se desarrolle una actividad sin un presupuesto previo indispensable. Es decir, una medida de restauración de la legalidad urbanística utilizada por la administración para poner las cosas en el mismo estado que tenían antes de la abusiva iniciación de esa actividad. (*STSJ de Canarias, Sala de lo Contencioso Administrativo, Santa Cruz de Tenerife, en Sentencia nº 1718/94; STS 25.10.85, RA 353/1986*), etc.

A continuación, exponemos, de forma sucinta, algunas quejas tramitadas este año.

El **EQ 2127/08**, promovido por las molestias generadas a un vecino del municipio de Tías y procedentes de un restaurante ilegal con total permisividad de las autoridades locales.

Desde nuestra oficina se solicitó información al respecto, que se reiteró hasta que, al final, el ayuntamiento nos remitió un informe comunicándonos que mediante Decreto se ha incoado expediente de cierre, clausura y cese de la actividad por carecer de licencia. Por tanto, tras informar de ello al reclamante, procedimos al archivo del expediente por haberse solucionado el problema planteado.

El **EQ 2248/08**, que tuvo su antecedente en el **EQ 167/07** y motivado por las molestias que padecía una familia durante años, debido al insoportable olor a pintura que emana de un taller de chapa y pintura ubicado junto a su vivienda en San Cristóbal de La Laguna.

Tras realizar diversas gestiones, el local fue precintado y se prohibió el desarrollo de la actividad hasta obtener la preceptiva licencia de apertura de actividad clasificada. Con posterioridad, el denunciado obtuvo la licencia y reanudó su actividad, por lo que el reclamante volvió a dirigirse a nosotros y, nuevamente, se hicieron gestiones desde estas oficinas.

Recientemente, el reclamante nos ha comunicado que las molestias han desaparecido y hemos procedido al archivo de la queja.

Citamos el **EQ 1540/08**, motivado por las molestias que ocasiona a los vecinos de Tijarafe una cerrajería ubicada frente a su vivienda.

Tras estudiar el contenido de la queja, solicitamos información al ayuntamiento que nos contestó que el referido taller era artesanal que carece de la preceptiva licencia de apertura, pero que, al ser una actividad al aire libre, no se pueden adoptar medidas correctoras para minimizar las molestias. Añadía que la actividad podría ser legalizable si se plantea como taller artesanal en el interior de una edificación de modo que no se produzcan vibraciones, ruidos, o malos olores. No obstante, el denunciado había expresado su intención de legalizar la actividad. El ayuntamiento le ha concedido trámite de audiencia y ha ordenado la suspensión de la actividad.

Por este motivo, tras informar de todo ello al reclamante, procedimos al archivo del expediente entendiendo que el problema inicialmente planteado se ha solucionado.

Asimismo, mencionamos el **EQ 1537/08** motivado por las molestias que genera a los vecinos de Adeje un supermercado puesto que, pese a sus denuncias, continúa funcionando sin licencia.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al ayuntamiento el cual nos informa, entre otras cuestiones, que:

- El local no tenía contrato con Unelco-Endesa, el contador estaba manipulado y, en varias ocasiones, Unelco había procedido al corte de suministro, pero luego volvía a iniciarse, lo cual generaba riesgo para las personas.

Ante tales anomalías, solicitamos un nuevo informe, al que el ayuntamiento respondió brevemente en los términos siguientes:

- Después de realizar diversas diligencias preliminares para comprobar los hechos denunciados, se inicia el correspondiente expediente sancionador contra el titular del local por ejercer la actividad sin tener concedida, aunque si instada, la preceptiva licencia de apertura, ordenando en ese mismo acto el cese y precinto de la actividad.

De dicho informe dimos traslado al reclamante, quien volvió a dirigirse a nosotros en varias ocasiones insistiendo en que el supermercado permanecía abierto, por lo que solicitamos nuevamente información al respecto.

Tras algunas reiteraciones, el ayuntamiento nos contestó mediante un informe en el que especificaba:

- que desde el departamento de Aperturas y Espectáculos Públicos se dio traslado al departamento de Sanciones de Resolución mediante la cual se concede licencia municipal de apertura para el comercio menor de productos alimenticios (mini market).

- Al mismo tiempo, se decreta el levantamiento del cierre cautelar de las instalaciones al haberse restaurado la legalidad conculcada y se propone, por parte del instructor del expediente, la imposición de una sanción económica por la infracción cometida.

A la vista de la documentación recabada, se dio traslado de todo ello al reclamante y se procedió al archivo de la queja en nuestras oficinas entendiendo que se ha logrado una solución favorable.

En el **EQ 620/09**, la reclamante, vecina de San Bartolomé de Tirajana, manifiesta que, desde hace tiempo, soporta las molestias derivadas de la actividad llevada a cabo por un bar ubicado debajo de su vivienda: ruidos, los escándalos, la música en vivo, etc. Asimismo, afirma que la entrada al edificio se ha convertido en una prolongación del negocio, pues multitud de personas charlan y consumen bebidas allí hasta altas horas de la noche.

Se admite a trámite su queja, y nos dirigimos al ayuntamiento para solicitar información. Éste nos contestó informándonos que:

- se ha incoado expediente sancionador por infracción muy grave de la *LEPAC* al desarrollar la actividad y carece de la preceptiva licencia municipal de apertura. Además, se ha dictado un Decreto ordenando el cierre/clausura del establecimiento por no existir licencia que ampare su funcionamiento.

- Una vez notificada dicha Resolución se procederá al precintado inmediato de las instalaciones.

En consecuencia, una vez que se remite a la reclamante dicha información y sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, esta Institución procedió al archivo de su queja.

Del mismo modo, señalamos en este apartado el **EQ 734/09**, motivado por los ruidos ocasionados al desarrollar la actividad de 'bola canaria', sin la pertinente autorización para ello, en la parte trasera de un bar cercano a la vivienda del reclamante, vecino de Tuineje. Tras admitir



la queja trámite y solicitar informe al ayuntamiento éste nos contestó mediante un extenso informe que:

- el ayuntamiento ha actuado precintando la actividad que se denuncia.

- Al día de la fecha, la actividad continúa precintada, hasta tanto se obtenga por el interesado las correspondientes autorizaciones para ejercer la actividad que está en trámite en ese ayuntamiento.

- El bar cuenta con licencia de apertura concedida mediante Resolución del concejal delegado de Urbanismo el 6/6/03, habiéndose producido con posterioridad diversos cambios de titularidad que obran en el expediente.

De dicha información se dio traslado a la reclamante y, posteriormente, se procedió al archivo de la queja por entender que el problema se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

Son muchos los expedientes tramitados por carecer de licencia y, en todos ellos, es preciso tener presente que, según establece la *Ley*, es el ayuntamiento el que tiene potestad para ordenar, como medida cautelar, el precintado y clausura hasta que se obtenga la oportuna autorización, requiriendo a la policía local que se precinte de inmediato la actividad y advirtiendo al interesado que el incumplimiento de dicha medida se pondrá en conocimiento de la Fiscalía por ser, presuntamente, constitutivo del delito de desobediencia tipificado en el *artículo 556 del Código Penal*.

Asimismo, en el caso de incumplimiento, la corporación puede proceder a la retirada de la maquinaria y de los materiales afectos a la actividad, a costa del infractor, e, incluso, a su depósito en el lugar habilitado para ello. Al mismo tiempo, impondrá las multas coercitivas previstas en el *Decreto Legislativo 1/2000 de 8 de mayo*.

Debemos exponer aquí el **EQ 1160/07**, motivado por las continuas molestias procedentes de una pizzería situada en los bajos del edificio en el que vive el reclamante, vecino de Santa Cruz de Tenerife, Son ruidos del propio establecimiento así como de la terraza donde atiende a sus clientes, donde el bullicio, los humos que se emiten por la chimenea y demás molestias de esta naturaleza.

Tras admitir su queja a trámite, comienza una intensa investigación, que ya hemos explicado en anteriores Informes y que sintetizamos a continuación:

- el ayuntamiento procedió, en varias ocasiones, a realizar mediciones resultando que no existía incumplimiento de la Ordenanza de Protección del Medio Ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones municipal.

- Asimismo, en octubre de 2008, el ayuntamiento nos informó que las molestias no se habían podido verificar porque el reclamante se negaba a que las mediciones se hicieran de noche desde su dormitorio ya que su madre es muy mayor y está enferma.

Con posterioridad, insistimos en solicitar al ayuntamiento un informe sobre la situación legal de ese establecimiento y nos contesta que se desconoce si hay expediente de denuncia por ese local; que se trata de un establecimiento destinado a restaurante; y que la información solicitada es competencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo, por lo que el expediente debe remitirse a dicha Gerencia.

Después de estudiar las ampliaciones de datos que presentaba el reclamante, solicitamos un nuevo informe al

ayuntamiento y no responde, el 1 de junio de 2009, que: no se han detectado molestias de ruidos y olores y con respecto a otras cuestiones se remiten a lo ya informado en 2008.

A continuación, el reclamante nos aportó la copia de un informe municipal que ha obtenido de fecha 1 de octubre de 2009 en el que se expresa:

- que personados agentes de la policía local en el establecimiento se levanta acta de infracción administrativa por carecer de la preceptiva licencia de apertura. Y dicha acta ha sido remitida a la Gerencia Municipal de Urbanismo el 15 de septiembre.

- Asimismo, en el archivo de esta policía local existe constancia de intervenciones realizadas en las que no se han detectado molestias, y que existen otras actuaciones en las que se han detectado irregularidades y se ha informado, con puntualidad, a la Gerencia Municipal de Urbanismo.

- A su vez, se acompaña la Resolución de la Gerencia de Urbanismo en la que se ordena el cese de la actividad con fecha 19 de noviembre de 2007 por carecer de licencia de apertura para la actividad, por lo que se calificó de clandestina.

A la vista de la documentación que obra en el expediente, nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento, el cual nos remitió copia de la Resolución por la que se otorga licencia de apertura y funcionamiento para la actividad de restaurante (grupo 2).

De dicho informe se dio traslado al reclamante, que formalizó alegaciones y, atendiendo a las mismas, hemos considerado oportuno formular una nueva petición de informe al ayuntamiento. Actualmente estamos a la espera de su respuesta.

De todos modos, hay que decir que nos parece inaceptable la actitud de esa corporación pues, a pesar de las numerosas denuncias formuladas por el reclamante desde hace años, la notoriedad del negocio -con una terraza-, las irregularidades detectadas por la policía local, y existir, desde el 2007, una Resolución ordenando el cese por la falta de licencia, que no obtiene hasta octubre de 2009, ha permitido que la actividad continuara desarrollándose con total normalidad durante todo este tiempo, despreciando a los vecinos y, en última instancia, nuestro esfuerzo.

Durante este ejercicio, hemos tramitado, también, expedientes en los que la actividad no se ha comenzado a realizarse, es decir, que la reclamación responde a la preocupación de los vecinos por la próxima instalación de una actividad molesta en las cercanías de su vivienda por los efectos que ésta les pueda ocasionar en el futuro. Como muestra, citamos el **EQ 1222/09**.

En este apartado referido al ejercicio de actividades sin la preceptiva licencia, es muy frecuente encontrar quejas relativas a la tenencia de animales. En este informe hacemos una mención a ellas y como modelos citamos el **EQ 1180/05**, en San Sebastián de La Gomera; el **EQ 1342/05**, en Puerto del Rosario; el **EQ 659/07**, en Betancuria. Todas ellas, en la actualidad, archivadas.

Ocurre con cierta frecuencia en este tipo de actividades que, aunque en principio se solucione el problema, con el tiempo, las molestias vuelvan a producirse, y se tiene que proceder a abrir un nuevo expediente. Es lo ocurrido en el **EQ 1259/06**, motivado por las molestias derivadas de

la granja de ganado vacuno instalada cerca de su vivienda en Puerto del Rosario, como ya expusimos en ejercicios anteriores y que, tras archivar, ha dado origen a un nuevo expediente el **EQ 1192/09**, que, en la actualidad, se tramita en esta Institución.

La Ley es muy clara al respecto y señala que no pueden emplazarse locales de ganado o aves dentro de núcleos urbanos que no sean esencialmente agrícolas o ganaderos, y las distancias entre industrias fabriles y explotaciones agropecuarias y núcleos de población se establecerán en función de la clase de actividad de que se trate, de la naturaleza rústica o urbana del municipio y del tipo de suelo donde se pretenda ubicar.

No obstante, la experiencia en el área nos muestra que el motivo de que este tipo de quejas sea tan frecuente se debe, en parte, a la escasez de suelo para desarrollar estas actividades ganaderas, como consecuencia, en parte, de la extensión de los núcleos urbanos.

En el **EQ 811/09**, el reclamante denuncia, desde el año 2007, los perjuicios, insectos, malos olores, etc., que le ocasiona la explotación ganadera ubicada junto a su vivienda, en La Orotava, los cuales se agravan con la llegada del calor.

El reclamante ante la inactividad del ayuntamiento acudió al cabildo para solicitar que se subrogara las competencias municipales. El cabildo resolvió que:

- Dado que se trata de dos cabras, en propiedad privada y puesto que la normativa no determina cuándo la actividad caprina debe encuadrarse como actividad sometida al régimen de actividades clasificadas, debemos atender a las características y magnitud de la actividad en cuestión.

- Considerando que esta actividad no tiene entidad suficiente para considerarse actividad clasificada, se deniega la solicitud de subrogación por no ser aplicable la Ley 1/1998 LEPAC. (artículo 62 de la LEPAC)

Estudiada la documentación obrante en el expediente, solicitamos más datos al ayuntamiento, que nos remitió un informe señalando las actuaciones llevadas a cabo por esa corporación con el objeto de que las molestias cesaran.

En estos momentos, la queja se encuentra archivada por estar en vías de alcanzar una solución favorable.

El **EQ 1529/08** lo promueve una señora, residente en el Puerto de La Cruz, a la que le molesta la presencia de aves de corral que la comunidad de propietarios ha ubicado en las zonas comunes, en los jardines, del complejo de apartamentos en el que vive, sin autorización o licencia para ello.

Como este expediente ya se comentó en el Informe anterior, sólo añadiremos que de los últimos informes municipales se extraen los siguientes datos:

- el 15 de diciembre de 2008, esa Alcaldía dictó una Resolución por la que se decretó el cese de la actividad, y se requirió a la comunidad para que procediera a la retirada de los animales bajo apercibimiento de que, en caso contrario, las aves serían confiscadas.

- Denegada la entrada en el recinto privado, ese ayuntamiento tuvo que solicitar a la autoridad judicial autorización para la ejecución forzosa de la Resolución.

- El 13 de marzo de 2009, ha tenido entrada en esa corporación el oficio del Juzgado Contencioso Administrativo Nº1 solicitando la remisión del expediente

administrativo, al haber sido recurrida la Resolución, y emplazando al reclamante para que pueda personarse en la causa judicial.

Ante esta situación, contactamos con la reclamante, que se encuentra en el extranjero, y procedimos al archivo de la queja al estar *sub iudice*.

Asimismo, debemos mencionar en este apartado el expediente **EQ 546/07**, motivado por las molestias, ruidos, insectos, etc., que genera a los reclamantes un gallinero, con unas 60 aves, ubicado junto a su vivienda, en Tazacorte, municipio con una tradición muy arraigada en la cría de gallos de pelea.

Esta queja se ha tratado, con amplitud, en ejercicios anteriores por lo que, sólo debemos añadir que nos hemos dirigido de nuevo al ayuntamiento y, ante su falta de respuesta, hemos tenido que reiterar nuestro escrito.

Recientemente, hemos explicado la situación al secretario general de dicha corporación que nos ha comentado que, conscientes de las molestias que genera la actividad, están tratando de armonizar los intereses de los ciudadanos y que el ayuntamiento está buscando suelo fuera del núcleo urbano habitado para destinarlo a este tipo de actividades y se ha comprometido a remitirnos el informe en cuanto le sea posible.

Exponemos aquí el **EQ 125/09**, con antecedente en el **EQ 171/07**, expuesto ya en años anteriores- Su origen son las molestias que ocasiona a los vecinos de El Paso la construcción ilegal, sin autorización, de un centro de acogida de animales con unos cuarenta perros, pese al compromiso asumido por la Alcaldía de solucionar el problema.

Por este motivo, volvimos a solicitar un informe al ayuntamiento y, el 17 de agosto, recibimos su respuesta que, en realidad, eran varios informes. Exponemos, de forma sucinta, su contenido:

- ante la imposibilidad de solucionar el tema de forma cordial con el interesado se solicitan acciones a los servicios municipales con el fin de lograr el bienestar de los restantes vecinos. Desde los servicios jurídicos se propone la suspensión de las obras de construcción, ordenar si procediese los cortes de suministro de agua y luz, retirar la maquinaria, advertir al infractor de la imposición de penalidades diarias, incoar expediente sancionador, etc.

- Por imposición legal el ayuntamiento se ve obligado a instruir un expediente que puede desembocar en la obligación de confiscar animales domésticos que presentan síntomas de maltrato, desnutrición, agresividad, careciendo de medios para ello y siendo imposible el auxilio por parte de otras administraciones carentes también de las precisas infraestructuras y medios para la acogida y correcto tratamiento de los animales.

- No obstante, el expediente continúa abierto en las dependencias municipales por la vía sancionadora con el fin de dar efectivo cumplimiento a las competencias y deberes legales del ayuntamiento.

De toda esta documentación se dio traslado al reclamante y, actualmente, el expediente se encuentra en estudio técnico.

Del mismo modo, no hay que olvidar en este apartado aquellos otros expedientes motivados por ladridos de perros durante la noche que son, por lo general, propiedad de algún vecino. Son ejemplos: el **EQ 285/09**, en Los Realejos; el

**EQ 1816/08**, en Los Silos; el **EQ 2225/08**, en Ingenio; el **EQ 1196/07**, en Santa Brígida y el **EQ 348/09**, en La Victoria de Acentejo. Estos dos últimos están, en la actualidad, archivados en nuestras oficinas.

En este tipo de problemas, hay que aplicar la ordenanza municipal si la hubiere, sin olvidar que el *artículo 1905 del Código Civil* establece que “el que por cualquier título jurídico ostente la posesión de un animal deberá responder de las molestias, daños, y perjuicios que pueda producir”, es decir, que el vecino afectado puede acudir directamente a la Jurisdicción Civil para hacer valer sus derechos.

Obviamente, las quejas relacionadas con la tenencia de animales siempre tienen una incidencia clara en la salud por lo que crean gran preocupación entre la población, en especial, cuando se trata de perros de razas peligrosas o agresivos, plagas de insectos por la falta de limpieza o de tratamiento de los excrementos de los animales, así como focos de infección en el caso de animales mal atendidos.

Por este motivo, por lo general, suele solicitarse a los veterinarios municipales informes acerca de las condiciones higiénico sanitarias de los animales.

No obstante, en estos expedientes también tienen una gran implicación los departamentos de urbanismo, pues es preciso conocer el uso permitido en cada tipología de suelo aprobado mediante los correspondientes Planes de Ordenación Territorial y, en su caso, por la aprobación de los Planes Generales de cada municipio.

### **1.2.2. Actividades con licencia pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma**

Desde un punto de vista general<sup>1</sup> “el otorgamiento de licencias configura una potestad reglada de manera que el administrado que cumple los requisitos de la normas tiene derecho a aquella”, siendo el objetivo principal de la licencia de actividad controlar que el proyecto se ajuste a las prescripciones técnicas estipuladas por la *Ley 1/98 (LEPAC)*, a las demás normas de afección y a las específicamente prescritas por las normas de carácter municipal.

La Ley, entendiendo que existe un interés municipal preponderante, atribuye básicamente a los ayuntamientos todas las competencias en estas materias y así, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 5 de la LEPAC*, es atribución de los alcaldes el otorgamiento de licencias y autorizaciones, si bien la misma puede estar delegada en la Junta de Gobierno Local por decreto de la Alcaldía.

Asimismo, corresponde a los ayuntamientos la inspección, comprobación y la potestad sancionadora, cumpliendo de este modo lo dispuesto en el *artículo 2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local*.

Mientras, los cabildos se reservan como propia la competencia para la clasificación de las actividades y, las funciones supramunicipales de autorización de espectáculos y las de coordinación, cooperación, inspección y control, así como la subrogación de las que se asignan a los ayuntamientos, tanto en los procedimientos de autorización como en los sancionadores.

En este apartado es importante detenernos en explicar que, durante la tramitación de la licencia, se ha de abrir, de

manera simultánea, de oficio un período de información pública en general y otro de información y notificación vecinal por si alguien pudiera verse afectado a los efectos de presentar alegaciones. Aunque, en realidad, las consecuencias prácticas de la instalación de una actividad y la eficacia de sus medidas correctoras se demuestran con su puesta en marcha ya que el resto son hipótesis técnicas.

Es evidente que con la licencia urbanística se persigue ejercitar un control previo al establecimiento de la actividad, de modo que, si el proyecto presentado se ajusta a las prescripciones técnicas establecidas en la Ley y demás normas de aplicación, le será otorgada la autorización y, en caso contrario, no se concederá la misma.

Para poder ejercitar ese control, la Ley regula el régimen de vigilancia de los requisitos previstos en la misma, distinguiendo entre las visitas de comprobación, previas al inicio de la actividad, y las visitas de inspección.

Estamos ante licencias denominadas de ‘tracto sucesivo’ lo cual significa que por el hecho de que se conceda la licencia y se comience a ejercer la actividad, no quiere decir que la administración deba permanecer pasiva en el posterior ejercicio de la actividad, al contrario, en sus funciones de protección de la legalidad, debe controlar, inspeccionar y comprobar que la actividad autorizada sigue ajustándose a las condiciones de ejercicio de la licencia concedida y, en el supuesto de que se exceda de lo autorizado, debe utilizar las medidas correctoras pertinentes.

Del estudio de las quejas puede observarse que un fenómeno muy frecuente es la existencia de actividades muy contaminantes que funcionan con licencia de actividad inocua o se extralimitan de lo autorizado.

En relación con lo expuesto, citamos el **EQ 1125/09**. La reclamante, junto con la comunidad de propietarios del edificio en el que reside, denuncia las molestias que le ocasiona un restaurante pizzería por los ruidos en el establecimiento y en la terraza anexa al mismo, así como malos olores, humos, etc.

Tras admitir la queja a trámite, solicitamos información al Ayuntamiento de Arona, que contesta, de forma extensa, afirmando entre otras cuestiones que:

- se ha constatado que el local no dispone de licencia de apertura para el desarrollo de dicha actividad, si bien ha solicitado licencia para cafetería de una taza, siendo esta actividad distinta a la desarrollada.

- En definitiva la licencia concedida no corresponde con la actividad que se desarrolla, por lo que se acuerda iniciar expediente sancionador por carecer de la preceptiva licencia municipal de apertura.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante y, tras recibir sus alegaciones al respecto, hemos decidido volver a dirigirnos al ayuntamiento para hacer un seguimiento del expediente que se tramita en esas dependencias municipales.

Entre los expedientes tramitados, incidimos en el **EQ 1953/08** motivado por las molestias, incumplimiento de horarios y ruidos que ocasiona al reclamante un bar cercano a su vivienda en La Orotava. Esta queja ya se comentó en el ejercicio anterior. Se archivó al informarnos que el ayuntamiento había iniciado expediente sancionador, que estaba en fase probatoria, pero, meses después, el reclamante volvió a ponerse en contacto con nosotros para manifestar que se sancionó

<sup>1</sup> Volumen Colectivo “Tratado de Derecho Municipal II, dirigido por S. Muñoz Machado, Madrid, 1988.

al local con la suspensión temporal de la actividad por 15 días, pero que, en la actualidad, continúa abierto, con música en vivo en un establecimiento que sólo tiene licencia de bar de 3ª categoría.

Por este motivo, hubo que iniciar un nuevo expediente, el **EQ 921/09**. Efectuada la investigación oportuna, nos informan que el ayuntamiento ya ha adoptado medidas para evitar las molestias por lo que hemos archivado la queja.

El **EQ 952/07** se inicia por el elevado nivel de ruidos ocasionado por una empresa dedicada a almacén, oficina y taller de fontanería, ubicada en una zona residencial, en el municipio de San Bartolomé de Tirajana. También este expediente se expuso, de forma amplia, en el ejercicio anterior.

De los informes recabados se deduce que el uso solicitado era sólo de oficina y almacén, no de taller, por lo que el ayuntamiento consideró la actividad inocua y la autorizó.

Tras una trabajosa intervención, se solicitó reiteradamente al ayuntamiento que ejecutara el decreto dictado por el servicio de Disciplina Urbanística, que ordenaba incoar expediente sancionador y el cese inmediato, además de la clausura y precinto del taller por no contar con la preceptiva licencia de apertura para esa actividad.

Según la reclamante, las molestias continuaban, por lo que nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento que, al final, nos informó que se había precintado, y se decretó, con posterioridad, el desprecinto del local de fontanería por contar con licencia de apertura para desarrollar la actividad de almacén y oficina, no así de taller.

De este último informe dimos traslado a la reclamante y, al no hacer ésta alegaciones, procedimos al archivo del expediente en nuestras oficinas, entendiendo que el problema se ha solucionado de manera favorable.

Como hemos podido observar, cuando la actividad se excede de las inicialmente autorizadas en la licencia, es decir, exlimitación de actividades, debe corregirse y clausurarse lo no autorizado, pero no hay razón para impedir el ejercicio de lo autorizado.

Otro supuesto bien distinto es que el ejercicio de la actividad incumpla las condiciones a las que está subordinada, en cuyo caso la licencia queda sin efecto y deberá ser revocada cuando desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento o sobrevinieran otras que, de haber existido, habrían justificado la denegación y podrán serlo cuando se adopten nuevos criterios de apreciación.

Una situación similar se plantea en el **EQ 502/07** que ya citó en años anteriores. La reclamante, vecina de Tazacorte, denuncia que, cerca de su vivienda, hay un kiosco donde se venden y consumen bebidas y, al no tener servicios, los clientes miccionan en los alrededores causando suciedad y un olor nauseabundo en la zona.

Tras realizar múltiples gestiones recabamos del ayuntamiento los siguientes datos:

- el citado kiosco deviene en una concesión administrativa otorgada en 1969

- el horario de apertura y cierre está sometido al *Decreto Territorial 193/1998* por el que se aprueba los horarios de apertura y cierre de determinadas actividades y espectáculos públicos sometidos a la *LEPAC* que se correspondería con

el *artículo 1 grupo 2* que abarca todos aquellos locales y estructuras desmontables dedicados a la restauración y bares donde se puedan disfrutar bebidas alcohólicas cuyo horario es de apertura 06.00 horas y cierre 2.00 horas.

- En todo caso, se trata de una concesión que se otorgó en una fecha que existía normativa menos estricta que las actuales en cuanto a los servicios higiénicos sanitarios.

- Este ayuntamiento es conocedor de la situación, no sólo por la denuncia de la reclamante, sino por quejas de otros vecinos.

- Se ha tratado de armonizar los dos derechos, el del concesionario y el de los vecinos y con tal fin se ha requerido en numerosas ocasiones al titular de la explotación a fin de que se eviten estas situaciones.

- Por este ayuntamiento se procede a tareas de limpieza de la zona a diario.

- No obstante, se está estudiando la extinción de la concesión siempre que existiesen razones que ampare el derecho para ello.

De dicho informe hemos dado traslado a la reclamante y, actualmente, el expediente se ha archivado en nuestras oficinas por estar en vías de solucionarse.

Durante el estudio de los muchos expedientes tramitados, hemos podido detectar que es frecuente que las aceras se llenen de terrazas con máquinas expendedoras de tabaco y de golosinas, etc., convirtiendo las calles en auténticos laberintos que dificultan el paso a los vecinos, entorpeciendo las zonas de paso y creando serios problemas a las personas con dificultades de movilidad -ancianos, discapacitados e, incluso, a las madres que portan a sus hijos pequeños-. Son ejemplos de lo afirmado el **EQ 945/07**, en el municipio de Arona; el **EQ 511/07**, en Tegui; el **EQ 1160/07**, en Santa Cruz de Tenerife; el **EQ 357/09**, en Mogán; el **EQ 455/09**, el San Sebastián de La Gomera; el **EQ 236/09**, también en Mogán, etc.

Por ello, un año más queremos, apelando a la sensibilidad de todos y al deber que tienen los poderes públicos de facilitar el acceso a estas personas, instar a que se aúnen esfuerzos, no sólo en suprimir barreras de tipo arquitectónico, tal y como establece la *Ley de Movilidad*<sup>2</sup>, sino a adoptar medidas tan sencillas y eficaces como no permitir la ocupación de la vía pública con vehículos, mobiliario, propaganda, etc.

Del mismo modo, muchos de los expedientes analizados se deben a las molestas actividades que se desarrollan en los bajos de edificios en los que residen los reclamantes. Esto se debe en parte a la falta de escrúpulos de algunos promotores que venden sus locales comerciales a la mayor rentabilidad posible, sin importarles que el uso al que se destine sea más o menos intenso, perjudicando así a los vecinos.

Así, el **EQ 627/09** se origina por las molestias -ruidos, hollín, gases, vibraciones, etc.- que genera una panadería ubicada en los bajos de un edificio residencial, pese a que la situación se ha denunciado desde el año 2004 en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

La reclamante aportó un informe técnico municipal del año 2007 del que se extrae que el local cuenta con licencia de apertura, pero, tras inspección técnica realizada, se detectaron una serie de deficiencias: carece de adecuada

<sup>2</sup> Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de las barreras físicas y de la comunicación. Además del Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley.



evacuación de gases, etc. y, en consecuencia, se ordenó adoptar medidas correctoras complementarias, requiriendo al responsable del negocio para aportar la documentación sobre la instalación del gas y los extintores.

Admitida a trámite la queja, se solicitó un informe al ayuntamiento y nos contesta, entre otros extremos, lo siguiente:

- el local tiene licencia,
- en cuanto al horario de apertura de la referida actividad se reseña que se prohibirá el trabajo nocturno, salvo casos excepcionales (panadería y actividades análogas que lo requieran) a partir de las 22 horas hasta las 8.00 horas de la mañana en establecimientos ubicados en edificios de viviendas, y cuando se transmita al interior de éstas más de 30 dB(A) medidos con huecos practicables cerrados y en la posición más desfavorable.

- Tras practicar la visita de inspección a la vivienda con fin de efectuar mediciones en el interior de la misma se constata que el nivel sonoro que trascendió al interior de la vivienda atribuible a la actividad es inferior a 30dB(A), y que se han adoptado todas las medidas correctoras y extremos referidos en la orden de ejecución.

Tras dar traslado al reclamante del informe se ha procedido al archivo del expediente al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico.

Como continuación del informe anual anterior, mencionaremos, el **EQ 1420/06** que se originó a causa de los ruidos procedentes de un taller de carpintería metálica ubicado en los bajos del edificio en el que reside el reclamante, en el municipio de Telde y que ha sido archivado por haberse solucionado el problema.

Asimismo, citamos el **EQ 1280/06** motivado por las molestias que genera un pub en San Miguel de Abona y que se ha archivado en nuestras oficinas tras informarnos la policía local de dicho municipio que la citada actividad ya no existe.

También el **EQ 283/08** relativo a las molestias que soporta una familia que vive justo encima de una funeraria sita en Santa María de Guía. Sólo añadiremos que se ha archivado porque, tras remitir toda la información recabada a la reclamante, ésta decidió acudir a los tribunales y está pendiente de resolución judicial.

El **EQ 583/07** fue promovido por una vecina de Puerto del Rosario por las molestas consecuencias de la actividad desarrollada en un bar, sin que la administración adoptara las medidas oportunas. Tan sólo indicaremos que, tras realizar diversas gestiones, se efectuaron varias mediciones en las que se constató la existencia de ruidos superiores a los permitidos. Con posterioridad, se nos informó que el local se encontraba cerrado y procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Mencionaremos el **EQ 1155/08**, promovido por un grupo de vecinos de San Cristóbal de La Laguna, que padecían, desde hace años, los ruidos ocasionados por el funcionamiento de un bar ubicado cerca de sus viviendas. Acusaban al ayuntamiento de permisividad y absoluta tolerancia con este tipo de actividades.

Solo añadiremos que, tras múltiples gestiones realizadas desde esta Institución, el expediente se archivó puesto que el ayuntamiento nos informó que en el local

ya no se desarrolla actividad alguna y que el titular ha causado baja de la misma.

El **EQ 2209/08** lo promovió el reclamante, residente en La Matanza, en calidad de presidente de la comunidad de propietarios del edificio afectado por las molestias (ruidos, gases y humos) provocadas por los locales comerciales del mismo.

Señalaremos que la queja se ha archivado la queja puesto que se nos ha informado que se ha dado audiencia a los interesados con fin de subsanar las deficiencias detectadas -equipo de música, sistema de extracción de humos, etc. -.

Otros expedientes tramitados han sido el **EQ 1344/08**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma; el **EQ 540/07**, en el Puerto de la Cruz; el **EQ 98/08**, en Arucas; el **EQ 511/07**, en Tegui; el **EQ 117/09**, en Playa del Inglés; el **EQ 840/09**, también en Arucas; el **EQ 1098/09**, en Las Palmas de Gran Canaria; el **EQ 881/07**, de nuevo en Arucas, etc.

Al mismo tiempo, continúan en trámite otros muchos expedientes como por ejemplo: el **EQ 1118/09** cuyo antecedente es el **EQ 1301/06**, motivado por las molestias generadas por una carpintería en Moya; el **EQ 365/09** con antecedente en el **EQ 1489/06** y en el **EQ 381/04**, debido a las molestias que produce un restaurante en Tías, etc.

Como puede observarse, muchos de ellos no responden a negocios del sector del ocio, sino a empresas como carpinterías, cerrajerías, supermercados, talleres de reparación de vehículos, etc. que, pese a disponer de los permisos necesarios para desarrollar su actividad, no cumplen con todas las condiciones precisas para el desarrollo de las mismas sin generar molestias, por ejemplo hornos, chimeneas, y otros artefactos que no están autorizados, no guardan las distancias debidas con respecto a las viviendas, ni llevan un mantenimiento adecuado.

Queremos, por tanto, destacar en este epígrafe el desconcierto que nos sigue causando ver cómo muchos de los locales objeto de reclamación, siguen incurriendo en irregularidades tales como: no tener sistema de seguridad, carecer de sistema de extinción de incendios, ausencia de personal que controle el acceso al local, no tener salidas de emergencia que, muchas veces, se encuentran bloqueadas por mobiliario del propio establecimiento, etc., pese a la importancia que tienen todas estas cuestiones en materia de seguridad.

Todo esto se debe, en parte, al hecho de que, por regla general, las actuaciones de oficio son casi inexistentes, apenas hay inspecciones o control de este tipo de actividades, salvo que medie la denuncia de un particular.

Por ello, hemos creído conveniente insistir en este Informe en la necesidad de que las administraciones apuesten por la prevención y la vigilancia, antes que por la sanción, es decir, que el camino que hay que seguir sería “prevenir, vigilar y sancionar”, en ese orden, evitando así que se consoliden situaciones que producen molestias a los vecinos y que degradan la zona.

Antes de finalizar este epígrafe indicaremos que, durante este año, también hemos tramitado quejas contra la compañía eléctrica Unelco-Endesa. Señalaremos el **EQ 1040/09**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna motivado por los elevados ruidos que padecía un vecino debido a un transformador eléctrico ubicado en

una caseta, no insonorizada, que se encuentra a escasos metros de su vivienda y que funciona durante las 24 horas del día y les impide el descanso.

Tras realizar algunas gestiones desde esta oficina, el reclamante nos comunicó que las molestias han remitido, en consecuencia, se procedió al archivo de su expediente.

El **EQ 1279/09**, en Santa Lucía de Tirajana, motivado por la contaminación atmosférica provocada por los humos que emiten las chimeneas de la central termoeléctrica.

En el **EQ 1633/08**, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, se originó por causa del ruido de una estación transformadora, propiedad de Unelco-Endesa, ubicada debajo de su vivienda. Así, una vez admitida a trámite la reclamación, iniciamos la oportuna investigación.

El ayuntamiento remitió nuestro escrito a la referida empresa y ésta nos contestó que:

- se han ejecutado trabajos de atenuación del ruido durante el 2007 y de las mediciones realizadas se obtienen valores inferiores a los estipulados en el *RD 286/2006 de 27 de octubre*.

- El citado centro de transformación se encuentra en situación reglamentaria, tanto desde el punto de vista técnico como de seguridad, estando en posesión de todas las autorizaciones administrativas correspondientes, incluidos los reconocimientos reglamentarios que están obligados a realizar periódicamente en las instalaciones.

- Asimismo, se realizan inspecciones y mantenimientos según los procedimientos establecidos por la empresa para este tipo de instalaciones.

Dicha documentación fue recogida personalmente por el reclamante en nuestra oficina y se procedió, a continuación, al archivo del expediente.

Ya en informes anteriores comentamos el **EQ 945/06** en el que el reclamante se quejaba de los elevados ruidos que genera un transformador y caja de registro, propiedad de Unelco-Endesa, situados en la parte baja del edificio en el que reside, en el municipio de San Andrés y Sauces.

Al constatar que el ruido trasciende a las viviendas se ordenó la adopción de una serie de medidas correctoras de aislamiento acústico y se requirió al responsable de la compañía a que instara la oportuna licencia municipal.

Dado que, según informe municipal, no se puede ejecutar el recinto de la actividad porque esto dejaría sin suministro eléctrico a 314 abonados, consideramos oportuno formular una Sugerencia al ayuntamiento en ese sentido.

La Resolución se aceptó en todos sus términos y, en consecuencia, procedimos al archivo del expediente.

Asimismo, citamos aquí un expediente del que hablaremos en otro apartado, el **EQ 834/08** motivado, en otras cuestiones, por el ruido provocado por un generador propiedad de Unelco, ubicado en un campo de fútbol de San Cristóbal de La Laguna y que suministra corriente a las torres de luz del propio campo.

En la inspección se constató que el generador funciona desde las 20.00 horas hasta las 23.00 horas o hasta que finaliza el evento, sin que se haya podido medir los decibelios por carecer de sonómetro debidamente calibrado y homologado.

A la vista de dicha información, se realizaron gestiones que dieron como resultado que el ruido del transformador se

solucionara y la cantina fuera trasladada a otro lugar, por lo que el problema inicial se resolvió y la queja se archivó.

En estos momentos, se tramitan, en nuestras oficinas, otros expedientes. Estos son el **EQ 605/09** que se origina por la contaminación (ruido, vibraciones y humos) que genera la central eléctrica Las Salinas, ubicada en Puerto del Rosario, propiedad de Unelco, y que degrada la calidad de vida de la población.

Al parecer, ya en 1989 se aprobó el Plan General de Ordenación Urbana del municipio que contempla la desaparición de la central en el plazo de diez años.

Asimismo, el pasado mes de mayo, el Cabildo Insular de Fuerteventura inició con el Gobierno de Canarias los trámites para su traslado a la zona de Monteagudo.

Sin embargo, según el reclamante, la central continúa allí y, en los últimos meses, las molestias han aumentado porque se ha incrementado el número de chimeneas y reactores.

Admitida a trámite su queja, solicitamos información al cabildo, petición que hubo que reiterar hasta que, finalmente, nos remitió un amplio informe que hemos trasladado al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones al respecto.

El **EQ 31/08** motivado por los ruidos generados por los transformadores de Unelco-Endesa, ubicados debajo de la vivienda de la reclamante, en Arrecife y resultan molestos, sobre todo, durante la noche.

Este expediente ya se expuso con amplitud en el ejercicio anterior, por lo que tan sólo queda añadir que, tras constatarse que, efectivamente, el nivel de ruido excede del permitido por la Ordenanza Municipal, se requirió a Unelco para que subsanara las deficiencias.

A la vista de que la empresa no acataba los requerimientos y seguía sin corregir las mismas, el ayuntamiento solicitó colaboración a la Consejería de Industria del Cabildo Insular de Lanzarote.

No obstante, según el ayuntamiento, la medición realizada por el cabildo no es correcta por lo que solicitó una nueva, añadiendo que, como el centro de transformación es anterior a las viviendas, en caso que éste sea el causante del ruido, será el promotor y no el ayuntamiento quien tenga que acometer las obras para garantizar el aislamiento.

Transcurrido un tiempo prudencial, creímos conveniente volver a insistir en esa nueva medición y el ayuntamiento nos contestó en los términos siguientes:

- se solicitó una nueva medición a la Empresa Sistemas Ambientales Canarios SL con la cual el ayuntamiento tiene en vigor un contrato para tal fin.

- A día de hoy, dicha medición no ha sido realizada dado que el contrato finalizó en esas fechas y el mismo no ha sido renovado, si bien está en proceso de renovación.

- La empresa asegura que en cuanto tengan nuevo contrato realizarán la medición solicitada.

De todo ello informamos a la reclamante, que formuló alegaciones, y decidimos solicitar al ayuntamiento un nuevo informe, petición que no ha sido contestada, por lo que se ha reiterado la misma.

### 1.3. Naturaleza de las quejas

Si analizamos el problema que subyace en la mayoría de las quejas, con independencia de que las empresas ejerzan

su actividad legalmente o no, y de que éstas cumplan o no con las condiciones impuestas en las mismas, los temas que más preocupan a los ciudadanos siguen siendo el ruido, los humos, los malos olores y la contaminación electromagnética, así como la falta de actuación por parte de los poderes públicos ante tales agresiones.

Por ello, a continuación, expondremos con más amplitud estos temas dedicando a cada uno de ellos un apartado:

### 1.3.1. Molestias por ruidos

Coloquialmente suele decirse que “el nivel de inteligencia de un individuo es inversamente proporcional al ruido que es capaz de soportar”.

Lo cierto, es que el ruido se ha convertido en un elemento que hay que perseguir porque sus consecuencias pueden ser nefastas para el ser humano, los animales y el medio ambiente.

La *Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido* tiene por objeto la regulación de la contaminación acústica para evitar y, en su caso, reducir los daños que pueda provocar.

Por “contaminación acústica” entendemos la presencia en el ambiente de ruidos o vibraciones que impliquen molestia o daño para las personas, para el desarrollo de sus actividades o para los bienes de cualquier naturaleza o causen efectos en el medio ambiente de manera significativa.

En la actualidad, podemos afirmar que el ruido es uno de los problemas ambientales más relevantes en las grandes ciudades y tiene su origen, sobre todo, en el tráfico rodado, actividades industriales y comerciales.

En el caso de Santa Cruz de Tenerife, la afección parece clara por la existencia tanto de infraestructuras portuarias, como de la refinería, aunque según los estudios realizados se calcula que apenas son cuatrocientos los vecinos que soportan ruidos por encima de lo legalmente establecido por ambas variables.

Hoy se reconoce que la contaminación acústica puede generar graves perjuicios a la salud física y psíquica de los seres humanos, por lo que el sometimiento a un ruido excesivo puede producir efectos fisiológicos, psicológicos e, incluso, sociales, afectando directamente a la convivencia y a las relaciones.

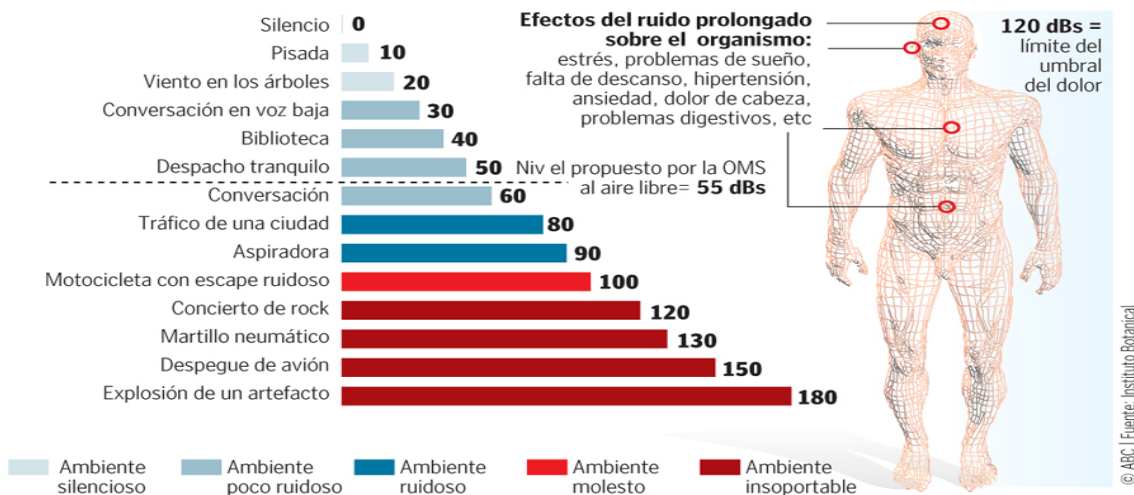
Según la OMS los sonidos resultan molestos cuando exceden de 70dB y se vuelven dañinos cuando superan los 90dB.

Por citar algún ejemplo, si se sobrepasa un cierto nivel (60dB): se dilatan las pupilas, se acelera el pulso y el parpadeo, sube la presión arterial y el dolor de cabeza, aumenta la tensión muscular y por lo tanto los dolores en el cuello y en la espalda. Y si es todavía superior (más de 85 dB): se producen gastritis, colitis, aumento del colesterol y los triglicéridos, con riesgo cardiovascular, problemas coronarios que pueden causar complicaciones fatales, incluso el infarto.

A todo esto siguen una serie de alteraciones psicológicas: insomnio, estrés, depresión y ansiedad, agresividad, histeria y neurosis, cese del apetito sexual, etc.

## SALUD Y NIVELES DE RUIDO

En decibelios (dBs)



Como podemos observar los efectos más comunes son traumatismos, pérdidas auditivas, vértigos, perturbaciones en el sistema nervioso central, afecciones respiratorias, cardíacas y circulatorias, hipertensión, dolores de cabeza, etc.

Sin embargo, aunque la consecuencia más fácilmente identificable del impacto de la contaminación acústica sobre la persona es la interferencia del sueño, bien porque dificulta su inicio, interrumpe su transcurso o

altera sus ciclos, lo cierto es que también provoca una desvalorización de la propiedad inmueble, aumenta la dificultad de su venta, disminuye el rendimiento intelectual y laboral, provoca bajas laborales, errores en el trabajo e incluso algunos accidentes.

Una vez más, debemos insistir en el hecho de que dormir es un mecanismo reparador y restaurador necesario para la supervivencia del organismo porque permite el descanso de nuestro cuerpo y del cerebro de las actividades diarias. Es

decir, es crucial para el bienestar psicológico de la persona, por eso la mala calidad del sueño se traduce en un serie de efectos tales como cansancio, irritabilidad, disminución del rendimiento, especialmente en niños y estudiantes, y un menor nivel de atención, con el peligro que esto último conlleva al conducir o manejar maquinaria.

Según nos indica en su Informe de 2009 el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), la inseguridad, la vivienda, y los problemas medioambientales siguen siendo unas de las cuestiones que más preocupan a la población.

No obstante, la mayoría prefiere soportar con paciencia las molestias a acudir a los tribunales de justicia, pese a que ya existen multitud de sentencias muy duras que condenan a los responsables del ruido continuado, incluso a los funcionarios públicos por pasividad ante este tipo de contaminación.

Como puede observarse a lo largo de este Informe, una parte importante de los establecimientos y negocios que en la práctica son fuente directa de inmisiones suelen radicar en locales sujetos al régimen de propiedad horizontal, acentuándose el problema si son de uso mixto (residencial y comercial) puesto que desarrollan actividades con horarios y usos intensos y diferentes. Este es un dato bastante preocupante, especialmente, si tenemos en cuenta que tan sólo un 14% de las propiedades horizontales cumple las normas básicas de aislamiento para construcción.

En este sentido, podemos citar algunos expedientes. El **EQ 2085/08** relativo a un almacén de madera en Los Llanos de Aridane; el **EQ 1148/08** relacionado con el **EQ 739/07** y referido a una carpintería en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 1128/09**, en relación con una carnicería en La Matanza; el **EQ 1161/09** relativo a un restaurante en Las Palmas de Gran Canaria, etc.

Asimismo, citamos el **EQ 697/07** que se tramita conjuntamente con el **EQ 1159/07** por economía procesal, ya que ambos expedientes tienen por objeto las molestias que ocasiona a los vecinos una carpintería. Se comentará este expediente más adelante, por lo que sólo cabe añadir que, tras realizar múltiples gestiones, el Ayuntamiento de Telde nos ha informado que se ha comprobado que el ruido de fondo ambiental, es decir, sin la maquinaria funcionando, es superior a lo admisible por el Plan General y la Ordenanza y los técnicos han considerado medidas correctoras. El titular de la actividad mostró su conformidad con las mismas. En consecuencia, habiendo dado traslado al reclamante de dicho informe, hemos procedido al archivo del expediente.

Mencionamos el **EQ 645/09** en el que un vecino, residente en Gáldar, se queja por las emisiones sonoras procedentes de los altavoces portátiles de los vehículos de los vendedores ambulantes sin autorización, cuestión que ha denunciado, con reiteración, ante la policía local, sin que ésta haga algo al respecto.

Admitida su queja a trámite, procedimos a solicitar un informe al ayuntamiento, que nos respondió que esa Alcaldía ha remitido sus denuncias a la policía a efectos de que se proceda a adoptar las medidas precisas para impedir el desarrollo de tal actividad, incluida la retirada de las mercaderías.

De todo ello dimos traslado al reclamante que manifestó su disconformidad ya que, según él, las molestias habían aumentado este año.

A la vista de sus alegaciones, nos dirigimos nuevamente al ayuntamiento y nos contesta, entre otras cuestiones, que el ayuntamiento ya ha dado instrucciones a la policía local para identificar a los vendedores y, en su caso, incoar expediente sancionador.

De dicha información se dio traslado al reclamante y, en estos momentos, estamos a la espera de sus alegaciones.

En estos últimos años hemos recibido algunas quejas relativas al ruido procedente de los centros de culto religioso –iglesias– por las molestias que ocasionan a los vecinos más cercanos.

Exponemos el **EQ 1170/09** que fue promovido por representantes de la Iglesia Evangélica en Las Palmas de Gran Canaria, con el objeto de denunciar el trato recibido por la policía local y el hecho de que el ayuntamiento les exija, a raíz de las denuncias vecinales, licencia de actividad clasificada.

Según los reclamantes, sólo se trata de una práctica religiosa en la que sus cánticos son una forma de expresión o celebración.

El expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas al no aportar los promotores de la queja la documentación necesaria para tramitar la misma.

Asimismo, este año se ha presentado el **EQ 515/09** motivado por las molestias que causa a los vecinos el toque de las campanadas de la iglesia de Hermigua. Al parecer son continuas todos los días de la semana, desde por la mañana (7.00 horas), suenan 21 campanadas, posteriormente dan las horas y un toque cada media, así hasta las 22.00 horas, sin que estas señales se correspondan con la celebración de culto religioso alguno.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos al ayuntamiento, el cual nos informó que se ha constatado a través del registro de entrada que no existe reclamación alguna y que esa corporación carece de ordenanza que regule la contaminación acústica.

Al mismo tiempo, nos comunica que se han reunido con el párroco para darle a conocer la reclamación, el cual manifiesta:

- que para solventar las molestias va a proceder a corregir los toques en la próxima revisión del reloj;
- que las campanadas se corresponden con la llamada al culto, dejan de sonar a las 10 de la noche y se retoman a las 7.00 horas;
- que han sonado desde su instalación marcando el desarrollo y devenir del pueblo y nunca ha habido reclamación alguna por parte de vecinos, ni turistas.

Hemos informado de todo ello al reclamante y recibido sus comentarios al respecto, por lo que decidimos volver a dirigirnos a ese ayuntamiento.

Debemos señalar que en este tipo de expedientes requerimos al ayuntamiento en cuestión que arbitre las medidas necesarias para que se cumpla la Ley, tratando de adaptar la tradición al descanso de las personas que allí residan.

Asimismo, en alguna ocasión, hemos dirigido escrito al obispado para solicitar que los niveles de emisión de ruido de las campanas de todas las iglesias y centros religiosos del término municipal se ajusten a lo establecido en las ordenanzas municipales con el objeto de evitar molestias al vecindario.



No obstante, este tipo de conflicto ya se ha planteado en otras ciudades y hemos podido conocer sentencias en las que se da la razón a los vecinos afectados.

En este último expediente de referencia, así como en otros, nos encontramos con el problema añadido de que el municipio no tiene ordenanza municipal que regule los ruidos, por lo que desde esta Institución debemos hacer un llamamiento a las corporaciones locales para que elaboren el marco normativo necesario.

Durante este ejercicio, también se han tramitado algunas quejas motivadas por las actividades organizadas, generalmente, por asociaciones de Vecinos, club social o deportivo, etc., que consisten en fiestas, verbenas, reuniones, etc. que tienen lugar a hasta altas horas de la noche. Los afectados no sólo ven interrumpida la tranquilidad de su hogar, sino que, muchas veces, son también objeto de rechazo y vejaciones por parte de sus vecinos. Citamos algunos expedientes como el **EQ 1449/08** relativo a actividades del Club de Golf en Telde; el **EQ 834/08**, sobre fiestas en la cantina del campo de fútbol en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 734/09** sobre actividades en el campo de bola canaria en Tuineje.

El **EQ 1794/08** deriva de las molestias producidas en un local social ubicado en Gáldar, que funciona como bar cafetería y realiza sesiones de bingo y lotería con micrófono. El promotor de la queja añade que los ruidos, no sólo proceden del interior, sino de un aparato extractor colocado sin autorización en un muro medianero.

Tras iniciar la oportuna investigación, el ayuntamiento nos contestó que:

- esa Alcaldía, con fecha 21 de julio, acordó la clausura y cese de la actividad, al carecer de la previa licencia municipal de actividad clasificada de instalación, apertura y funcionamiento, y por resolución del 30 de septiembre se acordó el precinto.

Dimos traslado de dicha documentación al reclamante que realizó alegaciones, en consecuencia, solicitamos un nuevo informe a esa corporación. Petición que hubo de reiterarse hasta que el ayuntamiento nos contesta que:

- el 18 de mayo se reiteró al subcomisario jefe de la policía local la orden de precinto del bar que se efectuó el 31 de mayo.

Tras informar de ello al reclamante, éste formuló alegaciones u manifestó que el local permaneció cerrado unos días, pero ha vuelto a abrir, sin que las deficiencias se hayan reparado.

Volvimos a solicitar un informe al referido ayuntamiento, y nos contesta que:

- que el expediente de otorgamiento de licencia de actividad del bar se encuentra actualmente en trámite, en fase de información pública, por lo que las alegaciones realizadas serán consideradas por el técnico municipal y por el Cabildo de Gran Canaria a los efectos de la procedencia o no de dicha licencia, sin que ahora pueda anticiparse decisión alguna al respecto hasta la conclusión de la tramitación de la licencia municipal que, en caso de ser otorgada, lo es “salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio del tercero” como dispone el artículo 12 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, por lo que las reclamaciones relacionadas con el derecho de propiedad deberán dirigirse

por el perjudicado contra el sujeto privado responsable a través de la vía jurisdiccional civil.

- En cuanto a la reanudación de la actividad de bar, pese al precinto efectuado por la policía local, el ayuntamiento no tiene constancia de ello, por lo que el denunciante deberá ponerlo en conocimiento de la policía local a los efectos correspondientes.

De todo ello dimos cuenta al reclamante que, de nuevo, formuló alegaciones. Solicitamos, en consecuencia, un nuevo informe al ayuntamiento que nos respondió que:

- el expediente de licencia de actividad y apertura ha culminado con la concesión de dicha licencia mediante decreto, tras obtener calificación favorable por parte del cabildo e informe favorable de comprobación final del técnico municipal en cuanto a las instalaciones y medidas correctoras.

Dimos traslado al reclamante de toda la información recabada y estamos a la espera de sus alegaciones.

Hemos recibido una queja de un vecino de Santa Cruz de Tenerife, el **EQ 1011/09**, expresándonos que cada vez que hay un partido de fútbol o se abre el plazo para la venta de abonos, se acumulan cerca de 3 000 personas (según datos publicado en los medios de comunicación) en los alrededores del Estadio Heliodoro Rodríguez López y se les permite acampar durante la noche. Esta aglomeración ocasiona ruidos (tambores, cánticos, música, etc.), inseguridad ciudadana, además de producir una gran basura y problemas de tráfico en la zona.

Según el reclamante, los vecinos han expuesto varias veces al ayuntamiento el problema, pero la respuesta de la policía local es siempre la misma: “que no pueden hacer nada y que es una cuestión política”.

Se admite la queja a trámite y se encuentra a la espera de que el reclamante aporten documentación.

En cuanto al problema planteado en esta queja, debemos señalar que somos conscientes de la dificultad que entraña resolver estas situaciones, dada la importancia que suscita en la población este tipo de eventos (deportivos, conciertos, etc.). Sin embargo, estamos convencidos de que se puede paliar, al menos en parte, el sufrimiento de los que allí residen, no sólo aumentando la presencia policial, sobre todo durante la noche y adoptando todas las medidas que sean necesarias para reducir las molestias acústicas y reforzando el servicio municipal de limpieza de la zona.

Llegados a este punto, es obligado hacer una breve referencia a un fenómeno muy de moda en las ciudades desde hace ya algún tiempo, el botellón, entendiendo por tal el encuentro de personas en determinadas zonas con la finalidad de consumir en la vía pública las bebidas alcohólicas que ellos mismos portan.

Generalmente, estas reuniones duran hasta altas horas de la noche y suelen tener lugar los fines de semana o festivos, aunque no necesariamente.

El botellón se ha convertido en un fenómeno incontrolado e incontrolable, que tiene lugar no sólo en las grandes ciudades, sino en núcleos de población de menor entidad.

Lo que comenzó con tomarse una copa antes de entrar en un local, ha convertido muchas de nuestras calles en auténticas discotecas, con la música a tope procedente e coches aparcados, cuyo maletero hace de improvisada barra de bar.

Las reclamaciones en estos casos son muy diversas debido a los denominados “efectos colaterales”, ya que las consecuencias de esta práctica, aparte del elevado nivel de ruidos (conversacional y de música) que impide el descanso a los vecinos, es el aumento del nivel de alcoholismo en los jóvenes, la gran suciedad en las calles, la inseguridad en la zona, los destrozos en el mobiliario urbano, el tráfico de estupefacientes, así como el deterioro que sufren los vehículos de la zona, las fachadas de los edificios y las zonas comunes, jardines, etc.

Desde el punto de vista sociológico, hay que incidir en el hecho de que para algunas culturas, como por ejemplo la nuestra, el ruido y el bullicio es costumbre y el elemento fundamental en la fiesta.

Parece que este hábito sea un hecho cada vez más frecuente entre la población más joven y, pese a existir ya normativa antibotellón, este fenómeno cuenta todavía con un alto grado de tolerancia por parte de las autoridades municipales.

Este año hemos recibido algunas quejas en las que se menciona este tipo de problema, y nos hemos hecho eco en este Informe del lamentable estado en el que, según medios de comunicación, se encuentran algunas zonas como por ejemplo la zona comercial Vegueta-Triana<sup>3</sup> en Las Palmas de Gran Canaria.

Al parecer, este hábito se ha ido ampliando a multitud de puntos como el Intercambiador, la Plaza de la Música, inmediaciones de la Base Naval, extendiéndose por todo el municipio.

Una situación similar se vive cada fin de semana en Las Teresitas, en el aparcamiento del Parque Marítimo, en un pasillo de la Avenida de Anaga, o la emblemática y popular Plaza de Los Patos, en Santa Cruz de Tenerife, que se ha convertido en los últimos tiempos en el lugar elegido por los jóvenes para este tipo de encuentros.

Esta práctica también tiene lugar en las inmediaciones de locales de ocio que están de moda, por lo que, además de crear un problema de competencia desleal, generan un nivel de ruido adicional que hay que añadir al que ya existe en la zona y que, en este caso, no es responsabilidad directa del empresario.

No cabe duda de que estamos ante un conflicto de intereses ya que, por un lado, tenemos el derecho a la integridad física y moral y a la intimidad y, por el otro, el derecho a la libre circulación y de reunión de personas que acuden en busca de diversión a determinadas zonas o bares de la ciudad.

Las consecuencias de la celebración de botellones en la vía pública no es sólo el ruido, sino que dejan un rastro de suciedad muy desagradable (orines, cristales rotos, botellas vacías, etc.) que causa importantes gastos al consistorio en limpieza y ofrece una imagen deplorable de nuestra ciudad a los turistas y visitantes.

La crisis y el paro contribuyen a que muchos jóvenes opten por quedarse en la ciudad y comprar ellos mismos las bebidas. A esto hay que sumar la falta de seguimiento policial contra el consumo de bebida en la calle y la presencia de menores en los botellones, debido, en parte,

a que las actuaciones especiales<sup>4</sup> que se hacían hace años en las zonas de botellón, al parecer, se han reducido, y se limitan a actuar cuando se produce una reyerta o denuncian los vecinos.

Por todo ello, desde esta Institución queremos hacer un llamamiento a las corporaciones locales para que hagan un mayor esfuerzo por fomentar el ocio alternativo entre los jóvenes, así como incrementar sus actuaciones inspectoras y sancionadoras en cuanto a la venta, disposición y consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, ensuciar las calles o deteriorar el mobiliario urbano, evitando así este tipo de situaciones.

Ocasionalmente, se han recibido quejas relativas a la celebración en las calles de fiestas populares que dan lugar a una gran concentración de personas y escándalos durante toda la noche como por ejemplo fiestas patronales, Carnavales, Noche de Reyes, etc.

Hay que recordar que, en esta materia, se aprobó la *Ley 4/2007, de 15 de febrero*, que modifica parcialmente la *LEPAC*, que dispone para los festejos populares declarados de interés nacional e internacional celebrados en Canarias un régimen especial.

De este modo, se aplica a dichas fiestas una suspensión provisional de la normativa que regula los objetivos de calidad acústica de acuerdo con lo previsto en la *Ley del Ruido*, determinándose en cada caso por la propia administración local el área territorial, el calendario temporal, etc.

Lo cierto, es que durante este ejercicio, no hemos recibido queja alguna referente a este tipo de eventos pero, sin embargo, si hemos tramitado expedientes relativos a festejos, de menor entidad, organizados por ayuntamientos o asociaciones de vecinos.

Citamos el **EQ 1287/09**, en San Bartolomé de Tirajana y el **EQ 1149/09** en el Puerto de la Cruz, ambos motivados por las fiestas y bailes organizados por el propio Consistorio.

A lo largo de nuestra experiencia en el área, hemos podido observar cómo algunas de las inmisiones, en ocasiones, proceden de determinadas infraestructuras de carácter necesario para nuestras ciudades como puede ser un aeropuerto, un tranvía, etc., a pesar de que son instalaciones autorizadas administrativamente.

Estamos ante una administración pública moderna y diligente cada vez más prestadora de servicios y es comprensible que, en aras del interés general, adopte decisiones ajustadas a derecho que, sin embargo, pueden generar daños y perjuicios.

Con frecuencia el origen de los problemas radica en que determinadas instalaciones son ubicadas en zonas inadecuadas como por ejemplo ha ocurrido con gasolineras, estaciones de autobuses, parques eólicos, etc., causando, como hemos podido comprobar, multitud de molestias a los vecinos, pues la solución, por lo general, resulta muy costosa o técnicamente inviable (trasladar o dismantelar la instalación).

Por este motivo, queremos insistir en que las administraciones deben tener en cuenta estas consideraciones y exigir a los responsables de dichas infraestructuras la adopción de una serie de medidas tendentes a mejorar el

3 Mapa de Ruido de Vegueta y Triana durante el día (desde las 7 hasta las 23 horas). Mapa de Ruido de Vegueta y Triana durante la noche (desde las 23 hasta las 7 horas)

4 Por ejemplo las actuaciones de la Unidad Especial y del GRUPE (unidad de espectáculos públicos).

nivel de calidad de vida de los vecinos afectados, tales como pantallas acústicas, aislamiento de viviendas, etc., adoptando todas las medidas correctoras que sean necesarias (mejor regulación del tráfico, pavimentos reductores del ruido) y haciendo uso de los avances tecnológicos posibles (pruebas de impacto previas a la construcción, etc.) para minimizar las molestias.

Un ejemplo de este tipo de problemática es el **EQ 606/07** cuyo antecedente son los **EQ 1234/04** y **EQ 847/04**, motivado por las molestias generadas por el funcionamiento del parque eólico de Gáldar y del que ya hemos hablado ampliamente en ejercicios anteriores. Tan sólo queda explicar aquí que ha sido archivado en nuestras oficinas, al entender que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, puesto que nos han informado que el cabildo ha solicitado el expediente para prestar asesoramiento al ayuntamiento en cuanto a las medidas correctoras que deben adoptarse.

Otro de los motivos que aparece con frecuencia reflejado en las quejas tramitadas este año es el ruido en el interior de las viviendas, en ellas se hace referencia a la contaminación acústica que soportan los ciudadanos en los edificios en los que viven debido a mecanismos electrónicos, ascensores, electrodomésticos, etc.

Según los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>5</sup>, en cuanto a los problemas de vivienda que sufrimos los españoles tenemos que el 13,2% padeció contaminación u otros problemas medioambientales, mientras que el 21,8% sufrió ruidos producidos por vecinos o procedentes de la calle.

A continuación, se expone un cuadro de porcentajes de problemas que sufren las CCAA:

|                        | Ruidos producidos por vecinos o procedentes de la calle | Contaminación y otros problemas ambientales | Delincuencia o vandalismo |
|------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Total</b>           | <b>21,8</b>                                             | <b>13,2</b>                                 | <b>15,4</b>               |
| Andalucía              | 19,5                                                    | 10,9                                        | 15,1                      |
| Aragón                 | 13,6                                                    | 8,5                                         | 11,4                      |
| Principado de Asturias | 17,0                                                    | 10,7                                        | 6,2                       |
| Baleares               | 26,1                                                    | 14,6                                        | 20,7                      |
| Canarias               | 23,1                                                    | 15,0                                        | 12,9                      |
| Cantabria              | 13,2                                                    | 10,8                                        | 5,9                       |
| Castilla y León        | 18,6                                                    | 8,2                                         | 10,9                      |
| Castilla-La Mancha     | 19,0                                                    | 8,4                                         | 11,7                      |
| Cataluña               | 22,1                                                    | 16,5                                        | 17,3                      |
| Comunidad Valenciana   | 32,6                                                    | 19,0                                        | 21,9                      |
| Extremadura            | 19,0                                                    | 6,0                                         | 7,9                       |
| Galicia                | 13,8                                                    | 10,6                                        | 8,3                       |
| Comunidad de Madrid    | 26,3                                                    | 15,6                                        | 23,3                      |
| Región de Murcia       | 13,6                                                    | 6,8                                         | 10,3                      |
| Comunidad de Navarra   | 14,6                                                    | 4,7                                         | 6,6                       |
| País Vasco             | 22,9                                                    | 16,0                                        | 9,4                       |
| La Rioja               | 15,8                                                    | 9,8                                         | 7,8                       |
| Ceuta y Melilla        | 29,1                                                    | 10,3                                        | 18,2                      |

Como puede apreciarse en esta encuesta, la Comunidad Valenciana destaca por ser la que tuvo mayores porcentajes de hogares afectados por problemas de ruidos y contaminación durante el 2008, quedando Canarias por encima de la media.

Esto en parte, según AECOR<sup>6</sup>, es debido a que el 60% de las viviendas no cumplen las NBE CA-88<sup>7</sup>, por materiales defectuosos, falta de mantenimiento, la mala

ejecución de los proyectos, etc., para evitar este tipo de situaciones hay ayuntamientos que antes de conceder la licencia de primera ocupación piden la verificación de los diferentes elementos constructivos, experiencia que ha sido valorada de manera positiva.

En la actualidad, es por todos aceptado que la inviolabilidad del domicilio frente a cualquier tipo de injerencia es un derecho reconocido en nuestra Constitución por ser un espacio donde el individuo ejerce su libertad más íntima y desarrolla su personalidad sin estar sujeto necesariamente a los usos y costumbres.

Lo cierto, es que la sociedad cada día demanda más calidad en los edificios y ello incide, no tanto en la seguridad estructural y la protección contra incendios como en otros aspectos vinculados al bienestar de las personas, como es la protección contra el ruido.

En ese sentido, hay que reconocer que la administración ha hecho un esfuerzo por ayudar al sector, proporcionando formación y herramientas informáticas que permiten la adecuada aplicación de la normativa vigente, pero es evidente que el problema no se ha solucionado todavía y que las entidades de control de la calidad de la edificación no están haciendo bien su trabajo.

Numerosas personas han acudido a esta Institución por el ruido ocasionado por elementos cuyo funcionamiento perturba la tranquilidad de su hogar, sean comunitarios o no. Por ejemplo: extractores de humos en el **EQ 157/07**; aparatos de aire acondicionado en el **EQ 1812/08** relacionado con el **EQ 43/08**; ascensores; cañerías en mal estado; el impacto de las puertas de garajes en el **EQ 1888/08** y el **EQ1889/08**; etc.

Según las estadísticas, el 80% de las denuncias presentadas por los ciudadanos ante los ayuntamientos, que conllevan una inspección en la vivienda, procede de los aparatos de aire acondicionado y son los meses de junio, julio y agosto la época en que más quejas se reciben porque las ventanas están abiertas y las molestias resultan más evidentes. En Canarias, evidentemente, no se limita a los meses de verano, debido a las temperaturas que hay en la práctica totalidad del año.

Por ello, debemos tener presente que, tal y como dispone la *Ley 1/98 LEPAC*, no podrán instalarse motores fijos, grupos electrógenos de reserva, equipos de aireación, refrigeración o calefacción u otros análogos en el interior de comercios, casas, edificios y locales públicos o privados, sin previa autorización municipal, en la que se exigirán las medidas adecuadas para evitar vibraciones y ruidos.

No obstante, la experiencia nos demuestra que el ruido no siempre se debe a este tipo de instalaciones que precisan licencia, sino que también pueden proceder de actividades meramente privadas, donde los causantes de las molestias son los propios vecinos.

Por este motivo, otro de los grandes apartados dentro de este epígrafe está dedicado a los llamados ruidos domésticos, es decir, a las inmisiones que derivan de las relaciones de vecindad, bien por desconocimiento de nuestros hábitos sociales o culturales, falta de educación o, simplemente, por la mala relación existente entre los vecinos.

No hablamos aquí sólo de la molestia ocasional que puede producirse al realizar pequeñas reparaciones o

<sup>5</sup> Encuesta sobre las condiciones de vida de los hogares españoles

<sup>6</sup> Asociación Española contra la Contaminación y el Ruido

<sup>7</sup> Normas básicas de Edificación (de obligado cumplimiento)

chapuzas domésticas en domingo o aprovechando los días de fiestas, que son también rechazables, sino de una molestia más continúa en el tiempo y, sobre todo, de noche, como el elevado volumen de la televisión o de la música, ruidos de tacones, escándalos, etc.

La doctrina señala que estos ruidos se deben al comportamiento incívico e insolidario de algunas personas, que traspasan los límites tolerables y asumibles por la comunidad.

Exponemos, a continuación y de forma concisa, el **EQ 2229/08**, en el municipio de Santa Brígida. Los reclamantes alegan haber sido sancionados con una elevadísima multa por celebrar en su residencia una fiesta en honor a su hija que se había licenciado en la Universidad.

Tras la investigación realizada en esta oficina, se recabaron informes de los que se extrajo que la fiesta duró hasta altas horas de la noche y tuvo lugar en el jardín de su casa, causando molestias a los vecinos por el elevado nivel de la música. Al mismo tiempo, los reclamantes no solicitaron licencia de actividad a la corporación para celebrar ese evento al aire libre y, al parecer, incurrieron en una falta de desobediencia a la autoridad<sup>8</sup>.

En este caso, la clave reside en discernir si este tipo de eventos puede ser considerado como una actividad sujeta a la *LEPAC* y, por tanto, susceptible de licencia municipal o no. Actualmente, esta cuestión es dirimida en los tribunales por lo que el expediente ha sido archivado en nuestras oficinas, tal y como establece nuestra Ley<sup>9</sup>, puesto que el fondo del asunto está pendiente de resolución judicial.

Asimismo, debemos destacar el **EQ 49/09** que se traslada desde el área de Servicios Públicos. Viene motivado por las continuas molestias procedentes de varias viviendas propiedad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria cuyo destino, desde hace un año, es alojar allí a más de 30 personas integrantes del Proyecto Hombre.

Según el reclamante, que vive en ese mismo edificio, las molestias consisten no sólo en elevados ruidos desde las 6.30h de la mañana hasta altas horas de la noche por voces y rodamiento de muebles, sino por el gimnasio y un taller de carpintería que han habilitado en la azotea, sin permiso alguno, además de otras incomodidades.

Admitida a trámite la queja e iniciada la investigación, el ayuntamiento nos respondió:

- que la Fundación se encuentra pendiente de la reforma de una casa en Tafira, pero que hasta el momento no se tiene fecha prevista para el traslado.

- que el horario de estas personas es de 7.00 horas a 22.30 horas.

- que no poseen taller de carpintería, ni gimnasio alguno en la azotea.

De todo ello dimos traslado al reclamante el cual discrepó del contenido del mismo e hizo alegaciones aportando fotografías del gimnasio.

Por este motivo, creímos oportuno volver a dirigirnos al ayuntamiento, pero, hasta fecha de cierre de este Informe, nuestra petición no se ha contestado y, en consecuencia, se ha reiterado.

Del mismo modo, citamos el **EQ 355/09** en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y con antecedente en el **EQ 1981/08**; el **EQ 1302/09** en Las Palmas de Gran Canaria; entre otros muchos.

En todos ellos, habría que resaltar que, tanto los afectados como las administraciones, se enfrentan a un problema que es, por su propia naturaleza, bastante complicado ya que estamos ante una molestia que no es continua en el tiempo, ni en la intensidad, no hay horario, porque consisten en ruidos intermitentes, sólo constatables si en el momento que acude la autoridad se produce el escándalo, con lo cual resulta muy difícil poder acreditar la insalubridad o el perjuicio ocasionado.

En estos últimos años, el número de quejas por este tipo de conductas ha experimentado un aumento considerable y, en la mayoría de los casos, es fácilmente previsible el fatal desenlace que tienen (agresiones, amenazas, constantes insultos, actitud hostil, daños en la propiedad privada tales como vehículos, cerraduras, etc.), además, no debemos olvidar que la falta de descanso produce irritabilidad, incrementa las conductas agresivas, y nos vuelve menos solidarios.

En este tipo de situaciones la víctima convive con su agresor, motivo por el cual muchas veces los reclamantes desisten de su queja temiendo posibles represalias, *no quieren problemas*.

Sin embargo, muchas otras quejas se deben a la propia ignorancia de lo molestas que pueden llegar a resultar determinadas acciones (trasiego de personas, rodamiento de muebles, y otros comportamientos), sin llegar a ser, en realidad, conscientes de que éstas incomodan bastante a los vecinos. Podemos observar un ejemplo de este tipo de situaciones en los llamados pisos pateras, en los que los inquilinos duermen por turnos, subalquilando habitaciones o camas, tal y como ya se ha denunciado en alguna de nuestras ciudades.

Por la naturaleza jurídico privada de este tipo de acciones y el gran componente educacional y cultural que subyace en ellas, no son objeto de regulación por parte de la *Ley 37/2003 del Ruido* y, en principio, tampoco es competencia de este Diputado.

No obstante, visto el gran número de quejas que recibimos y la desesperada situación en la que se encuentran los reclamantes cuando acuden a esta oficina, se ha optado por admitir las quejas a trámite y dirigirnos al ayuntamiento en cuestión para que la policía local, en virtud de lo establecido en las ordenanzas municipales y en cumplimiento de sus funciones, entre las que se encuentran velar por la paz y la tranquilidad de sus vecinos, adopte las medidas oportunas para garantizar el disfrute pacífico de sus viviendas.

La clave para solucionar este tipo de conflictos está en los principios del uso normal de las cosas y la tolerabilidad de las molestias de acuerdo a las exigencias de una correcta vecindad y comportamiento, según los dictados de la buena fe y el principio de equidad, rectores de nuestro ordenamiento jurídico.

No hay que olvidar que el Derecho ofrece soluciones para este tipo de problemas, de forma que una actividad molesta o peligrosa es reprimida por el Código Civil y

<sup>8</sup> Artículo 634 del CP: los que faltaren al respeto y consideración debida a la autoridad o sus agentes, o los desobedecieran levemente, cuando ejerzan sus funciones, serán castigados con la pena de multa de diez a sesenta días.

<sup>9</sup> Artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.



la Ley de Propiedad Horizontal, sin necesidad de que se refieran a ella los Estatutos.

Como reflexión, exponemos que resulta evidente que las posibilidades de perturbaciones por ruido son, mucho más considerables entre personas que viven en régimen de propiedad horizontal que entre las que viven en una casa aislada.

Añadimos, también, que las posibilidades económicas, en principio, son también importantes ya que, mientras más barato sea el piso o vivienda peor será, sin duda, la calidad de los parámetros acústicos, menor espacio y peor calidad.

Llegados a este momento del Informe, estamos en condiciones de afirmar que, en líneas generales, las principales causas de contaminación acústica son aquellas relacionadas con las actividades humanas. Así, las fuentes emisoras de vibraciones y ruidos más comunes son: el transporte; la construcción de edificios, las obras públicas; y los locales de ocio. Por este motivo, a continuación, hemos dedicado un apartado a desarrollar cada uno de ellos:

#### 1.3.1.1. Tráfico rodado

Los expertos calculan que el tráfico rodado es el responsable del 80% de la gran contaminación que sufren al menos el 70% de los españoles, por lo que es inevitable considerarlo como uno de los problemas medioambientales más relevantes en los centros urbanos y es la población más afectada aquella colindante a las grandes vías de comunicación.

Algunos apuntan que una posible solución para aminorar los riesgos de la contaminación sonora es limitar el acceso de vehículos al centro de las ciudades, pero es indudable que, para que esta medida sea viable, es necesario contar previamente con una red de transporte público eficiente.

Por lo general, se trata de ruido originado por el rozamiento de los neumáticos, pero algunos ciudadanos también nos plantean en sus quejas las molestias que soportan debido a los malos hábitos de ciertos conductores, que aceleran por demás sus vehículos, abusan de la bocina en todo momento, tubos de escape de ciclomotores manipulados, alarmas durante la noche, por no hablar de los coches-discoteca, que circulan con la ventanilla baja y potentes equipos de música. Un ejemplo es el **EQ 1968/08**.

En este mismo sentido, el reclamante del **EQ 1819/08** se queja del uso indiscriminado de la campana del tranvía y el molesto ruido de los ciclomotores que circulan por la ciudad, sobre todo durante la noche. Por lo que, tras analizar la problemática planteada, creímos oportuno formular una Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a la vista del grave problema en el que se ha convertido la contaminación acústica en algunas ciudades.

El ayuntamiento nos ha remitido informe expresando que aceptan nuestra Resolución en todos sus términos, por lo que hemos procedido a informar de ello al reclamante y archivar el expediente en nuestras oficinas.

En otras ocasiones, las molestias se deben a defectos en la calzada, como por ejemplo el **EQ 1643/08** (actualmente archivado), que se origina por las molestias que sufría un vecino de Santa Cruz de Tenerife por una alcantarilla mal colocada, que unida al continuo tránsito de los vehículos producía un ruido metálico muy molesto, sobre todo de noche.

En estos expedientes el problema radica no sólo en el elevado nivel de ruidos, sino que éste se produce a horas intempestivas, como ocurre en los vehículos pesados que circulan por el casco urbano de madrugada (a las 6 o 7 de la mañana) para reponer mercancías, llevar materiales a las obras o incluso el generado por los servicios públicos de recogida de basuras, limpieza de las calles, etc.

Como ejemplo podemos citar las maniobras de carga y descarga que realizan los camiones durante la madrugada en los expedientes **EQ 98/08**, en el municipio de Arucas y el **EQ 952/07**, en San Bartolomé de Tirajana; el **EQ 1702/08**, en San Miguel de Abona; así como, el **EQ 559/09**, actualmente archivado, en el que se denunciaba el ruido ocasionado por un vehículo de la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al podar o cortar con una motosierra un ficus, durante la madrugada, interrumpiendo el descanso de los vecinos.

En relación con estas fuentes productoras de ruido hay que tener en cuenta la normativa existente sobre homologación y prescripciones uniformes relativas a la homologación tanto de vehículos, como de motocicletas<sup>10</sup>.

En relación con estas últimas, es frecuente que los reclamantes mencionen en sus quejas el molesto ruido que producen al circular con el escape libre o manipulado para hacer más ruido.

Por este motivo, un año más, debemos insistir a las autoridades competentes en la materia que, en aras de ofrecer un mejor servicio público al ciudadano y aumentar su calidad de vida, incrementen sus esfuerzos por realizar un control efectivo de los vehículos que emitan un nivel de ruidos superior al permitido, especialmente, motos y ciclomotores. De este modo, al realizar más controles policiales, se evitarán muchos de estos comportamientos incívicos que producen ruidos innecesarios y se reducirá el nivel de contaminación acústica de nuestras ciudades, disminuyendo, al mismo tiempo, los problemas de seguridad vial.

Obviamente, no podemos desdeñar la importancia de las campañas de concienciación y sensibilización en cuanto al cumplimiento de la ordenanza y el fomento del uso del transporte público, la bicicleta y los desplazamientos a pie como alternativa al vehículo particular.

Según la Agencia Europea de Medio Ambiente, el tráfico es una de las principales fuentes de ruido de nuestras ciudades y, no cabe duda, que una de las causas son, precisamente, las señales acústicas utilizadas por los vehículos de emergencia, (ambulancias, policías, bomberos, etc.) durante el día y la noche, interrumpiendo el descanso de los vecinos.

Durante este año, algunos ciudadanos nos han manifestado lo desagradable que les resulta este tipo de inmisión, al ser un ruido que causa sobresalto, en especial, a aquellas personas que, por ejemplo, viven cerca de grandes centros sanitarios porque se ven afectados con bastante frecuencia.

Para determinados sectores se hace un uso abusivo de estas señales por ser, en la mayoría de los casos, innecesario o bastando simplemente la mitad de decibelios para que el resto de conductores se percate de la emergencia.

No obstante, la normativa de vehículos prioritarios prohíbe su uso, excepto en circunstancias excepcionales y

<sup>10</sup> Decreto 1439/1972 sobre Homologación de Vehículos Automóviles en lo que se refiere al ruido producido por ellos.

están sólo autorizadas cuando el vehículo esté realizando un servicio de emergencia, es decir, que queda vetada su utilización durante los trayectos de vuelta a base o en desplazamientos rutinarios. Igualmente, queda obligado a parar la sirena y dejar aviso luminoso encendido cuando se encuentra parado a causa de problemas de tráfico.

A esto hay que añadir que, en la actualidad, este tipo de vehículos destinados a servicios de urgencias debe disponer de un mecanismo de regulación de la intensidad sonora de los dispositivos acústicos, reduciéndola a unos niveles comprendidos entre 70 y 90 dB(A), medidos a tres metros de distancia y en la dirección de máxima emisión, durante el periodo nocturno, cuando circulen por zonas habitadas.

No hay que olvidar que, en pacientes con problemas psiquiátricos, su uso está totalmente desaconsejado y que, a veces, el exceso de ruido impide realizar determinadas tareas dentro del vehículo, como por ejemplo la auscultación del paciente, toma de tensión arterial y puede provocar, además, episodios de ansiedad, y agitación, especialmente, en enfermos con patología coronaria o en estado crítico.

Según opinan los ingenieros acústicos, en la mayoría de los casos, el ruido de la sirena convencional supera con creces el nivel legal de decibelios, y proponen desarrollar un avisador direccional que no moleste al vecindario pero que logre su efecto de alerta en los conductores.

Existe la tecnología y la capacidad para que este tipo de instrumentos sean posibles, pero tiene que haber voluntad política para llevar a cabo la financiación de proyectos así.

Desde esta Institución debemos hacer hincapié en que la administración debe recordar a los departamentos responsables la necesidad de racionalizar el uso que se hace de estas señales acústicas y potenciar las señales luminosas, en especial, en horas nocturnas, aconsejando, además, el uso de sirenas ecológicas que son menos ruidosas que las convencionales, todas ellas debidamente homologadas, así como el cumplimiento de la normativa existente en la materia por parte de los conductores.

### 1.3.1.2. Las obras

Otro importante foco de ruido son las obras. Se observa que ha habido una disminución de estas quejas, quizá debido a que el sector de la construcción se encuentra actualmente en un periodo de ralentización.

En líneas generales, los ciudadanos plantean en sus quejas, sobre todo, el enorme ruido que producen los vehículos pesados por el trasiego de camiones, el funcionamiento de maquinaria ruidosa, pero también el incómodo polvo por la carga y descarga de materiales, la acumulación de escombros en la zona, e incluso la aparición de grietas en algunos muros linderos o en las paredes de su vivienda.

Relacionamos alguno de los expedientes tramitados. El **EQ 2176/08**, en el municipio de La Orotava, que ya se mencionó en el ejercicio anterior y en el que nos han informado que los remolques han desaparecido y se ha procedido a la retirada de escombros. Sin embargo, la zona sigue utilizándose como almacén de materiales de construcción y, aunque según el informe municipal, la distancia desde el suelo rústico de protección de infraestructura a la vivienda del reclamante es superior a 50 metros, hemos creído conveniente solicitar, entre otras cuestiones, un nuevo informe acerca del Plan

General de Ordenación Urbana del municipio, Seguimos, en estos momentos, a la espera de su respuesta.

Asimismo, podríamos mencionar aquí el expediente **EQ 33/09** promovido por una vecina de La Villa de Mazo a la que le molestaba el ruido de la maquinaria y la acumulación de material de obra depositado en una parcela cercana a su vivienda.

Tras estudiar el contenido del informe municipal recabado, pudimos deducir que no había vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración durante la tramitación del expediente y la queja se archivó en nuestra oficina.

### 1.3.1.3. Locales de ocio

Este último apartado lo dedicamos a los numerosos problemas que generan los locales de ocio, ya que suponen gran parte de las reclamaciones que recibimos.

El ocio o la movida nocturna plantea tres tipos de intereses en juego: el de los participantes en la diversión, el de los empresarios hosteleros y el de las personas que viven en los inmuebles afectados por el ruido.

En el caso de estos últimos, el argumento esgrimido es siempre la necesidad de descanso y silencio para recuperar la calidad de vida que el ruido les ha arrebatado.

En este sentido, la Jurisprudencia ha admitido la potencial influencia de los ruidos en derechos clásicos como el relativo a la integridad física y moral; a la intimidad personal y familiar; a la salud, a la inviolabilidad del domicilio; y en menor medida aunque igualmente reprochables, la libertad de elección de residencia, a la propiedad privada, al trabajo y al libre desarrollo de la personalidad.

Pese a la gravedad del problema, se calcula que sólo un 20% del número total de actividades nocturnas son objeto de control y las intervenciones y, casi siempre, se deben a la denuncia de un particular y no actuaciones de oficio, como cabría esperar.

Por lo general, en estas reclamaciones el problema del ruido se agrava por el hecho de que muchos de estos locales incumplen también los horarios de cierre legalmente establecidos.

Hay que decir que, pese a las dificultades económicas que atraviesa en la actualidad el sector, el número de quejas sigue siendo elevado, debido en parte a que muchos de estos locales están ubicados justo en los locales comerciales que se encuentran en los bajos de edificios residenciales.

Por eso hemos creído oportuno hacer aquí alusión a la falta de sensibilidad del planificador al permitir la convivencia de usos totalmente incompatibles. Un ejemplo de ello son los expedientes que citamos a continuación: el **EQ 356/09**, en el municipio de San Sebastián de La Gomera; los **EQ 1149/09**, **EQ 1178/09**, **EQ 1176/09**, en el Puerto de la Cruz; el **EQ 117/09**, en Mogán; el **EQ 1771/08** y el **EQ 1817/08**, en San Bartolomé de Tirajana; el **EQ 583/07**, en Puerto del Rosario; el **EQ 292/08**, en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 1449/08**, en Telde.

Hay que señalar que en las actividades de ocio, los sonidos graves incitan al consumo de líquido, normalmente alcohol, que hace más ruidosas y desinhibidas a las personas, por lo que el ruido no sólo es producido por la

música, sino también por la concentración de personas, se produce una especie de espiral de ruido.

Ante este tipo de problemas hay que decir que tanto hosteleros como políticos coinciden en que hay que distinguir dos focos de ruido: uno generado en el interior del propio local y otro fuera del mismo, en la calle, provocado por el comportamiento inadecuado de determinadas personas, ya sean clientes o no. Es este último muy difícil de controlar pues nos enfrentamos, fundamentalmente, a un problema de educación.

Una muestra de ello es el **EQ 1594/08** motivado por la reclamación de un vecino de Santa Úrsula que soporta, junto con otras muchas familias (unas 50 personas), los molestos ruidos procedentes de tres locales diferentes (tascas-restaurantes), ocasionados tanto por la actividad desarrollada en el interior, como por los escándalos que causan los clientes en el exterior de los mismos.

Tras varias reiteraciones, el ayuntamiento nos informó que dos de los locales estaban cerrados y el tercero estaba tramitando la licencia y se efectuará la visita de comprobación e inspección a los efectos oportunos.

En consecuencia, tras informar al reclamante de ello, procedimos a archivar la queja al entender que el problema se ha solucionado.

Citamos el **EQ 1413/08**, motivado por las molestias que causa un local en Mogán durante la noche (música, puerta metálica enrollable y demás). En este expediente, realizadas las oportunas gestiones, el ayuntamiento nos informó que el local tiene licencia, cumple con los horarios de cierre al público y además se le ha ordenado adoptar una serie de medidas correctoras tales como engrasar y regular puertas, etc. Por tanto, procedimos al archivo del expediente en nuestras oficinas al entender que el problema planteado se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

El **EQ 257/09** se origina por las molestias que padece el reclamante y su familia por el excesivo ruido, hasta altas horas de la noche, procedente de un bar colindante con su vivienda, debido al alto volumen de la música, como del televisor gigante, vocerío de los clientes, cánticos y la emisión de música en vivo.

Las denuncias del reclamante se acompañan de la firma de otros vecinos del entorno que afirman que las molestias se remontan al año 2007, sin que la Administración haya solucionado el problema durante todo este tiempo.

Por este motivo, admitida a trámite la queja, solicitamos la información al Ayuntamiento de Los Realejos que nos contestó términos siguientes:

- la actividad cuenta con licencia municipal de apertura. Los hechos denunciados han obligado a que se incoe un expediente sancionador al titular de la actividad por presunto responsable de infracciones tipificadas como graves en la *Ley 1/98 LEPAC*, pudiendo ser sancionado con suspensión temporal de la actividad hasta tres meses, reducción de horario y multa. No se estima proporcionado, en estos momentos, la medida cautelar de cierre del establecimiento.

Tras informar de todo ello al reclamante, procedimos al archivo de la queja por haberse solucionado el problema.

Respecto a lo anterior y con carácter general, hay que recordar aquí que para la aplicación de la sanción que corresponde a cada caso (muy grave, grave y leve) hay

que tener en cuenta las circunstancias concurrentes, en especial, la intencionalidad, la naturaleza de la infracción, los perjuicios que puedan derivarse de la infracción cometida, la reiteración y la reincidencia.

En cuanto a los problemas que rodean a los locales dedicados al ocio nocturno, no podemos dejar de hacer alusión al hecho de que algunos de ellos permiten la entrada a menores de edad, así como la venta de bebidas alcohólicas a los mismos.

No obstante, en líneas generales, no podemos señalar como únicos responsables de la situación actual al empresario dedicado a este tipo de actividades, sino que más bien, es la lógica consecuencia de un mal planteamiento del ocio, del escaso control que ejerce la policía local, la permisividad durante años de prácticas como el botellón, y el fomento de una cultura centrada en el consumo de alcohol en espacios públicos.

La Federación Empresarial Canaria de Ocio y Restaurantes (FECACO) se ha dirigido a nuestra Institución para hacer valer sus derechos como empresarios, su derecho al trabajo, tal y como reconoce la *Constitución (artículo 35 CE)* y la libertad de empresa, así como el derecho al ocio (recogido en el *artículo 43.3 CE*) que establece que “los poderes públicos facilitarán la adecuada utilización del ocio”.

Un año más, tenemos que insistir en que se trata de una cuestión compleja, donde entran en juego varios intereses, y la clave está en su justo equilibrio.

### 1.3.2. Malos olores, humos, polvo y otras molestias

La Comunidad Autónoma de Canarias tiene atribuidas las competencias relativas a la gestión y evaluación de la calidad del aire ambiente en el ámbito territorial de nuestro archipiélago.

Canarias se sitúa entre las comunidades autónomas con mayor emisión de gases y es tan sólo superada por La Rioja y Murcia. La mayor parte de esas emisiones procede de la producción eléctrica a través de combustibles fósiles, del turismo, del transporte por carretera (45%) y de las industrias (41%).

El archipiélago está muy lejos de cumplir los niveles a los que se comprometió España a través del Protocolo de Kioto<sup>11</sup>, ya que, según el Informe del Consejo Económico y Social 2008-2009 (en adelante CES), los gases de efecto invernadero (GEI) han aumentado un 95% desde 1990. No obstante, el crecimiento de dichas emisiones se ha reducido en las islas desde 2007. Indica, ese mismo Informe, que las instalaciones industriales que más gases nocivos generan son la central térmica de Granadilla en Tenerife, la del Barranco de Tirajana en Gran Canaria, y la de Jinámar en esa misma isla.

En ocasiones, al ruido o los malos olores se le suma el componente indeseable y, en cierta medida, peligroso que suponen los gases de modo que, con frecuencia, nos encontramos un contexto residencial con unos niveles de contaminación perjudiciales para sus vecinos. Así se ha podido constatar en algunos expedientes como el **EQ 157/07** motivado por el olor a gas, en el municipio de Arrecife; el **EQ 455/09**, en San Sebastián de La Gomera y **EQ 2248/08**, en San Cristóbal de La Laguna, ambos causados por el olor a

<sup>11</sup> El protocolo de Kioto aprobado en 1997, entró en vigor en 2005, dando un plazo de 10 años para conseguirlo.

pintura procedente de talleres de chapa y pintura; el **EQ 31/09**, en San Cristóbal de La Laguna, por el olor al lacar muebles; etc.

Asimismo, señalamos algunos expedientes que, entre otros contaminantes, hacen una especial mención a la contaminación atmosférica por el humo o el polvo que desprenden ciertas actividades. Son, como muestra, el **EQ 605/09**, en la central térmica de Puerto del Rosario) y el **EQ 512/09**, en una empresa dedicada a la gestión de residuos sólidos, ubicada en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 720/07**, por humos de la chimenea instalada por un vecino, a un metro de su fachada, a la altura de su terraza); el **EQ 1160/07** y **EQ 1971/08**, por humos de la chimenea de una pizzería; el **EQ 1628/08**, por humos y olores de un asadero de pollos ubicado justo debajo de una vivienda); el **EQ 1278/09**, por los humos que emite la central termoeléctrica de ciclo combinado de gas de Unelco-Endesa, sita en el Barranco de Tirajana); los **EQ 945/07**, **EQ 2209/08**, **EQ 540/07** y **EQ 1280/06**, todos debidos a humos y malos olores procedentes de pubs o bares).

Mencionamos, de forma sucinta, el ya conocido **EQ 1218/06** promovido por un grupo de vecinos del municipio de Candelaria, a causa de las constantes molestias procedentes de un aparcamiento ilegal cuya salida de humos daba a sus viviendas.

Sólo apuntaremos que el expediente se ha archivado, tras realizar las oportunas gestiones, por haberse solucionado el problema, puesto que las anomalías detectadas se subsanaron, y se ha otorgado ya licencia de apertura a dicha actividad.

Para continuar con la amplia exposición que se hizo en el Informe anterior sobre el **EQ 18/07**, motivado por las molestas consecuencias (polvo en suspensión) de una fábrica de bloques en Puntagorda, añadiremos que, tras las múltiples gestiones realizadas, el ayuntamiento informó, entre otras cuestiones, que, debido a la baja venta, la maquinaria sólo tiene plena actividad dos días a la semana. Asimismo, adjuntó el resultado de las mediciones practicadas, sin que se pronunciara sobre su intención de trasladar la actividad a otra zona más apropiada.

Por ese motivo, tras informar de ello al reclamante, volvimos a solicitar un informe al ayuntamiento, petición que reiteramos y que, hasta ahora, no ha sido contestada.

Hemos de subrayar aquí que, cuando la inmisión procede de una industria extractiva, como ocurre en esta queja, la molestia se materializa en polvo, humos, ruido, por ello resulta lógico que se incardine con el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, ya que este tipo de contaminantes degradan la zona de forma continuada, pudiendo afectar al paisaje, al turismo, a la agricultura, etc.

Resulta por ello interesante señalar que la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Supremo entiende que la contaminación medioambiental intensa, masiva, continuada, supone un peligro potencial para la población más cercana por el riesgo notorio de desarrollar enfermedades graves, y ello conlleva un daño moral a quien lo sufre por el que deberá ser indemnizado (*STS de 16 de enero de 1989*).

En este apartado debemos incluir también aquellos expedientes motivados por otro tipo de molestias como pueden ser las vibraciones procedentes de la maquinaria utilizada durante el desarrollo de la actividad (por ejemplo

lavanderías, talleres de joyería, venta de congelados, etc.), mientras que en otros, la molestia consiste en una constante emanación de calor procedente de fundiciones, hornos o cocinas, provocando un recalentamiento de la vivienda, como por ejemplo ocurre en las panaderías, pizzerías, como hemos podido apreciar en alguna de las quejas tramitadas.

En relación con las vibraciones, sólo diremos que, en realidad, se miden en raras ocasiones ya que existen muy pocas empresas especializadas que lo hagan, lo cual dificulta bastante la tarea de los técnicos.

Asimismo, aunque en menor medida, durante este ejercicio se han tramitado quejas referidas a otras molestias, tales como actividades en las que se manipulan productos químicos; material inflamable; o material pirotécnico, como en el **EQ 362/09**.

Ante este tipo de actividades debemos extremar todas las precauciones porque algunas de ellas resultan verdaderamente peligrosas.

Durante este año hemos podido apreciar un incremento del número de quejas motivadas por la alarma creada en los vecinos, ocasionadas por los riesgos potenciales derivados de la existencia de instalaciones que emiten ondas electromagnéticas cerca de sus viviendas. Muestra de ello es la instalación de una antena de radio; o de radiofrecuencia, el **EQ 663/07**; o de telefonía móvil.

En relación con este tema, registramos que los ciudadanos que acuden a este Comisionado se quejan de la presencia de este tipo de infraestructuras y atribuyen a las mismas la aparición de migrañas, insomnio e incluso enfermedades más graves, por lo que reclaman a la administración su inmediata retirada y traslado a zonas alejadas del núcleo poblacional.

Hay que decir que, en algunos casos, se ha solicitado un estudio técnico para determinar la mejor ubicación de estos dispositivos, no sólo por la contaminación electromagnética que pueden generar, sino por el enorme impacto visual que están causando en determinados lugares cuyo entorno y paisaje debería protegerse. La mayoría de estas reclamaciones las presentan asociaciones de vecinos o colectivos contrarios a este tipo de infraestructuras, véase como ejemplo algunos de los expedientes tramitados y, en estos momentos, archivados: el **EQ 486/07**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma, en el que el reclamante acompaña firmas de más de 60 personas; el **EQ 1709/08**, en Vega de San Mateo, interpuesto por un grupo de unas 13 personas; el **EQ 1718/08**, en Arico, presentada por un grupo de vecinos; etc.

Según la *Ley canaria 1/98, LEPAC y Reglamento de Actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas* aprobado por el *Decreto 2414/1961*, queda sometida a licencia de actividad clasificada cualquier actividad o instalación susceptible de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad pública o emitir radiaciones.

De este mismo modo, son varios los pronunciamientos y sentencias que insisten en que las instalaciones de telefonía móvil y sus correspondientes estaciones base, deben considerarse una “actividad clasificada”, en vez de tramitarse, con la única sujeción a una licencia de obra.

Así, una vez concedida la autorización para su funcionamiento, al ser la misma de tracto sucesivo,



queda sometida al permanente control por parte de la administración para evitar que se causen molestias a los vecinos antes y durante el desarrollo de la actividad. Es, en consecuencia, competencia de los órganos de gobierno municipal la potestad de inspección y comprobación (*artículo 9 de Ley 1/98 LEPAC*).

Sin embargo, aunque legalmente estén supeditadas a licencia porque son de carácter reglado y han de ser compatibles con el uso urbanístico, la experiencia nos demuestra que muchas de estas instalaciones inician su actividad sin autorización, es decir, son clandestinas.

De esta manera, en caso de ser una instalación ilegal, se procederá a la suspensión del uso y, en su caso, a la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, incluso mediante los sistemas de ejecución forzosa previstos en la legislación de procedimiento administrativo, con el fin de restaurar el orden infringido, con cargo al infractor (*artículo 177.1 del TRLOTENC 00*). Al mismo tiempo, al suspender el acto o el uso, se requerirá al afectado para que inste la legalización o proceda a ajustar las obras al título habilitante en el plazo previsto.

Del mismo modo, las empresas suministradoras de energía eléctrica, agua, gas y telecomunicaciones, también tienen sus respectivas obligaciones en relación con la contratación de los referidos servicios, como por ejemplo no suministrar a quien no dispone de la oportuna licencia, exigencia legal que, al parecer, no siempre se cumple (*artículo 172 del TRLOTENC 00*).

En este apartado nos referimos al **EQ 1979/08**, promovido por un vecino de Teror que adjunta la firma de unas 130 personas todas ellas preocupadas por la instalación de una antena de telefonía móvil en la azotea de un edificio cercano a sus viviendas que está en suelo rústico de asentamiento rural.

Tras iniciar la correspondiente investigación, el ayuntamiento nos informó que había iniciado un expediente sancionador por infracción muy grave, al mismo tiempo que remitió el expediente de Disciplina Urbanística a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural de Canarias (APMUN) por ser el órgano competente en materia de suelo rústico (en virtud de convenio suscrito ente el ayuntamiento y esa administración) por las obras realizadas para la instalación de la referida antena.

De todo ello informamos al reclamante y, con posterioridad, procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas, ya que el ayuntamiento adoptó las medidas oportunas para solucionar el problema planteado.

También, en el **EQ 1751/08**, en el municipio de Adeje, el reclamante acompaña la firma de unas 270 personas solicitando la retirada de las antenas de telefonía móvil ubicadas en una calle concreta de ese municipio. Por ello, tras estudiar la documentación aportada, solicitamos al ayuntamiento un informe al respecto, petición varias veces reiterada.

Finalmente, entre otras cuestiones, contestó en los términos siguientes:

- es objetivo del ayuntamiento propiciar la reubicación de todas las antenas del municipio en lugares específicos para ello, alejados del núcleo poblacional, una vez se cuente con los instrumentos de planeamiento adecuados...
- en este sentido, el Cabildo Insular de Tenerife tiene

en trámite el Plan Territorial de Ordenación de las Infraestructuras de Telecomunicaciones y la corporación ha iniciado la instrucción del oportuno expediente para la aprobación de la ordenanza municipal de Infraestructura de Telecomunicaciones.

- dada la lentitud en su solución (pues depende de la concurrencia de competencias distintas a las de ese ayuntamiento), y ante la presión de la demanda creciente de estos servicios, la corporación, consciente de la preocupación generada, propicia reuniones informativas con sus vecinos sobre los temas concretos que demanden.

Por tanto, tras informar de todo ello al reclamante, procedimos al archivo del expediente en esta oficina al entender que el problema estaba en vías de solución favorable ya que, en cuanto se materialicen las aprobaciones definitivas de planeamiento y ordenanzas específicas, la situación se irá regularizando adecuadamente.

Señalamos el **EQ 985/09**, en el municipio de Arrecife, en el que la promotora de esta queja se dirige a nosotros en calidad de presidenta de la comunidad de propietarios de su edificio porque, desde hace años, recibe quejas de sus vecinos alarmados por una antena de telefonía móvil instalada en el mismo y, a la vez, muy cerca de un colegio.

La reclamante afirma que junto a otros vecinos y la asociación de madres y padres de alumnos de ese centro entregaron al ayuntamiento 2 016 firmas solicitando la retirada de la antena, sin que todavía hayan recibido respuesta de esa corporación.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al ayuntamiento que nos contestó afirmando que se ha instruido el oportuno expediente y la antena ha sido retirada, por lo que hemos procedido al archivo de la queja al haberse solucionado el problema.

Citamos, también, el **EQ 299/09**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma, debido al rechazo que sienten los vecinos hacia las antenas de telefonía móvil instaladas desde hace años en uno de sus barrios. A dicha reclamación se adjuntan 49 hojas de firmas de personas que residen allí y que alegan que no se respeta la distancia prudencial de 600 metros que debe existir entre la instalación y el núcleo poblacional y que España tiene valores de exposición elevados en comparación con otros países.

Nos dirigimos al ayuntamiento y nos contestó que esa corporación solicitó a la oficina técnica de telecomunicaciones del Gobierno de Canarias, perteneciente a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, un informe de las mediciones realizadas en cada estación de telefonía móvil y en sus alrededores. En dicho informe se señala, de forma detallada, entre otras cuestiones, que las emisiones radioeléctricas están en todas las estaciones entre un 80-90% por debajo de los límites establecidos en el *Real Decreto 1066/2001 de 28 de septiembre*, por el que se aprueba el Reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria.

Por este motivo, tras dar traslado a la reclamante de dicho informe y hablar con ella personalmente, hemos procedido al archivo de la queja en nuestras oficinas, al no apreciar que existan indicios de vulneración del

ordenamiento jurídico por parte de la Administración durante la tramitación del expediente.

Exponemos, además, el **EQ 916/08**, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana. Expediente que ya se mencionó Informe anterior y motivado por la preocupación de unos vecinos ante la instalación de antenas de telefonía móvil, cerca de sus viviendas.

Iniciada la oportuna investigación, el ayuntamiento nos informó, entre otras cuestiones, que, mediante *Decreto de 2009*, requirió a las operadoras, como titulares de la instalación de telefonía móvil, con el fin de proceder al cierre, cese y desmantelamiento de la actividad por carecer de las preceptivas licencias de apertura y de obra.

Se dio traslado de esta información al promotor de la queja, pero volvió a dirigirse a nosotros para manifestar que la antena continuaba allí. Se solicitó un nuevo informe a la corporación que, pese haber sido reiterado, a la fecha de cierre de este ejercicio, no ha contestado.

En igual situación se encuentra el **EQ 799/08**, ya comentado en el ejercicio anterior y promovido por el presidente de una comunidad de propietarios de Las Palmas de Gran Canaria, por a la instalación de unas 11 antenas de telefonía móvil en un radio de 200 metros, cerca de viviendas, colegios, etc.

En este caso, pese a que según las mediciones radioeléctricas realizadas por los técnicos de la Dirección General de Telecomunicaciones, las instalaciones cumplen con las condiciones establecidas en el Reglamento sobre restricciones a las emisiones radioeléctricas (*RD 1066/2001*), la preocupación social crece cada día.

Manifestamos aquí que, ante la continua falta de respuesta de esa corporación a nuestra petición de informe, formulamos el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de colaborar con este Diputado y, finalmente, nos informó:

- que se encuentran pendientes de informe o inspección técnica para poder continuar con la tramitación de tres expedientes.

- Con fecha 26 de octubre de 2007, el Pleno del ayuntamiento acordó la suspensión facultativa del otorgamiento de licencias urbanísticas para la instalación de infraestructuras de telefonía móvil como medida cautelar por el plazo de un año. Por tanto, a partir del 11 de diciembre de 2007 han estado suspendidas las licencias para las instalaciones de telefonía móvil.

- Superado el plazo de la suspensión, el trámite de los expedientes de licencias continuó con el procedimiento legalmente establecido, concediéndose o denegándose según procedía, de conformidad con la normativa vigente en ese momento.

- Actualmente, las licencias se tramitan conforme a la ordenanza municipal Reguladora de las Instalaciones de Radio-Comunicaciones.

- A fecha de hoy, las solicitudes de licencias para la instalación/legalización de estaciones de base para telefonía móvil no han sido resueltas.

Tras informar de todo ello a los reclamantes procedimos al archivo de su queja.

Para continuar con lo expuesto en el informe anterior debemos referirnos al **EQ 1442/08** promovido por el presidente de una asociación de vecinos ante la instalación de

una antena de telefonía móvil en un barrio de San Cristóbal de La Laguna, calificado por el ayuntamiento como “Paisaje Pintoresco Protegido”, así como, “Zona de Protección” en una ciudad declarada por la Unesco Patrimonio de la Humanidad.

Tras solicitar un informe al ayuntamiento en varias ocasiones, al final, nos contestó mediante un informe que:

- esa corporación ha ordenado a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, en su condición de propietaria que ha promovido la instalación de un emplazamiento de telecomunicaciones, la inmediata paralización de las obras al haberse realizado los trabajos en suelo clasificado por el vigente Plan General de Ordenación, como suelo rústico de protección paisajística.

- Asimismo, se remitieron dichas actuaciones a la APMUN, en virtud del convenio de adhesión suscrito con esa Administración, para la tramitación de expedientes en materia sancionadora o de restablecimiento.

A la vista de dicho informe, procedimos al archivo de este expediente en nuestras oficinas al haberse solucionado el problema inicialmente planteado.

El **EQ 210/09** se produce por la preocupación que suscita en el reclamante, presidente de una asociación de vecinos, la instalación de una antena cerca del palacio de deportes y un parque infantil, en Arrecife.

Se admite la queja a trámite y se solicita un informe al ayuntamiento. Se nos informa de que no existe una denuncia sobre la instalación de referencia y en la base de datos o archivos no consta que se haya solicitado licencia para la instalación de esa antena.

Posteriormente, recabamos informes del departamento de infracciones y del departamento de actividades calificadas, de los que se extrae:

- en el año 2007 Telefónica Móviles España SA solicitó la actividad y se dictó, días después un Decreto por el que se suspende la tramitación del expediente hasta que se apruebe el Plan de Implantación de Estaciones de Radiocomunicaciones.

- El 21 de enero de 2009 la Junta de Gobierno Local aprueba el citado Plan, y, el pasado 5 de junio, se le comunica a la empresa que deben presentar autorización del Ministerio correspondiente en telecomunicaciones para la reanudación de la tramitación, sin que se tenga constancia en el departamento de que se hubiese recibido hasta la fecha.

- El informe del departamento de Infracciones, indica que, consultados los archivos, el ayuntamiento ha procedido a requerir a la empresa para que proceda a la retirada de la antena, en virtud de la ordenanza municipal para la instalación y funcionamiento de radiocomunicación y telefonía móvil.

Por todo ello, tras dar traslado de ambos informes al reclamante, procedimos al archivo de la queja, entendiendo que el problema se encuentra en vías de solucionarse.

En estos momentos, se tramitan en nuestras oficinas muchos otros expedientes: **EQ 2166/08**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria; el **EQ 743/09**, en Tegui; el **EQ 744/07**, en Arrecife; el **EQ 311/09**, en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 1430** y **1431/09**, en Arrecife, etc.

De igual forma, por razones de economía procesal se tramitan conjuntamente dos quejas que versan sobre una

misma instalación, son los **EQ 1834/08** y **EQ 1833/08** promovidos por una comunidad de propietarios; directivas de colegios, vecinos afectados, alumnos, etc. Se recogen entre todos más de 2 800 firmas).

Añadiremos que ambos expedientes se encuentran, en estos momentos, en trámite, y nuestra investigación se centra en el último informe que nos ha remitido el Ayuntamiento de Arrecife en el que se indica que:

- se ha requerido al operador (Telefónica Móviles de España) para que retire la antena.

- Dicha orden fue recurrida por la empresa y, con fecha 11 de noviembre de 2008, recae auto del Juzgado Contencioso Administrativo nº 5 de Las Palmas de Gran Canaria, estimando el recurso de suspensión de la medida cautelar por entender que la entidad tenía licencia de actividad por silencio administrativo.

Sin embargo, solicitamos información al Departamento de Actividades de ese ayuntamiento y nos contestó que: “consultada la base de datos no consta solicitud alguna de licencia de actividad en la dirección señalada”.

Por lo que se informó al reclamante y solicitamos un nuevo informe al respecto y estamos a la espera de su respuesta.

El **EQ 556/09**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria y motivado por la instalación de una antena de telefonía móvil en la cubierta de un edificio, a 8 metros de la vivienda del reclamante, el cual, preocupado por su estado de salud, ha abandonando temporalmente su domicilio.

Según informes municipales, aunque se ha solicitado la licencia municipal de apertura ésta no se ha concedido al no encontrarse aprobado el plan técnico de desarrollo de las instalaciones en dicho municipio y tampoco cuenta con la licencia urbanística de obras para la construcción, por lo que se ha incoado expediente sancionador al responsable de la misma (Telefónica Móviles España SA). Asimismo, ese ayuntamiento ha incoado expediente para la restauración de la legalidad urbanística conculcada y ha concedido a la empresa un plazo para regularizar su situación.

El reclamante afirma que la antena ha sido desconectada, pero insiste en que sea retirada para impedir así que en el futuro pueda reanudarse la actividad, por lo que hemos solicitado nuevo informe al ayuntamiento.

Ante la ausencia de respuesta, hemos reiterado nuestra solicitud en varias ocasiones, formulando, por último, un Recordatorio del Deber Legal de colaborar con este Diputado que, a fecha de la redacción de este Informe, no se ha contestado.

Es evidente que estamos ante los riesgos de una sociedad tecnológicamente avanzada, por eso ante la incertidumbre que ronda a este tipo de tecnología, pues no se tiene certeza de que la exposición a estas ondas sea del todo segura para el ser humano a largo plazo, algunos ayuntamientos han optado por escuchar las demandas vecinales y suspender, de manera provisional, la instalación de infraestructuras de telefonía móvil en sus municipios como medida cautelar.

En cuanto a nuestras islas, hay numerosos detractores de este tipo de dispositivos y, en opinión de las operadoras, la calidad del servicio en Canarias es deficiente debido a la negativa de muchos ayuntamientos a conceder

nuevas licencias para la instalación de antenas dado los problemas que se están planteando.

De las quejas tramitadas durante estos años, se deduce que existen ayuntamientos canarios que aún no poseen su propia ordenanza al respecto, si bien es cierto, que la mayoría está trabajando en ello.

Hay que tener presente que, pese a la gran alarma social que genera este tipo de instalaciones, la OMS en ninguna de las recientes investigaciones ha concluido que la exposición a campos de radiofrecuencia, por teléfonos móviles o por las estaciones base de telefonía, tenga algún tipo de consecuencia adversa en la salud.

Sin embargo, el Gobierno tiene el deber de cumplir el *artículo 41 de la CE* que reconoce el derecho a la protección de la salud y también el principio de precaución, que se basa en que “aunque no se haya demostrado la inocuidad, ni lo perjudicial de las antenas, fundamentalmente por la dificultad de establecer la causa que genera esos efectos, se deben considerar todos estos sistemas radioeléctricos potencialmente peligrosos y prevenir el contacto de forma continuada de cualquier ser vivo con ellos”.

Por ello, en nuestra opinión, tal y como hemos venido defendiendo desde hace años, aunque no exista un estudio oficial que haya demostrado una correlación causa-efecto entre dichas antenas y la aparición de determinadas patologías, debe prevalecer el “principio de prudencia”.

Es importante insistir, una vez más, en la necesidad de compatibilizar el funcionamiento de dichas instalaciones con la adecuada protección sanitaria de los ciudadanos expuestos a campos electromagnéticos porque, no cabe duda, que esta tecnología presta un servicio público esencial para el desarrollo de la sociedad mejorando nuestra calidad de vida.

Ese equilibrio de intereses se consigue estableciendo unos valores de protección basados en datos actualizados, estudios epidemiológicos fiables, mayor control y seguimiento técnico de las instalaciones, puesto que todavía existen lagunas de conocimiento sobre esta novedosa tecnología.

En relación con la situación de nuestro archipiélago hay que señalar que recientemente ha sido aprobada por el Parlamento la *Ley 11/2009, de 15 de diciembre, reguladora de la Ordenación Territorial de las Telecomunicaciones de Canarias*<sup>12</sup>, que tiene por objeto regular la ubicación de las infraestructuras de telecomunicaciones con la finalidad de ordenar y planificar la distribución de las mismas en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como tomar medidas preventivas para la salud de la población y minimizar el impacto visual y urbanístico que pudieran producir, garantizando los servicios mínimos de comunicación.

### 1.3.3. Pasividad en las Administraciones Públicas

Es evidente que el desarrollo inadecuado de algunas actividades o, incluso, ciertos hábitos desconsiderados producen ciertas molestias que afectan de forma notable a nuestra salud y a nuestra calidad de vida.

Al tratarse, como ya hemos explicado, de licencias de tracto sucesivo, las corporaciones pueden ordenar en cualquier momento que el funcionario técnico competente gire visita de inspección a las actividades o

<sup>12</sup> Publicada BOE núm. 26 de 30/01/2010.

espectáculos que vengan desarrollándose o instalaciones que funcionen, para comprobar el cumplimiento de las condiciones exigidas en la licencia o autorización y en la normativa de aplicación.

De este modo, la labor de control y sanción corresponde a los ayuntamientos, aunque, con tristeza contemplamos que los procedimientos disciplinarios contra negocios con una insonorización inadecuada o que incumplen horarios, etc. carecen, con frecuencia, de utilidad por su dilación e ineficacia y llegan a crear en los particulares desconfianza en las instituciones públicas.

Así, de conformidad con la *Ley 1/98 LEPAC*, el órgano competente, en primera instancia, en materia de actividades clasificadas es el ayuntamiento. Una vez agotada dicha vía, el cabildo insular puede intervenir por inactividad municipal, cuestión que debe quedar suficientemente acreditada en el expediente.

Por lógica, la privación de competencias a entes con autonomía garantizada como son los ayuntamientos hace que sea conveniente una interpretación restringida de la posibilidad de subrogación, y es deseable un requerimiento previo al alcalde, a modo de recordatorio, para que actúe.

Esa misma norma establece que el cabildo puede subrogarse en los procesos no sólo sancionadores, sino también autorizatorios, como ocurrió en el expediente **EQ 1118/09**, con antecedente en el **EQ 1301/06**, en el municipio de Moya) y en el **EQ 1449/08**, en Telde, etc., sin que el otorgamiento de la licencia de apertura por el cabildo, deba interpretarse como que la tutela y vigilancia de esa actividad la ejerce sólo él y que el ayuntamiento se inhiba de oficio.

Un año más observamos que muchas de las reclamaciones que recibimos se deben a la desidia de las autoridades locales frente a los problemas de sus vecinos. Son muestras de ello el **EQ 1213/09**, en el municipio de Adeje y el **EQ 1088/09**, el Arona, antes expuestos.

Destacamos el **EQ 116/09** relativo a una ferretería dedicada al almacenamiento, manipulación y despacho de cemento en plena vía pública y que ocasionaba nubes de polvo y gran suciedad en la zona.

Pese a sus denuncias, esa actividad continuó incesante durante varios años, a plena luz del día, sin que la policía detectara irregularidad alguna en sus inspecciones, limitándose a informar que “no se observa depósito de mercancías en la vía pública”.

Así, tras admitir la queja a trámite y solicitar un informe al Ayuntamiento de Arona, nos responde que “dicho establecimiento ha solicitado licencia de apertura y que se ha requerido, el 6 de marzo de 2009, a la empresa para que se abstenga de realizar cualquier tipo de trabajo en la vía pública.

Con la documentación obrante en el expediente, y después de remitir el informe al reclamante, procedimos a formular una Recomendación al ayuntamiento.

En estos momentos, se ha archivado la queja puesto que la corporación ha aceptado nuestra Resolución y nos ha remitido informe comunicándonos que se ha iniciado un expediente sancionador y se ha requerido al mismo para que cesen los trabajos en la vía pública.

No olvidamos aquí expedientes como el **EQ 1968/08**, ya mencionado en el ejercicio anterior, en el que el

reclamante denuncia diversas irregularidades en materia de tráfico y la dejadez que, en líneas generales, mantiene la policía local de Las Palmas de Gran Canaria ante sus reclamaciones pese a ser de su competencia.

Iniciada la oportuna investigación, procedimos a solicitar la información al ayuntamiento y éste nos informó, entre otras cuestiones, que:

- la policía local trabaja en la mejora constante de los servicios que se prestan a los ciudadanos tratando de salvaguardar, de la mejor manera posible, el bienestar de los mismos.

- Durante todo el año, se llevan a cabo distintas actuaciones en materia de tráfico, tendentes a prevenir o tratar problemas o incidencias como las que denuncia el interesado.

- Obviamente, los usos indebidos del claxon de los vehículos, los acelerones desproporcionados y otras tantas molestias que pudieran ser etiquetadas como ejemplos de contaminación acústica dependen más de la sensibilidad de los conductores que de la voluntad de la policía local en erradicar esos comportamientos incívicos.

De todo ello informamos al reclamante, y procedimos a archivar la queja, al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración al tramitar el expediente.

El problema reside en que las corporaciones locales que, en teoría, son las instituciones competentes para atender el problema, se caracterizan, en la práctica, por ignorarlo, concediendo licencias, no realizando controles, no ejecutando resoluciones, en definitiva, abandonando a su suerte a los humildes propietarios o arrendatarios colindantes a ruidosas fábricas, animadas discotecas, o cualquier otro tipo de actividad molesta.

Según las estadísticas, la administración raramente actúa de oficio, por lo general, actúa sobre los supuestos denunciados que representan un 30%, quedando el resto sumido en la desesperación.

Con toda posibilidad, éste sea, entre otros, el motivo por el que durante los últimos años hemos visto cómo algunas personas, al ver inhabitable su vivienda, han optado por acudir a los Tribunales de Justicia y, en el peor de los casos, deciden prescindir del ordenamiento jurídico y tomarse la justicia por su mano, actitud esta última totalmente inaceptable en un Estado de Derecho como el nuestro.

No obstante, el epígrafe que aquí nos ocupa es la pasividad y dejadez con la que actúa la administración ante los problemas planteados por los ciudadanos, sobre todo cuando el objeto de su reclamación es algo tan inmaterial como el ruido, las vibraciones, las ondas electromagnéticas, etc. Por este motivo, queremos insistir en la relevancia que tiene seguir trabajando en ello y poner todo nuestro empeño en evitar que la inactividad administrativa redunde en perjuicio de los interesados.

La experiencia en el área nos muestra que aquello que más molesta a los ciudadanos es la falta de sensibilidad y comprensión por parte de las administraciones, la falta de profesionalidad de algunos funcionarios públicos y el excesivo tiempo que han de esperar para ser atendidos, restando todo ello eficacia al servicio prestado.

Ejemplos de este tipo de situaciones en el que el reclamante, hastiado de la falta de respuesta a sus



denuncias por parte de las autoridades públicas o la dejadez municipal, acude a esta Institución son los **EQ 1344/08; EQ 2225/08; EQ 811/09**; ya comentados en otros apartados de este Informe.

En ocasiones, en algunas de estas quejas, además del rechazo que siente el administrado hacia la permisividad y tolerancia de la policía local ante la situación que cada día padece su ciudad, existe un peligro subyacente real de sufrir un accidente, como consecuencia de aparatos de aire acondicionado mal instalados, obras realizadas sin licencia, mala señalización en las carreteras, etc.

La pasividad administrativa afecta mucho a las personas pues, a la angustia por la falta de descanso y por la pérdida de valor de su vivienda, hay que añadir la insatisfacción ante la falta de respuesta de las instituciones.

Durante la redacción de este Informe hemos detectado algunos expedientes en los que se denota una desidia sangrante. Las siguientes quejas son ejemplos de lo afirmado.

En el **EQ 697/07**, en el municipio de Telde. En él, después de numerosas gestiones y reiterar en varias ocasiones al ayuntamiento nuestra solicitud de informe, tras un largo periodo de espera, nos contestó explicando el motivo del retraso mediante un informe del que extraemos aquí algunos párrafos por ser de interés:

- “en fecha 16 de agosto de 2007 el jefe accidental de los Servicios de Urbanismo solicita al técnico adscrito al negociado de Actividades Económicas que se gire visita de inspección y haga constar en su informe si la actividad que se viene ejerciendo cumple con las medidas correctoras acordadas en la licencia municipal de apertura concedida, así como que emita un informe sobre la emisión de ruidos.

- En fecha 30 de enero de 2009, la funcionaria adscrita al negociado de Disciplina Urbanística emite una diligencia para hacer constar que el expediente, en fecha 11 de diciembre de 2007, fue entregado a la técnica adscrita a Actividades Económicas, y que dicho expediente se encontraba en el armario de los técnicos de Actividades Económicas, sin que hasta la fecha se haya emitido informe”.

De dicha información se dio traslado a los reclamantes a los efectos oportunos y, posteriormente, nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento hasta solucionar el problema y archivar la queja.

Asimismo, nos sorprende el lamentable informe remitido por el Ayuntamiento de Pájara en el expediente **EQ 995/07** promovido por una asociación de pequeños y medianos empresarios del municipio de Pájara, en el que, tras diversas gestiones realizadas por este Diputado, la corporación nos comunica, entre otras cuestiones, que: según obra en los informes policiales se confirma la responsabilidad de las empresas denunciadas y a todos se ha incoado expediente administrativo sancionador pero, “debido al colapso sufrido en la Oficina Técnica Municipal”, en todos ellos se ha ordenado el archivo de las actuaciones por caducidad, debido el transcurso del plazo legal para dictar resolución definitiva”.

Afortunadamente, se nos ha informado de que los locales se encuentran cerrados y hemos procedido al archivo de esta queja a petición de los reclamantes.

Parece inevitable tener que recordar aquí que, entre las funciones de este Comisionado, se encuentra la

defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución Española frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

En este sentido, la *Ley del Diputado del Común* obliga a que cuando éste, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una conducta presumiblemente delictiva la pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal.

A continuación, en este epígrafe intentaremos desgranar distintos aspectos de la inactividad de la administración:

### 1.3.3.1. Falta de medios

En este apartado debemos aclarar que no se trata sólo de un problema de medios materiales técnicos para medir el ruido –sonómetros–, sino también de personal cualificado para realizar y valorar las mediciones como veremos a continuación.

En cuanto a la falta de medios humanos, hay que señalar que hemos podido constatar cómo la carga de trabajo existente en algunos ayuntamientos paraliza la tramitación de muchos expedientes.

Un ejemplo es el **EQ 799/08**, ya mencionado en un apartado anterior, en el que al solicitar informe sobre el estado de los expedientes de solicitud de instalación de antenas de telefonía móvil en un barrio de Las Palmas de Gran Canaria, el ayuntamiento nos responde, entre otras cuestiones, que en esa zona hay, en la actualidad, abiertos tres expedientes pendientes de informe o inspección técnica y que “la razón de no haber avanzado en su tramitación es el cuello de botella que se produce en el departamento como consecuencia de la penuria de personal técnico que sufre”.

Otro ejemplo es el **EQ 1420/06**, ya mencionado en un epígrafe anterior. En él, el Ayuntamiento de Telde nos informa que “no se han comprobado las medidas correctoras que se proponen en el informe técnico debido al volumen de trabajo acumulado que existe en el Negociado de Disciplina Urbanística. No obstante, se intentará llevar a cabo, lo antes posible, dicha comprobación”.

Asimismo, citamos el **EQ 881/07**, en el municipio de Telde, motivado por ruidos de un taller de carpintería metálica, expediente ya expuesto en un epígrafe anterior. El informe municipal resuelve que “con el objeto de poder llevar a cabo la visita de inspección y dada la situación actual del personal técnico de esta Corporación, solicítase al cabildo insular de conformidad con el artículo 10 LEPAC la correspondiente cooperación por los trámites legales establecidos”.

Y en lo que respecta a la falta de medios materiales, debemos suscribir que todavía hay muchos municipios que carecen de sonómetros (**EQ 31/08**, en el municipio de Arrecife) y otros muchos que lo tienen, pero no se ha realizado la debida calibración de los mismos.

Señalamos en este apartado el **EQ 374/09** en el que un vecino de Valle Gran Rey denuncia las molestias (elevados ruidos de noche) ocasionadas por una panadería cercana a su domicilio. Tras admitir la queja a trámite, solicitamos un informe al ayuntamiento, que hubo de reiterar en varias ocasiones, hasta que, al final, contestó, entre otras cuestiones, que:

- La panadería ha sido autorizada desde 1978 y que tal licencia ha sufrido extravío.

- El ayuntamiento carece de un sistema de archivo que le permita localizar con rapidez los expedientes, por lo que ha sido imposible localizar el expediente en cuestión, motivo por el cual los técnicos municipales no han podido comprobar si dicha industria incumple las medidas correctoras impuestas en la licencia.

- Se ha requerido al propietario de la misma para que, en la medida de lo posible, evite causar molestias a los vecinos, con la advertencia de que, en caso contrario, se adoptaran las medidas oportunas.

- En cuanto a hacer un seguimiento de la actividad los fines de semana, de madrugada, la Corporación sólo cuenta con dos efectivos.

De dicho informe dimos traslado al reclamante y, tras estudiar la documentación obrante en el expediente, consideramos oportuno formular una Recomendación al ayuntamiento, que a fecha de cierre de este ejercicio, aún no se ha contestado.

Otros ejemplos de este tipo de deficiencias detectadas en las corporaciones locales son el **EQ 744/07**, en el municipio de Arrecife; el **EQ 834/08**, en San Cristóbal de La Laguna); etc.

En todo caso, la falta de medios de la administración municipal no puede ser excusa para que los ayuntamientos no actúen, pues pueden solicitar a los cabildos insulares cooperación (técnica y jurídica) pudiendo estos también subrogarse en las competencias municipales en caso de inactividad municipal. Son ejemplos, entre otros, de lo que se afirma el **EQ 1812/08**, en el municipio de Los Llanos de Aridane; el **EQ 157/07**, en Arrecife; el **EQ 945/06**, en San Andrés y Sauces, etc.

Del mismo modo, si la administración actuante o cooperadora fuese el cabildo y éste no dispusiese de los medios necesarios para llevar a cabo la actuación concreta que el caso específico requiera, puede solicitar cooperación a las consejerías del Gobierno de Canarias competentes por razón de la materia.

En cuanto a la cooperación institucional, nuestra experiencia en el área nos muestra que se hace poco y mal uso de estos preceptos y prueba de ello es lo ocurrido en el expediente: **EQ 840/09**, en el municipio de Arucas, mencionado anteriormente y motivado por las diversas molestias que causa una pizzería ubicada en frente a los vecinos.

En este expediente, a la vista de las denuncias y al encontrarse el técnico municipal encargado de las Actividades Clasificadas de baja laboral por enfermedad, el ayuntamiento solicitó la colaboración técnica al Cabildo Insular de Gran Canaria en todo lo concerniente a los procedimientos técnicos en la tramitación de los expedientes de Actividades Clasificadas, según lo dispuesto en el *artículo 10 de la LEPAC*.

Sin embargo, el cabildo contestó negativamente argumentando lo siguiente:

- La institución que tiene asignada la competencia de instruir y resolver cualquier expediente de denuncia o sancionador es el ayuntamiento a través de los respectivos órganos competentes, Alcalde o Pleno. Sólo en aquellos

casos en que se constate inactividad municipal es cuando el cabildo puede subrogarse.

- Asimismo, la administración insular sólo está llamada a cooperar con la administración municipal si ésta no dispone de personal y no es el caso.

- Para mayor abundamiento la solicitud de visita de inspección y comprobación no viene acompañada del correspondiente expediente tal y como establece el *artículo 12 de la LEPAC*.

Dimos traslado al reclamante de dicha información, e hizo varias alegaciones al respecto. Actualmente, el expediente se encuentra en estudio técnico.

Desde esta Institución debemos hacer hincapié en que la salud debe ser nuestra absoluta prioridad, y debe realizarse un mayor esfuerzo en dotar a las administraciones públicas de los medios necesarios para erradicar este tipo de situaciones en las que, por falta de actuación de los órganos competentes, se prolongan en el tiempo ilegalidades que perjudican enormemente a nuestra salud y a nuestra calidad de vida.

#### 1.3.3.2. Falta de ejecución

La Administración tiene el deber de cumplir o dar ejecución forzosa a los actos administrativos de forma que no es libre para decidir, porque existe un auténtico derecho subjetivo a la ejecución del propio acto.

Para infortunio, todavía muchos poderes públicos muestran cierta pasividad a la hora de adoptar medidas concretas y eficaces ante las múltiples agresiones al medio ambiente que se suceden cada día.

Son muchas las quejas de los ciudadanos que sienten impotencia y desesperación ante tal desamparo que, si bien no es un desamparo legal, si lo es institucional.

La experiencia en el área nos indica que muchas de las irregularidades se mantienen durante años sin que la Administración actúe en consecuencia, pese a tratarse, muchas veces, e municipios pequeños en los que este tipo de actividades difícilmente puede pasar desapercibida para las autoridades, máxime existiendo reiteradas denuncias de los vecinos y, en ocasiones además, mediando sentencias que le obligan a ello, lo cual es bastante grave y frustrante.

La *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (RJAP y PAC)* establece que los actos de las Administraciones Públicas sujetos a Derecho Administrativo serán inmediatamente ejecutivos, salvo lo previsto en los *artículos 111 y 138* y, en aquellos casos, en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización alguna.

Evidentes ejemplos de este tipo de problemas son aquellos expedientes en los que el ayuntamiento no ejecuta sus propias órdenes ya sean de paralización de la actividad, como ocurre en el **EQ 804/08**, en el municipio de Agaete y el **EQ 1280/06**, en San Miguel de Abona; bien ordenes de desmantelamiento de instalaciones y retirada de animales, como en el **EQ 2225/08**, en Ingenio, el **EQ 285/09**, en Los Realejos, etc.

En este epígrafe hay que señalar que, con frecuencia, la ejecución de la resolución judicial o administrativa sólo

puede efectuarse ingresando en el domicilio privado o en el local. De forma, que si el titular niega el acceso y la resolución no lleva consigo la autorización de ingreso, la administración tendrá que obtener una nueva resolución judicial que permita la entrada. No es necesario decir que estas cuestiones retrasan muchísimo los expedientes, tal y como ocurrió en el **EQ 1529/08**, en el Puerto de la Cruz ya mencionado anteriormente.

Otro ejemplo es el **EQ 140/08** motivado por las molestias ocasionadas en un local ubicado en la planta baja de un edificio de viviendas en Telde, utilizado como centro de reunión sin contar con licencia para ello.

Tras una compleja tramitación, averiguamos que el local era propiedad de la Consejería de Vivienda, por lo que nos dirigimos a ella solicitando el cese de la actividad.

Finalmente el director del Instituto Canario de la Vivienda (ICV), dictó la orden de desalojo. La Resolución de desahucio administrativo fue recurrida en alzada. Dicho Recurso fue desestimado y se le concedió un plazo para el desalojo voluntario.

Finalizado ese plazo, volvimos a dirigirnos al ICV quien nos informó que: “al no haber entregado las llaves del local de forma voluntaria, el ICV ha solicitado al servicio jurídico que se adopten las actuaciones oportunas dirigidas a solicitar ante el Juzgado Contencioso Administrativo, autorización judicial de entrada al local para ejecutar la Resolución recaída en el expediente administrativo de desahucio”.

Por ello, trasladada al reclamante la documentación recabada hasta entonces, procedimos al archivo del expediente por estar en vías de solucionarse.

Sin embargo, transcurrido un tiempo, el reclamante volvió a dirigirse a nosotros manifestando que la situación continuaba igual y que la consejería le negaba la información por no ser parte en el procedimiento, por lo que consideramos oportuno iniciar nuevas gestiones y, para ello, fue preciso abrir un nuevo expediente el **EQ 41/09**.

Iniciada la oportuna investigación, hicimos una gestión personal con la responsable en el servicio jurídico de la Consejería de Vivienda quien nos informó que no podían facilitar información al reclamante porque el expediente se había iniciado de oficio y que había que esperar a que el juez resolviera.

Se informó al reclamante del estado del expediente y procedimos al archivo de su reclamación.

Actualmente, el reclamante nos ha comunicado que, al parecer, el denunciado ha recurrido el auto de entrada y el servicio jurídico no se ha opuesto, sin que tampoco haya procedido a informarle debidamente de ello, por lo que se siente indefenso, desconoce el motivo de esa indolencia por parte de la Administración. Estamos a la espera de que presente una nueva documentación al respecto.

En este epígrafe debemos señalar que, según establece la Ley, si se incumple la resolución dictada por la Administración, se podrá incoar un expediente sancionador y adoptar las medidas cautelares y de ejecución forzosa que procedan. Asimismo, se podrá dar traslado del expediente al Ministerio Fiscal a los efectos de que se depure el tanto de culpa por desobediencia a la autoridad y por responsabilidades derivadas. Además, si la infracción

ocasionare daños o perjuicios a personas, bienes o al entorno medioambiental, deberán ser evaluados y el infractor, además de la sanción o sanciones que correspondan, estará obligado a resarcir la cuantía económica de los mismos a los particulares afectados o a la administración o, en su caso, a proveer los medios necesarios para reparar esos perjuicios ocasionados y restablecer el equilibrio medioambiental.

La experiencia en el área nos muestra que, en la práctica, la administración rara vez adopta, tal y como establece la *LEPAC*, medidas cautelares tendentes a garantizar la seguridad de las personas y los bienes, tales como la suspensión temporal de la actividad o la suspensión del suministro de energía eléctrica, combustibles, etc., probablemente, por miedo a las posibles indemnizaciones, sobre todo en el caso de las instalaciones de telecomunicaciones, o grandes empresas con una amplia plantilla de trabajadores.

Supuesto bien distinto son las resoluciones administrativas de imposible o difícil ejecución porque la misma afectaría a gran parte de la población de un municipio, por ejemplo dejándoles sin luz o sin cobertura, por lo que la ilegalidad se mantiene en aras del interés general. Así ocurrió en el **EQ 1686/08** que se encuentra, en estos momentos, archivado. No se pudo ejecutar el precinto de una instalación de Telefónica en Arrecife; el **EQ 945/06**, también archivado, en el que no pudo ejecutarse la paralización de la actividad de una estación transformadora de Unelco en San Andrés y Sauces), etc.

Estamos ante una resolución de la administración que difícilmente puede ejecutarse, puesto que el interés general debe primar. En nuestra opinión, la mera referencia al bienestar general no debe bastar para suspender o limitar el derecho de los demás, sino que nuestro deber es exigir a las administraciones que minimicen, hasta donde sea posible, la injerencia y sus efectos, intentando a su vez encontrar soluciones alternativas que garanticen, de forma adecuada, la protección ambiental de todos los ciudadanos.

En otros casos, los servicios municipales, pese a tener realmente voluntad de solucionar el problema, en aras de cumplir con las funciones encomendadas y lograr el bienestar colectivo, ven, con impotencia, cómo no pueden ejecutar sus propias resoluciones debido a la escasez de recursos de los que carece su corporación.

Podemos apreciar un ejemplo claro de este tipo de situaciones en las quejas relativas a las molestias generadas por la tenencia de animales (ya expuestas en un epígrafe anterior), ya que la Ley obliga a los ayuntamientos a instruir expediente y se ven obligados finalmente a confiscar los animales, perros, ganado caprino, aves de corral, etc., pero no disponen de infraestructuras e instalaciones para ubicar y mantenerlos adecuadamente y, además es imposible el auxilio de otras administraciones por el mismo motivo. Entre otros expedientes de esta naturaleza, citamos el **EQ 1125/09**, en el municipio de El Paso.

#### **1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Actividades Clasificadas**

Durante el año 2009, esta Institución formuló a la Administración pública diversas resoluciones. Todas fueron aceptadas en todos sus términos.

- **EQ 1819/09:** Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

- **EQ 116/09:** Recomendación formulada al Ayuntamiento de Arona.

- **EQ 374/09:** Recomendación remitida al Ayuntamiento de Valle Gran Rey.

- **EQ 1161/09:** Resolución formulada al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que contiene una Sugerencia y, al mismo tiempo, un Recordatorio de Deber Legal en cuanto al fondo.

Del mismo modo, a lo largo de este año, hemos recibido informes municipales relacionados con las resoluciones formuladas por esta Institución, durante ejercicios anteriores que fueron todas aceptadas. A continuación se relacionan:

- **EQ 659/07:** expediente en el que formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Betancuria en relación con una granja sin licencia. Sólo señalaremos que, una vez aprobado el Plan General, se iniciaron gestiones para su traslado fuera de la ciudad.

- **EQ 1180/05:** queja en la que dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera en cuanto a una granja ilegal que causaba molestias a los vecinos y que, según nos informan, ya no está funcionando.

- **EQ 511/07:** remitimos una Recomendación al Ayuntamiento de Tegui, en relación con las molestias generadas por un local ubicado en los bajos de un edificio residencial. Sólo añadiremos que, de las últimas gestiones telefónicas realizadas, se deduce que la Resolución ha sido aceptada y, actualmente, la actividad permanece cerrada, procediendo el ayuntamiento al archivo del expediente (estamos a la espera de que el técnico nos remita el informe que está elaborando).

- **EQ 945/06:** se formuló una Sugerencia al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces en cuanto a una instalación de Unelco-Endesa incorrectamente ubicada.

- **EQ 75/08:** Sugerencia aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en cuanto a la venta de material erótico, si bien éste mostró su rechazo a determinados extremos de nuestra Resolución.

- La única salvedad es el expediente **EQ 1702/08** en el que hicimos una Sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y, a fecha de cierre de este ejercicio, no ha sido todavía contestada formalmente, aunque nos han comunicado que, en un corto espacio de tiempo, remitirán su informe respecto a la opinión que le merece dicha Resolución.

### **1.5. Resoluciones más significativas en el área de Actividades Clasificadas durante el año 2009**

Transcribimos, a continuación, algunas de las resoluciones remitidas a las administraciones en este ejercicio.

#### **Ref. EQ 1819/08. Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre el tráfico rodado de vehículos**

Se ha presentado en esta Institución escrito de queja que ha quedado registrado con la referencia **EQ 1819/08**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones, promovida por don...

El reclamante nos manifiesta los molestos ruidos que padece debido fundamentalmente al continuo tráfico de

motocicletas con tubos de escapes recortados, así como el uso indiscriminado de la campana del tranvía.

Don... insiste en su queja en que el ruido provocado por los ciclomotores, resulta bastante molesto, especialmente, durante la noche, sin que las autoridades competentes adopten medidas eficaces.

Por último, el reclamante añade en su escrito que a este viejo problema se ha unido el abusivo uso de la campana del tranvía, que suena de forma reiterada en cada cruce, perdiendo así su finalidad puesto que los peatones se acostumbran a su sonido, en vez de actuar como elemento disuasor.

Por todo lo anteriormente expuesto, hemos creído conveniente formular a ese ayuntamiento una SUGERENCIA en el siguiente sentido:

Es obvio que la contaminación acústica se ha convertido ya en un grave problema en las ciudades, especialmente si se trata de sociedades avanzadas tecnológicamente como la nuestra.

No obstante, ya no se trata simplemente de controlar el ruido y las vibraciones, en sentido abstracto, sino de asociarlo a las fuentes de producción del mismo (aviones, bares, discotecas, tráfico, etc.) y proyectarlo sobre las diferentes manifestaciones de los derechos de la personalidad, al descanso, a la intimidad, al ocio, a la salud, a un ambiente adecuado, y al desarrollo equilibrado de la personalidad.

*No hay que olvidar que, según estudios realizados, el 80% del ruido procede del tráfico rodado, considerando como tal, no sólo al sonido producido por el roce de los neumáticos con la calzada, sino a todos aquellos ruidos indirectamente asociados con la circulación, como por ejemplo, frenadas, bocinazos, alarmas, etc.*

Todos estos sonidos acumulados crean un ruido especialmente intenso que resulta contaminante, y que unido al deficitario aislamiento de las viviendas, hace que el problema pueda adquirir una importancia considerable en zonas con un tráfico intenso.

Hasta la fecha, en muchos casos, las administraciones han sido incapaces de hacer cumplir las normas, mostrando síntomas de dejadez, pasividad, permisividad y tolerancia con respecto a este tipo de contaminación. Esta falta de voluntad a la hora de tomar decisiones viene motivada entre otras causas por la falta de conciencia en esta materia.

Por este motivo, hemos creído oportuno formular a ese ayuntamiento la siguiente

#### **SUGERENCIA**

- En relación con el ruido originado por el tráfico rodado de ciertos vehículos, sugiero que los órganos competentes de cada una de las administraciones encargadas de la ordenación del tráfico en las vías urbanas e interurbanas, aumenten sus esfuerzos por realizar un control efectivo de los vehículos que generan un nivel de ruidos superior a los permitidos, especialmente, motos y ciclomotores, denunciando las infracciones de las disposiciones reguladoras de este tipo de emisiones sonoras (ordenanzas municipales).

- En cuanto a las molestias generadas por la campana del tranvía, sugiero que, en aras de una mayor calidad de vida, y con el fin de prestar a los ciudadanos un mejor servicio público, indique al organismo competente en



la materia, que debe adoptar las medidas precisas para evitar, en la medida de lo posible, todos aquellos ruidos innecesarios, mediante acciones tan sencillas como limitar el uso de las señales de aviso.

**Ref.: EQ 116/09.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arona por permitir que durante años se desarrollara una actividad sin licencia**

Señoría:

De nuevo nos ponemos en contacto con usted, en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia arriba indicada, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

#### HECHOS

**Primero.-** Don... viene denunciando las molestias que le genera la ferretería, ubicada en la carretera..., muy cerca de su domicilio, desde agosto de 2003, reiterando y ampliando las mismas en septiembre de 2007, marzo de 2008 y julio de 2008.

**Segundo.-** Según el reclamante, dicha empresa se dedica, entre otras actividades, al almacenamiento, manipulación y despacho de cemento en plena vía pública, utilizando para ello una carretilla elevadora que invade la carretera general.

Además, añade el reclamante que estas labores se llevan a cabo en la zona de aparcamiento, con desprendimiento de polvo y el consecuente deterioro de las condiciones higiénico-sanitarias de las viviendas particulares colindantes con la actividad.

**Tercero.-** Pese a todas esas molestias generadas a los vecinos de la zona, esa ferretería continuó incesantemente con su actividad durante todos estos años hasta hoy a plena luz del día, sin que la policía detectara irregularidad alguna en sus inspecciones, limitándose a informar (tras la denuncia vecinal presentada el 22 de agosto de 2008) que: “no se observa depósito de mercancías en la vía pública”.

**Cuarto.-** El 10 de febrero de 2009, el reclamante acude al Diputado del Común para denunciar la pasividad y tolerancia mostrada por el Ayuntamiento de Arona, pues no ha tramitado ni contestado sus múltiples denuncias, permitiendo el ejercicio de dicha actividad durante todo este tiempo.

**Quinto.-** Con fecha 8 de abril de 2009, recibimos informe del área de Urbanismo y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Arona informándonos que: “dicho establecimiento ha solicitado licencia de apertura que se tramita bajo nº de expediente 33/2009 APERINO. Asimismo, con fecha 6 de marzo de 2009 se requiere a la Ferretería que se abstenga de realizar cualquier tipo de actividad en la vía pública”.

Ante hechos tan graves, le formulamos las siguientes

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**I.-** La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas establece en su artículo 2 que: “Quedan sometidas a la presente Ley todas las actividades que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo a las siguientes definiciones:

a) Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad por los ruidos o vibraciones que produzcan, por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que eliminen.”

De este modo, se dispone en el artículo 4 de ese mismo texto que: estarán sujetas a previa licencia municipal todas las actividades clasificadas definidas en el artículo 2.1.

**II.-** En consecuencia, esa misma Ley en su artículo 51 dispone que: El desarrollo de una actividad o apertura de un establecimiento de los sujetos a esta Ley, sin la previa licencia o autorización correspondiente, constituye una infracción muy grave en materia de actividades clasificadas y espectáculos públicos.

Del estudio de la documentación aportada por el reclamante, se entiende que en ningún momento se puede hablar de “actividad clandestina”, pues es fácilmente visible las labores allí realizadas, resultando del todo incomprensible como tal volumen de trabajo no fue perceptible por los agentes de la autoridad.

**III.-** En todo caso, tras el atento examen del expediente administrativo, se deduce que la respuesta de la administración municipal fue claramente insuficiente y no actuó con la mínima diligencia que le es exigida a la misma en nuestro ordenamiento en el ejercicio obligado de sus potestades de control permanente de las actividades potencialmente molestas, ocasionando con su ineficaz actuación desde las primeras denuncias del reclamante en el año 2003, (reiteradas por el mismo con notable persistencia hasta hoy), la efectiva vulneración de derechos fundamentales de los que es titular el reclamante y su familia.

**IV.-** Existe una constante y consolidada jurisprudencia de la jurisdicción contenciosa respecto al desarrollo de actividades clasificadas sin la necesaria licencia o sin ajustarse a la misma, por lo que resulta del todo inadmisibles por nuestro ordenamiento jurídico la pasividad demostrada por el ayuntamiento durante tantos años (6 aproximadamente).

Dicha permisividad no puede tolerarse, bien porque de otra forma se autorizaría implícitamente el funcionamiento de actividades que resultan contrarias a la Ley, bien porque el interés público exige que se ejecuten las medidas orientadas a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de una actividad sometida a la normativa de actividades, que en caso de incumplirse, puede tener incidencia en el interés general.

**V.-** La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (modificada por Ley 4/1999 de 13 de enero) establece en su artículo 41 lo siguiente:

“Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

**VI.-** La desidia administrativa ante la actividad llevada a cabo durante tantos años por la referida ferretería ha vulnerado derechos fundamentales reconocidos a las personas como

auténticos derechos subjetivos por los *artículos 15 y 18 de la Constitución Española* en relación con el derecho-deber contenido en el *artículo 45* del mismo texto constitucional por referencia al derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona y el deber de conservarlo, que incluye asimismo específicos mandatos al respecto a los poderes públicos.

**VII.-** Nuestra Carta Magna señala en su *artículo 9* que tanto los ciudadanos como los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, mientras que el *artículo 103* del mismo texto indica que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha acordado dirigir a VI la siguiente

#### RESOLUCIÓN

En el caso objeto de la queja, el ayuntamiento ha vulnerado durante años los derechos del reclamante y su familia al denegar, sin justificación alguna, mediante el silencio, las reclamaciones formuladas por éste, permitiendo consecuentemente el desarrollo de una actividad que además de ser molesta se revela ilegal por lo que le RECOMIENDO:

- Que, siendo la licencia de apertura necesaria y de carácter previo para poder desarrollar la actividad, se proceda a ordenar el cierre inmediato de la actividad hasta tanto obtenga tal autorización municipal.

- Que proceda a incoar el correspondiente expediente sancionador al titular de dicha empresa por la grave infracción cometida al ejercer la actividad durante 6 años sin la preceptiva licencia.

- Que los servicios técnicos de ese ayuntamiento estudien con detenimiento la ubicación, las consecuencias del desarrollo de ese tipo de trabajos, así como las molestias que podrían causar a los vecinos, antes de proceder a la autorización de determinadas actividades en el municipio.

- Que, tal y como establece la Ley, se realice un seguimiento de este tipo de actividades, comprobando si las mismas tienen licencia de apertura e inspeccionando, en su caso, si se respetan las medidas correctoras y de seguridad impuestas en la mismas. Máxime si se trata, como es el caso, de una actividad reiteradamente denunciada por los vecinos.

- Y por último, aunar todos los esfuerzos necesarios para que en lo sucesivo, se tramiten con la diligencia, celeridad y la eficacia debida las denuncias y quejas formuladas por los vecinos, mostrando una especial sensibilidad por aquellas en las que se atente contra el derecho al descanso, a la salud, a un medio ambiente adecuado, y a la integridad física y psíquica de las personas.

**Ref. EQ 374/09.- Recomendación formulada al Ayuntamiento de Valle Gran Rey, por las molestias generadas a un vecino por una panadería instalada en los bajos de su edificio y las deficiencias técnicas detectadas en esa corporación durante la tramitación del expediente.**

Señoría:

De nuevo nos dirigimos a usted, en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución, registrado con la referencia **EQ 374/09**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

La reclamación viene motivada por las molestias que le ocasiona una empresa panadera ubicada en los bajos del edificio en el que reside, sito en..., en el..., municipio de...

El reclamante insiste en que, desde hace años, viene padeciendo los molestos ruidos generados por una panadería durante la noche debido al desarrollo de su actividad, como por ejemplo las alarmas de los hornos, pistolas para engrasar las bandejas, extractores de aire por la chimenea, conversaciones de los trabajadores en su jornada laboral, motor del generador eléctrico, etc.

Con el paso de los años, las instalaciones se han quedado obsoletas, y el volumen de trabajo ha crecido muchísimo, puesto que la zona se ha llenado de viviendas y apartamentos, por lo que a esas molestias iniciales hay que sumar el escándalo o bullicio de las personas que van a comprar el pan de madrugada y se quedan por fuera del local, interrumpiendo el descanso de los vecinos, ya que esto suele suceder entre las 3 y las 6 de la noche.

#### ANTECEDENTES

**I.-** Admitida a trámite su queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valle Gran Rey respecto a los hechos denunciados mediante escrito de fecha 17 de julio de 2009.

No obstante, dicha solicitud no fue contestada, por lo que procedimos a reiterar dicho escrito con fecha 7 de agosto.

A la vista de la falta de respuesta por parte de dicha corporación, nos dirigimos de nuevo a ese ayuntamiento, con fecha 15 de septiembre, a efectos de recordarle del deber legal de colaborar con esta Institución.

**II.-** Con fecha 21 de septiembre, se recibe informe del ayuntamiento en el que nos manifiesta, entre otros, los siguientes extremos:

- Según se desprende de una certificación del secretario habilitado de la corporación, fechado el 10 de junio de 1985, la panadería ha sido autorizada por ese ayuntamiento desde 1978 y tal licencia ha sufrido extravío.

- Dado que ese ayuntamiento carece de un sistema de archivo, que permita localizar con rapidez los correspondientes expedientes y los traslados producidos de un local a otro de los documentos municipales, no ha sido posible localizar el expediente donde se encuentran los proyectos y documentación que amparan a la licencia de la panadería en cuestión, motivos por los cuales no es posible comprobar por los técnicos municipales, si dicha industria cumple con las medidas correctoras impuestas en la licencia.

- A la vista de las reclamaciones del reclamante se ha requerido verbalmente al propietario de la citada industria para que evite, en la medida de lo posible causar molestias al vecindario, con la advertencia de que, en caso contrario, el ayuntamiento adoptará las medidas oportunas al efecto.

- Y por último, en cuanto a realizar un seguimiento del expediente por la policía local, a efectos de verificar los escándalos producidos por la clientela, significar que la corporación sólo cuenta con dos efectivos, siendo uno de ellos el autor de la reclamación.

**III.-** De dicho informe dimos traslado al reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo por lo que entendemos que nuestra investigación al respecto debe finalizar puesto que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

**VI.-** No obstante, a la vista de las manifestaciones vertidas en dicho informe y dada la gravedad de algunas de ellas, estimamos necesario someter a su juicio las siguientes:

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

##### **Primera.- Principios rectores de nuestro ordenamiento jurídico**

El principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el *artículo 103.1 de la Carta Magna*, y *3 de la Ley 30/1992, de 21 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común*.

##### **Segunda.- Incorporación de medios técnicos**

Según establece el *artículo 45 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común*, las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

##### **Tercera.- Registro y deber de custodia de documentos públicos**

Según establece la *Disposición Adicional Primera de la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y de las Actividades Clasificadas (LEPAC)*, en cada ayuntamiento se llevará un registro de las actividades clasificadas que hayan sido objeto de licencia y de espectáculos públicos autorizados.

De las licencias concedidas por los Ayuntamientos se dará cuenta al cabildo insular respectivo a efectos de la comprobación del grado de adecuación a la calificación y medidas que haya impuesto este último.

Asimismo, se recuerda el deber legal de la Administración Pública de custodiar y conservar los documentos, máxime cuando se trata de documentos de los que se derivan derechos y obligaciones como puede ser una licencia municipal.

##### **Cuarta.- Protección de los derechos a la salud y al medio ambiente**

Los *artículos 43 y 45 de la Constitución Española* han venido a proclamar los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de las personas. Estos han quedado configurados como principios de la política social y económica por lo que su reconocimiento, respeto y protección ha de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

La *Ley Territorial 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas*, constituye en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias una de las normas que desarrollan los *artículo 43 y 45 de la CE*.

Conforme al *artículo 37 de la LEPAC*, además de las condiciones que puedan exigirse en toda actividad clasificada, ésta debe cumplir como mínimo con las siguientes: evitación de molestias a terceros; paliación de efectos negativos en el entorno; seguridad; entre otras.

##### **Quinta.- Apoyo jurisprudencial**

Mencionamos tan sólo que en reiteradas sentencias se condena la vulneración del derecho al descanso de los vecinos por ruido, reconociendo a su vez a los afectados derecho a una indemnización por el daño moral sufrido (*STS 26/11/2007; STS 02/06/2008; STS 27/04/2007*, etc.).

Igualmente, nos constan diversas sentencias en las que se condena a la Administración por contaminación acústica tolerada por la incorporación en cuestión (*STS-Sala Contencioso Administrativo-de fecha 29/05/2003; STS 10/04/2003*; etc.).

##### **Sexta.- Cooperación Técnica**

La *LEPAC* establece en su *artículo 10* que la Administración actuante que no dispusiera de personal técnico competente solicitará la cooperación para llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- 1) Informar sobre las medidas correctoras complementarias en los espectáculos.
- 2) Practicar visitas de comprobación e inspección.
- 3) Practicar cuantas actuaciones técnicas sean precisas para la tramitación de los expedientes sancionadores.

Del mismo modo, el *artículo 11* establece que las administraciones llamadas a cooperar son:

- 1) El cabildo insular correspondiente, cuando la administración municipal fuera la municipal.
- 2) Las consejerías del Gobierno de Canarias, competentes por razón de la materia, en los supuestos en los que el cabildo insular, como administración actuante o cooperadora, no dispusiera del personal técnico competente para llevar a cabo la actuación concreta que el caso requiera.

##### **Séptima.- Resoluciones del Diputado del Común**

Según puede interpretarse de la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, que regula esta Institución, si como consecuencia de sus investigaciones, llegase al convencimiento de que se está o se puede provocar situaciones injustas para el administrado o perjudiciales para los administrados, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha acordado dirigir a usted la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que en lo sucesivo se actúe con la diligencia debida, puesto que la Administración tiene el deber de custodiar los documentos oficiales por lo que deberá adoptar todas las medidas necesarias para que el expediente administrativo sea localizado en un tiempo prudencial ya que, en caso contrario, provocaría una situación de indefensión al reclamante.

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad, y servicio al ciudadano, sirviendo con



objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando las actuaciones que resulten procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos.

- Realizar un mayor esfuerzo por controlar el desarrollo de determinadas actividades, especialmente en materia de horarios y contaminación acústica, llevando a cabo un seguimiento de las mismas, a efectos de comprobar que se ejercen correctamente sin causar molestias a los vecinos y cumpliendo con todas las medidas de seguridad y salubridad precisas para ello.

- Dado el crecimiento experimentado por ese municipio durante los últimos años, se proceda a impulsar un proceso de modernización del sistema de archivo, introduciendo todas aquellas tecnologías que sean precisas a efectos de prestar un buen servicio al ciudadano.

-Que, con independencia de las condiciones correctoras que hayan podido contemplarse en esa supuesta licencia que data de 1978, se realice una visita de inspección al lugar a efectos de verificar las molestias denunciadas y se adopten todas las medidas necesarias para que cesen las mismas, puesto que la normativa actual es mucho más restrictiva y las circunstancias, posiblemente, hayan cambiado mucho a la vista del el tiempo transcurrido desde entonces.

- Ante la falta de personal alegada, que se proceda, tal y como establece la Ley, a solicitar colaboración técnica a otras instituciones, para poder así realizar aquellas actuaciones que sean necesarias, ya que el reclamante además de ser funcionario del cuerpo de la policía local es vecino de ese municipio y, como tal, tiene derecho a ver atendidas sus peticiones y a que se respeten sus derechos como cualquier ciudadano.

**Ref.: EQ 1161/09.- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria formulándole al mismo tiempo una Sugerencia respecto a la autorización de eventos y un Recordatorio de su obligación legal de contestar al ciudadano en el tiempo y la forma debidos.**

Señoría:

Se ha recibido en esta institución escrito de queja que ha quedado registrado con la referencia, **EQ 1161/09**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones, promovido por don....

El reclamante se ha dirigido a nosotros para manifestar su malestar por la autorización concedida a la Escuela de cocina..., situada en..., para que el pasado día 22 de agosto, se instalara el aire libre, en el propio paseo, aparatos de música con altavoces y bafles para poner música de discoteca, en horario 17.00 a 22.00 horas, con motivo de una degustación de comida.

Según el promotor de esta queja, el nivel de decibelios era altísimo, excesivo, y no se respetó el horario de cierre, cortando la música a las 23.15 horas, tras haber efectuado diversas llamadas al 112, 092 y 091.

No obstante, don..., presentaron escritos a ese ayuntamiento (registro de entrada núms., 15.2437 y 18.3834, adjuntamos copia de los mismos para su mejor localización) y hasta la fecha no han recibido otra respuesta que no sea "si quiere tranquilidad váyase a una casa de campo".

Sin duda, se trata de una zona residencial, donde el efecto dañino al ruido se multiplica al tratarse de música

al aire libre, en plena vía pública y haber eco, por lo que no es preciso recordar que este tipo de actos vulnera de forma gratuita e innecesaria la tranquilidad y descanso de los vecinos que, durante horas, han de padecer una molestia que no tienen el deber jurídico de soportar, viendo como son vulnerados sus derechos a la salud, a la intimidad personal y familiar dentro de su domicilio.

Por ese motivo, hemos creído conveniente hacer una SUGERENCIA al ayuntamiento para que tenga en consideración las manifestaciones vertidas por los vecinos de esa zona al respecto y, en el futuro, no autorice este tipo de eventos que tantas molestias acústicas causa a los que allí residen.

Por último, le recuerdo a esa Administración el deber legal de dar una respuesta en un tiempo prudencial a los administrados, así como, tramitar sus denuncias con la eficacia y diligencia debida, dispensando un trato amable y respetuoso al ciudadano, acorde con las mínimas normas de educación exigibles.

## 2. AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y ALIMENTACIÓN

### *Índice:*

#### *2.1. Introducción.*

#### *2.2. Quejas por falta de respuesta de la administración a las solicitudes de los interesados.*

##### *2.2.1. Solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde.*

##### *2.2.1. Solicitud de información acerca del estado del procedimiento de creación de Escuela Marítimo Pesquera.*

##### *2.2.2. Solicitud de información sobre homologación y cursos de manipulación de productos fitosanitarios.*

##### *2.2.2. Solicitud de certificación de plantaciones agrícolas para obtención de subvención.*

#### *2.3. Denuncias frente a actuación irregular de agente de inspección pesquera.*

### **2.1. Introducción**

Como novedades normativas que debemos resaltar en el sector primario de la Comunidad Autónoma de Canarias en este ejercicio 2009 y en relación con el desarrollo del medio rural que propicia el *Reglamento (CE) nº 247/2006, de 30 de enero de 2006*, por el que se establecen medidas específicas en el sector agrícola en las Regiones Ultraperiféricas de la Unión Europea (POSEI), podemos destacar la última modificación del programa de apoyo a las producciones agrarias de Canarias -que se elaboró en aplicación de la citada normativa comunitaria-, producida por decisión de la Comisión Europea con fecha 20 de mayo de 2009.(1)

Es de esperar que, ajustándose la política agraria canaria a este programa de apoyo, cuyas medidas, en virtud del *Reglamento 247/2006*, corresponde diseñar a las autoridades territoriales (con la posterior aprobación de la Comisión Europea) continúen experimentándose mejoras considerables en lo relativo a salvar los obstáculos propios de la insularidad y permita el abaratamiento de costes de producción, comercialización y la optimización de recursos con que cuenta el medio rural canario.



Por otra parte, para el periodo 2007-2013 se ha enfocado el Plan de Desarrollo Rural de Canarias (PDR) para contribuir al mantenimiento y desarrollo sostenible de las zonas rurales de Canarias, impulsando la nueva política de desarrollo rural que se centra en tres ámbitos fundamentales como son la economía agroalimentaria, el medio ambiente y la economía y la población rurales.

En relación con la labor de esta Institución en este año 2009, en el área de agricultura, ganadería, pesca y alimentación, se constata la variedad de asuntos planteados por los ciudadanos que tienen, casi todos ellos como denominador común, la ausencia de respuesta de la administración competente a sus solicitudes e instancias.

Sin embargo, se señala que, si bien ha habido que reiterar, en alguna ocasión, la petición de informe, por lo general, las distintas administraciones implicadas han dado cumplimiento a este trámite y no existe, en ningún expediente de los tramitados en este año 2009, la necesidad de remitir el correspondiente recordatorio de deber legal de colaborar con este Diputado del Común.

En cuanto a las estadísticas relativas al trabajo realizado en el área, indicamos que se han tramitado dieciocho quejas, de las cuales diez son de años anteriores y ocho son de nueva tramitación. De ellas, seis se han archivado y las restantes continúan en tramitación.

## **2.2. Quejas por falta de respuesta de la administración a las solicitudes de los interesados**

De los expedientes incoados cuyo motivo se centra en la falta de respuesta de la administración a las diferentes solicitudes, existe una gran variedad de asuntos que implican a diferentes departamentos dependientes la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación y pueden concurrir, en algún expediente, la estimación por silencio administrativo de lo demandado, lo que ha provocado posteriores peticiones de certificación de acto presunto confirmatorio, a las que tampoco se ha dado contestación:

### **2.2.1. Solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde**

En esta apartado, reseñamos el **EQ 2236/08**. Una reclamante de Gran Canaria solicita la intervención de esta Institución en defensa de su derecho a que, por una parte, la administración resuelva un procedimiento de solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde, mediante resolución expresa posterior al acto administrativo estimativo por silencio positivo y, por otra, ante la inactividad del Ayuntamiento de Teror, que se produzca la subrogación del cabildo insular en las competencias municipales en virtud de lo establecido en la *Ley 1/1998 de Régimen Jurídico de los espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas*.

Se solicita la información a la Corporación Insular sobre del asunto planteado y por los motivos, en su caso, de la falta de respuesta a las solicitudes evacuadas por esta ciudadana. En el mes de junio de 2009, se nos remite el *Decreto 359/09*, de fecha 1 de abril de 2009, dictado por el presidente del cabildo (registro de salida 12555) por el que se resuelve Recurso de Reposición formulado por la reclamante frente al Decreto 1872/08, acordando:

“La estimación parcial del Recurso de Reposición interpuesto por Doña (...) en lo relativo a subrogación, que debía haberse producido por parte del Cabildo de Gran Canaria, por lo que se retrotraerán las actuaciones a dicho momento, procediendo a la subrogación en las competencias municipales e instrucción del correspondiente expediente que finalizara con la resolución oportuna, todo ello conforme al artículo 20 de la Ley 1/1998 de 8 de enero de Régimen Jurídico de espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas”

En cuanto a la solicitud de resolución expresa posterior al acto administrativo confirmatorio, se desvirtúan las alegaciones vertidas por la interesada por cuanto “previamente a la solicitud formulada ante esta Corporación Insular, ya el Ayuntamiento de Teror resolvió informar desfavorablemente el emplazamiento de dicha actividad en el lugar previsto, por no ser compatible el uso pretendido con la normativa de aplicación y las Ordenanzas municipales, según consta en la documentación aportada por el Ayuntamiento de Teror y la propia solicitante. Asimismo, se desestima la solicitud de expedición de certificación de acto presunto, toda vez que es improcedente la consecución del mismo, puesto que la licencia había sido denegada previamente por el Ayuntamiento de Teror”.

Dicho esto, el plazo de tres meses de que dispone la Corporación Insular para resolver sobre el otorgamiento de la licencia y que alegaba la interesada como argumento del Recurso interpuesto, comienza a computar “desde la comunicación de subrogación por inactividad”, circunstancia que no se produce hasta la comunicación del Decreto que resuelve dicha subrogación, esto es, en el mes de mayo de 2009.

De lo anteriormente informado, se da traslado a la reclamante, la cual no presenta nuevas alegaciones. En consecuencia, sin más trámites, se archiva el expediente.

### **2.2.2. Solicitud de información acerca del estado del procedimiento de la creación de la Escuela Marítimo Pesquera**

En el **EQ 494/09**, una cofradía de pescadores de la Las Palmas de Gran Canaria presenta queja ante este Comisionado Parlamentario por la falta de respuesta de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias a una serie de escritos presentados ante la inactividad de dicha administración, después de que el Parlamento de Canarias, en sesión celebrada el 29 de enero de 2007, instara al Gobierno de Canarias a poner en marcha una escuela marítimo-pesquera para formación ocupacional en la cofradía de pescadores reclamante.

El primer escrito se presenta en la consejería citada, en agosto de 2007 con el fin de conocer la situación de la escuela, petición que se reitera transcurrido un mes. A ninguno de los dos escritos se le ha contestado.

Con posterioridad, en el mes de diciembre de 2007, los reclamantes formulan un recurso ante el presidente del Gobierno de Canarias, solicitando su intervención ante el silencio de la Consejería. De nuevo, no obtienen contestación alguna por lo que vuelven a presentar nuevo recurso en junio de 2008 ante la evidente lesión de sus derechos como administrados. Tampoco reciben respuesta.

Esta Institución solicita un informe a la Presidencia del Gobierno de Canarias y se nos comunica, dentro del plazo otorgado, que los recursos de queja se remitieron a la conserjería competente en materia de pesca a los efectos procedentes.

Por otra parte, la Conserjería de Agricultura, a la que se le reitera la primera petición y que no respondió en el plazo establecido, nos comunica que: En relación con el **EQ 494/09** (...) por la que se solicitaba informe sobre la puesta en marcha de una Escuela Marítimo Pesquera para Formación ocupacional en la Cofradía de pescadores (...), consecuencia de la proposición no de Ley (*PNL/302*) adoptada mediante acuerdo de 20 de diciembre de 2006, en la que se instaba al Gobierno de Canarias a que pusiera en marcha una escuela pesquero marítima en la Cofradía de pescadores (...), se reitera lo expuesto en el informe emitido por este servicio el 11 de enero de 2007, del cual de adjunta copia, ya que hasta la fecha no ha habido ninguna actuación al respecto, y se entiende que continúan los mismos factores que, en su momento, daban una viabilidad desfavorable a la ubicación en (...), de una escuela de estas características.

De ambos informes, se dio conocimiento a la parte reclamante instándole a que presentara las alegaciones que estimara oportunas sin que evacuara dicho trámite, por lo que, transcurrido ampliamente el plazo otorgado, se archivó el expediente por desistimiento.

### **2.2.3. Solicitud de información sobre homologación y cursos de manipulación de productos fitosanitarios**

Un reclamante de Las Palmas de Gran Canaria promovió el **EQ 1870/08**. Manifestaba que, el 12 de junio de 2008, solicitó, en registro auxiliar de Las Palmas de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, información y copia de la documentación en relación con los cursos de manipuladores de productos fitosanitarios impartidos por el Ayuntamiento de Santa Lucía, en cuya corporación local presta sus servicios en la actualidad. Hasta la fecha, no ha obtenido respuesta alguna.

Tras dirigirnos a la citada administración en petición de información sobre los hechos objeto de queja, se reitera la petición ante la falta de respuesta en plazo. La consejería citada nos comunica que, con fecha 9 de marzo de 2009 (registro de salida 149240), se ha procedido a cumplimentar por la Dirección General de Agricultura la solicitud de información formulada por el reclamante.

Remitimos la información al interesado sin recibir alegaciones posteriores, por lo que, entendiendo solucionado el asunto objeto de queja, procedemos a su archivo.

### **2.2.4. Solicitud de certificación de plantaciones agrícolas para obtención de subvención**

No debemos perder de vista que las explotaciones agrícolas son el único medio de subsistencia de muchas familias canarias que invierten todos sus recursos en ellas.

De ahí, parte la importancia de las subvenciones y ayudas concedidas por la administración competente a la plantación e importación de productos agrícolas que propician el que, dentro del sector primario, la actividad agrícola que supone ser la más relevante, sea uno de los

factores que continúen influyendo en el enriquecimiento de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En relación a este tema, se incoa el **EQ 664/09** en el que los reclamantes, agricultores de una explotación agrícola en Malpaís de Candelaria, nos comunican que están viendo imposibilitada la obtención de subvención ya que solicitaron una certificación de su plantación agrícola a la empresa GMR Canarias, dependiente de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, sin obtener respuesta alguna.

Se solicita un informe a la consejería sobre la tramitación dada al escrito de solicitud presentado por los reclamantes ante la Viceconsejería de Agricultura el día 25 de marzo de 2009 y los motivos de la falta de contestación al mismo. Al no cumplir el plazo otorgado a la citada administración, se reitera dicha petición y, el 30 de octubre de 2009 (registro de entrada 4779), recibimos el informe solicitado en el que, en conclusión, se nos comunica:

“(…) Puesto que la totalidad de las subvenciones directas a los productores se encuentran englobadas en la actualidad en el Programa Comunitario de Apoyo a las Producciones Agrarias Canarias (POSEI), gestionado por esta Viceconsejería, se entiende que se refiere a alguna de ellas. Sin embargo, una certificación de las producciones previstas de campañas agrícolas anteriores no se solicita como requisito en ninguna de las ayudas previstas en el citado Programa. Dada esta circunstancia, no estaba determinado qué era lo que el solicitante deseaba que constase en la certificación solicitada”.

“El abogado del solicitante, don (...) fue atendido personalmente por el jefe de este Servicio en el mes de abril. Al señor (...) se le explicaron las aclaraciones que se mencionan en el anterior apartado, indicándole expresamente que no se precisaba tal certificado para solicitar ayudas a la producción (...).

En cuanto a la normativa reguladora de la tramitación que debe darse a la solicitud formulada por el interesado desde GMR Canarias, se nos comunica que *los responsables de compras de productos hortofrutícolas de GMR carecen de función inspectora o comprobadora propia de los técnicos o funcionarios de las administraciones públicas* y, por lo tanto, los reclamantes no tienen la condición de administrados con respecto a la actividad comercial desarrollada por GMR que, por otro lado, se encuentra sometida a derecho privado.

No obstante, se informa *in fine*, que desde la asesoría jurídica de la citada entidad, se ha participado al los reclamantes de su predisposición a facilitar toda la documentación necesaria para la obtención de la subvención, sin obtener respuesta.

Puesto en conocimiento de los interesados el informe anterior, lo último que consta antes de cerrar el presente ejercicio, es un escrito de alegaciones mostrando su disconformidad y comunicando que, una vez que la subvención que habían acordado con una determinada entidad había sido cancelada, la razón actual de obtener la certificación se centra en la evaluación de los daños y perjuicios producidos por la inactividad de la empresa pública tantas veces citada.

Se solicitará al correspondiente informe a la administración, y, en función del resultado, se decidirán las gestiones que

procedan y que, en su caso, y previa su valoración, formarán parte del informe del ejercicio siguiente.

### **2.3. Denuncias frente a actuación irregular de agente de inspección pesquera**

De las quejas tramitadas en este año 2009, cabe destacar que un importante número de ellas se han interpuesto en el ámbito de la Pesca en Canarias, en concreto frente a la actuación de un agente de inspección pesquera cuyas irregularidades en la tramitación del procedimiento de inspección se han denunciado por un grupo de pescadores que desarrollan su labor en la isla de El Hierro (**EQ 1940/08, EQ 1207/09, EQ 1208/09, EQ 1209/09, EQ 1210/09, EQ 1211/09**).

Sin embargo, en casi todos ellos, hemos comprobado que los reclamantes se han dirigido a este Diputado del Común sin aportar ninguna documentación relativa a los hechos denunciados o, al menos, las pertinentes denuncias ante la Viceconsejería de Pesca previamente a la interposición de queja ante esta Institución, gestión que nos parece esencial atendiendo a este caso concreto.

A la vista de lo anterior, se remitió una circular a los interesados en la que se le comunicaba la necesidad de dirigirse previamente a la consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias exponiendo su reclamación y dándoles la posibilidad de dirigirse nuevamente esta Institución si, efectuado el anterior trámite y transcurrido un tiempo prudencial, no hubieran recibido respuesta de la citada administración al respecto.

Tras esta comunicación, hasta la fecha de cierre de este Informe, no consta ninguna gestión posterior en relación con los expedientes citados, por lo que se mantiene el archivo inicial sin más trámite.

## **3. COMERCIO Y CONSUMO**

### **Índice:**

#### **3.1. Introducción.**

#### **3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante los servicios de consumo.**

#### **3.3. Motivos varios de queja.**

#### **3.4. Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico-privado, u otras cuestiones sobre las que carece de competencia esta institución para supervisar.**

#### **3.5. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.**

#### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.**

### **3.1. Introducción**

El principal motivo de queja en esta área es la falta de respuesta a las reclamaciones de Consumo, motivo reiterativo en todos los ejercicios anteriores.

A pesar de lo expuesto, casi todas las quejas que se presentan por la inactividad formal de las administraciones públicas se resuelven a favor de los ciudadanos promotores de las mismas, ya que, desde que se solicita la correspondiente explicación a la administración oportuna sobre las razones de su falta de

respuesta, a continuación la misma actúa o, en ocasiones, había actuado, pero no había comunicado su actuación al interesado.

Además del motivo anterior de queja, también se presentan de naturaleza diversa, sobre todo sobre asuntos que no son competencia de esta Institución, al ser temas de índole jurídico-privado, los cuales no tienen relación con alguna administración pública, si bien, sí se aconseja, (como nos señala la *Ley 7/2002, de 31 de julio, reguladora del Diputado del Común*) en estos casos, a los ciudadanos acudir a las vías adecuadas que existen para resolver sus pretensiones, así como las cuestiones que de ellas se derivan, cuando le comunicamos el archivo por no competencia.

Indicamos, a continuación, las administraciones públicas de Canarias que han incumplido el deber legal de colaborar con el Diputado del Común y a las que se ha tenido que emitir una resolución recordándole dicha obligación legal, (*artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en adelante LDC*). Éstas son:

- **EQ 992/09**, a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

- **EQ 770/07**, a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

- **EQ 448/07**, al Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

### **3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las oficinas de consumo**

**EQ 91/09 (S), 162/09 (S), 792/06 (S), 2197/08 (S), 273/09 (S)**, (Consejería de Empleo, Industria y Comercio: Dirección General de Consumo, del Gobierno de Canarias); **1179/09 (S) y 204/09**, (Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias: Dirección General de Consumo: Junta Arbitral de Consumo), **78/09 (S)**, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, **551/09**, Ayuntamiento de Tegui, **273/09 (S)**, Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, entre otras.

La mayoría de las quejas relacionadas anteriormente se han solucionado a favor de los ciudadanos promotores de las mismas al recibir respuestas expresa de la administración competente, una vez que esta Institución, a través del expediente de queja correspondiente, pide explicaciones sobre su inactividad formal.

### **3.3. Motivos varios de queja**

**EQ 13/09, 73/09, 305/09 y 204/09.**

Las quejas relacionadas se originan por varias cuestiones que no conforman un epígrafe común; por ello, se tratan en el presente apartado.

Así, el **EQ 333/09** se presentó porque, según un ciudadano, el taller de reparaciones de su vehículo no le había dado la garantía a la reparación efectuada.

La queja no se pudo admitir a trámite por tratarse de relaciones jurídico privadas, las cuales escapan de la competencia de esta Institución.

No obstante lo anterior, sí que se indicó al interesado que debería de solicitar las hojas de reclamaciones y efectuar la misma ante cualquier oficina de información al consumidor para que le informaran sobre sus derechos y las posibles acciones que pudiera emprender. En consecuencia, la queja se archivó por falta de competencia.

El EQ 204/09 se incoó por la presunta inactividad de la Junta Arbitral de Consumo.

Solicitado el oportuno informe a dicha Junta, nos informó que el problema que existía es que los arbitrajes con la empresa reclamada se celebraban en una isla distinta a la de residencia del interesado, lo que le hacía excesivamente gravoso comparecer al mismo.

No obstante, la Junta Arbitral de Consumo ofreció al interesado realizar alegaciones por correo ordinario o vía fax para que fueran tenidas en cuenta en el momento de celebrarse el arbitraje.

Finalmente, el laudo arbitral dictado acogió las peticiones del ciudadano, por ello, archivamos la queja por solución.

### **3.4. Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico-privado, u otras cuestiones sobre las que carece de competencia esta Institución para supervisar EQ 305/09 y 333/09**

Los expedientes de queja que se mencionan se archivaron por tratarse de asuntos jurídico-privado entre particulares, no sin que antes de que se acordara el archivo, se informara a los interesados de la falta de competencia de este Comisionado del Parlamento de Canarias para conocer de asuntos de índole jurídico privada y aconsejándoles las vías más adecuadas para el ejercicio de su acción.

### **3.5. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo**

**EQ 770/07.** Resolución enviada al Ayuntamiento de Puerto del Rosario sobre su obligación legal de resolver y notificar, en plazo, las solicitudes y recursos que los ciudadanos les presenten. Se acepta la Resolución y, por solución, se archiva el expediente.

### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo**

**EQ 770/07,** al Alcalde presidente del Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

“Señoría:

De nuevo nos ponemos en contacto con VS, para agradecer el informe de fecha--- de noviembre de 2007, con registro de entrada en esta Institución el... de diciembre de 2007, en relación con la queja que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ 770/07**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

En relación con dicho informe he de exponer los siguientes

#### **HECHOS**

**I.-** El promotor de la presente queja la interpuso en esta Institución por varios motivos que ya han quedado solventados salvo el relativo a su falta de respuesta, en tiempo y en forma, a la solicitud que presentó, en ese ayuntamiento, el día... de marzo del año 2007.

**II.-** Admitida la queja a trámite, previo su estudio, con registro de salida de esta institución el... de agosto de 2007 se solicitó de VS que informara en los siguientes términos:

“Ha comparecido ante esta Institución... en representación de..., promoviendo el expediente de queja que ha quedado registrado con la referencia del

encabezamiento **EQ 770/07**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

El... alega que habiendo presentado escrito de reclamación con fecha... de marzo del presente año, hasta la fecha no ha obtenido respuesta. Acompañamos copia de la reclamación para una mejor localización.

Esta Institución, en virtud de la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, considera que la presente reclamación reúne los requisitos indispensables para admitirla a trámite y solicita a V. S. que nos informe acerca del motivo por el cual no se ha dado respuesta a la reclamación presentada por ... ”

**III.-** Ante la falta de respuesta de esa corporación municipal a nuestra anterior petición, con fecha... de noviembre de 2007 se tuvo que reiterar.

**IV.-** El día... de diciembre de 2007, se registró de entrada el informe de esa administración municipal que VS dirige.

En dicho informe no se justificó la razón por la que hasta la fecha del mismo no se había dado respuesta expresa al interesado.

Es por ello, por lo que debo de hacer las siguientes

#### **CONSIDERACIONES**

**Primera.-** Las Administraciones Públicas tienen como única razón de ser y de existir el servir a los intereses generales, con sujeción a la Ley y al Derecho, tal y como proclama nuestra *Constitución, CE, en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1* de la misma, reitera la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, en su artículo 3*, enfatizando este precepto lo que ya la Jurisprudencia se había adelantado a señalar, que la actuación de la Administración se hará respetando los principios de buena fe y de confianza legítima, y señalando que el criterio que debe regir la actuación de las administraciones públicas es el de servicio a los ciudadanos.

La CE garantiza el Principio de Legalidad de la actuación administrativa, tal y como proclaman los preceptos constitucionales citados anteriormente, *el 9.1, 9.3*, y que reitera para las administraciones públicas el *103.1* del texto constitucional.

Por su parte, el *artículo 103.1 de la CE* al proclamar que la actuación de las administraciones públicas será objetiva, nos está indicando que la objetividad que se pregona es la buena interpretación del Derecho, la calidad de las resoluciones que adopta, en cuanto no son recurridas, al encontrarlas los ciudadanos bien fundamentadas y, por lo tanto, estar convencidos de la correcta aplicación del ordenamiento jurídico y, en cuanto son recurridas, cuando las mismas son confirmadas de forma reiterada por los Tribunales de Justicia.

También, que el Principio de Objetividad, el cual puede denominarse de buena administración, exige una posición activa de las administraciones públicas tendentes a conseguir su objeto, que *es servir a los ciudadanos*.

**Segunda.-** El *artículo 42 de la LRJPAC* dispone la obligación de resolver de las administraciones públicas todas las solicitudes de los ciudadanos, en los siguientes términos:



“1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

4. Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente Ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimentes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta Ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

7. El personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente.”

Además, en relación con el *apartado 4* del precepto anterior, el Tribunal Supremo ha establecido la siguiente doctrina, entre otras, en su *Sentencia de 23 de enero de 2004, de la Sala de Lo Contencioso- Administrativo Sección 2ª*, Ponente el Excmo. Sr. Don Manuel Vicente Garzón Herrero, RJ 2004/1021, Fundamentos de Derecho Tercero:

“**Tercero.-** El argumento de orden formal ya ha sido expuesto, (...).

El Tribunal Constitucional en sus *sentencias 6/86 de 12 de febrero (RTC 1986, 6)*, *204/87 de 21 de diciembre (RTC 1987, 204)* y *63/95 de 3 de abril (RTC 1995, 63)* ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo “que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales”. La conclusión a la que llegó el Alto

Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el *artículo 79.3 LPA de 1958* ( *RCL 1958, 1258, 1469, 1504 y RCL 1959, 585*) (*hoy artículo 58 LPAC* [ *RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246* ]), de manera que la «notificación» sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso procedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta doctrina en sus *sentencias de 14* ( *RJ 2000, 1574*) *y 26 de enero de 2000* ( *RJ 2000, 160*).

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que diremos. Efectivamente el actual *artículo 42.4.2º de la LPAC* ( *RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246*) dispone: “En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”.

El precepto tiene su origen en el mandato del *artículo noveno de la Constitución* ( *RCL 1978, 2836*), desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la Seguridad Jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: «en todo caso», regla general que se dirige a las Administraciones Públicas (todas) quienes necesariamente «informarán» a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que en tanto las Administraciones Públicas no informen a los interesados de los extremos a que dicho precepto se refiere los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto (...).”

De los hechos anteriormente reseñados se constata que se ha incumplido la legislación vigente en su integridad, y que esa administración municipal ni ha tenido una posición activa, ni ha actuado con criterios de Buena administración, provocando con su actuación la confianza legítima de sus ciudadanos, pues ha persistido en el incumplimiento de su obligación legal de resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes de los ciudadanos.

**Tercera.-** Que, el *artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio*, reguladora de esta Institución, dispone, en cuanto a las Peticiones y recursos formulados a la Administración por los ciudadanos, lo siguiente:

“En todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados”.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el *artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001*, que expresa: “El Diputado del Común, con ocasión de sus

actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el *artículo 17* de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.” Esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- *De resolver y notificar de forma expresa y en plazo las solicitudes y cuestiones que los ciudadanos les planteen.*

De conformidad con el *artículo 37.3 de la referida ley del Diputado del Común*, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.” Debe VS emitir su respuesta en el plazo antes indicado”.

#### 4. CULTURA

##### *Índice:*

##### *4.1. Análisis de las quejas recibidas.*

##### **4.1. Análisis de las quejas recibidas**

Ante el escaso número de quejas recibidas en esta área durante el ejercicio 2009, procederemos a realizar un tratamiento individualizado de las que han resultado más significativas, tanto desde el punto de vista del procedimiento administrativo como por su contenido.

Continúa en trámite el **EQ 530/2009**, por el que el reclamante exponía que la vivienda en la que reside se encuentra encuadrada en zona de patrimonio histórico, en Vegueta, Las Palmas de Gran Canaria, lo que le obliga tanto a él como a las instituciones públicas a la conservación del inmueble y que, en el año 1992, se realizó la primera restauración del edificio por parte del Cabildo Insular de Gran Canaria, a través de una escuela taller que se creó (Vivir Vegueta), dicha escuela no llevó a cabo la restauración en las condiciones que requería el inmueble, cometiendo una serie de presuntas irregularidades y las obras quedaron inacabadas.

A raíz de dichas irregularidades, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria lo ha sancionado económicamente y le insta a que reponga las piezas retiradas, acto administrativo con el que no está conforme puesto la solicitud de los permisos pertinentes para realizar la obra corrió a cargo del Cabildo Insular de Gran Canaria y es dicha Corporación la encargada de la restauración, (retirando y destrozando algunos elementos importantes de la fachada, según manifiesta).

Analizado el asunto y la documentación que el reclamante nos aportó, se consideró procedente solicitar informe sobre los hechos al ayuntamiento.

Según el informe remitido desde la administración municipal, con fecha 13 de septiembre de 2009, se había solicitado un informe a la Consejería de Cultura y Patrimonio

Histórico y Cultural sobre los hechos y competencias que corresponden con relación a la ejecución de las obras de restauración en el marco del Proyecto “Vivir Triana”, realizadas en 1992, ya que no se llevaron a cabo en las condiciones que requería el inmueble por estar en zona de patrimonio histórico. Por este motivo, hemos dirigido una nueva petición de informe al Cabildo Insular de Gran Canaria sobre el estado en el que se encuentra la solicitud de informe anunciada a la Consejería de Cultura, Patrimonio Histórico y Cultural y el plazo estimado para emitir respuesta.

A cierre de este informe, seguimos a la espera de recibir la comunicación del cabildo.

En este ejercicio hemos conseguido archivar, finalmente, el **EQ 593/2004**, que venía referido a la preocupación del reclamante por la situación actual en que se encuentra el patrimonio legado por Manuel de Ossuna, sobre todo por la situación de dejadez y abandono del mismo por parte del Patronato que, según manifiesta, puede poner en peligro la integridad de los bienes y el futuro del museo.

Tras multitud de gestiones con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, conseguimos que, en diciembre de 2008, se remitiera informe explicativo de las actuaciones realizadas en torno a la problemática suscitada.

En el informe, el Ayuntamiento de La Laguna nos comunica que se está a la espera de completar en el próximo ejercicio presupuestario la financiación necesaria para la restauración y rehabilitación de la Casa de Ossuna.

También nos informan de una serie de medidas que se han adoptado para garantizar la conservación y buen destino del patrimonio dejado por Manuel de Ossuna.

Con esta información que se dio traslado al reclamante, se dio por solucionada la queja y se procedió al archivo de la misma.

Se archivó, al final, el **EQ 1938/2008**, por el que el reclamante manifestaba que había presentado escritos ante el Ayuntamiento de La Frontera solicitando copia del documento que acredita la relación de asociaciones insulares, publicadas en la página web de esa corporación local sin haber obtenido respuesta. El reclamante solicitaba, de forma expresa, una explicación del motivo por el que se ha excluido a la asociación que representa de tal relación publicada.

Analizado el caso planteado y, aunque nos percatamos en su momento que en la página web del ayuntamiento se ha publicado una lista de asociaciones culturales, que intuimos despliegan su actividad en el mundo cultural del folclore canario y no hace referencia a las demás existentes y de actividad distinta a la indicada y, sin entrar en ese momento en la valoración del fondo del asunto, sí es verdad que no se dio respuesta y notificación al escrito presentado por el reclamante. Por ello, se acordó solicitar el correspondiente informe.

Una vez recibido el mismo y analizado con el conjunto de la documentación, se procedió al archivo de la queja por considerarse que no existía infracción del ordenamiento jurídico. La cuestión de la falta de inscripción en el registro de asociaciones y el desacuerdo del reclamante con la aplicación del sistema de ventanilla única, se trataba en la queja **545/2009**, en la que ya se informó de que se dio traslado al Defensor del Pueblo para que supervise la Actividad de la Dirección Insular de la Administración del

Estado en El Hierro. Respecto a la falta de contestación, el ayuntamiento informa de que no tiene constancia por registro de entrada del mencionado documento de solicitud, pero que, con respecto al tema planteado, no tiene ningún inconveniente en que la asociación reclamante sea incluida en el registro municipal de asociaciones.

## 5. DEPORTES

### *Índice:*

#### **5.1. *Derechos de formación en los menores deportistas.***

#### **5.2. *Resoluciones del Diputado del Común en materia de Deportes.***

#### **5.1. Derechos de formación en los menores deportistas**

En este informe debemos dar cuenta del **EQ 1110/2009** que se origina por el problema suscitado en torno a la negativa de un club de gimnasia rítmica de La Palma a dar de baja federativa a una menor, y que ha culminado con un traslado al Ministerio Fiscal.

Los hechos del caso son los siguientes.

La reclamante, madre de una menor, plantaba su desacuerdo con la negativa de un club de gimnasia rítmica de La Palma en dar la baja federativa a su hija.

Se solicitaron los oportunos informes tanto a la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica, como a la Dirección General de Deportes y se consideró oportuno enviar un Recordatorio de Deberes Legales a la Federación, de la cual damos cuenta en el apartado dedicado a las resoluciones del Diputado del Común. En este momento, basta con recordar que a la Federación se le indicó su deber de salvaguardar el derecho de los menores a la libre práctica de deportes así como el de supervisar la actividad del club en esta materia, por lo que en cumplimiento de este deber, a nuestro juicio debía adoptar las siguientes medidas:

1. Requerir al club para que de forma inmediata tramite la baja federativa de la menor y/o menores implicados.

2. En caso de que no verifique el club esta medida en un plazo que no debe superar las 48 horas, que sea la propia Federación de Gimnasia la que tramite de forma automática la baja de la menor con comunicación a sus padres de tal medida, con el fin de que puedan inscribir a su hija en otro club antes del plazo estipulado para ello.

Tras la contestación de la Federación se interpretó que no aceptaba la misma, toda vez que se negaba a dar de baja automática a la licencia federativa de la menor ni requerir al club para que lo hiciera antes del campeonato en el que pretendía participar la menor.

Tras múltiples gestiones tendentes a conseguir que, en todo caso, el derecho de la menor fuera protegido y satisfecho y observando que la administración se mantenía un poco al margen del asunto, se volvió a solicitar un informe tanto a la Dirección General como a la Federación.

A la Dirección General de Deportes se comunicó que, por encima de cuestiones de índole jurídico privada como las que alega el club para fundamentar la negativa a dar la carta de libertad a la menor, se encuentra el interés de ésta, y que podía estar dándose una vulneración de sus

derechos por aplicación de normas de rango superior a los estatutos de la Federación Canaria de Gimnasia, tales como la actual *Ley Integral de Protección del Menor*, *La Ley Canaria del Deporte* y la propia *Constitución Española*, entre otras.

Que la retención de la licencia de la menor le impide ejercer su derecho a la libre práctica del deporte federado, no teniendo acceso a darse de alta en un nuevo club de su elección y poder participar en las competiciones del calendario federativo, por aplicación analógica de la normativa antes citada así como de sentencias del Tribunal Supremo tales como la de 10 de septiembre de 1991, podría vulnerar los derechos de la menor, así como constituir un delito o falta de coacciones previsto y penado en el Código Penal.

Que a la vista de la situación planteada y de la negativa de su club a dar de baja federativa a la menor, facilitando así los trámites a la Federación Canaria para darle de alta en otro club, este Diputado del Común está facultado para poner en conocimiento al Ministerio Fiscal la presunta vulneración de los derechos de un menor y la presunta comisión de una conducta penalmente castigada, de conformidad con el artículo 32 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común.

Por tanto, nuestra intención fue, en todo momento, hacer ver a la Dirección General de Deportes que no se puede quedar al margen de esta situación y que debe pronunciarse al respecto.

Por otra parte, a la Federación se comunicó que, dado que el club continúa sin dar de baja a la menor, a pesar de que es conocedor de que las cuestiones de una presunta deuda de la madre de la menor que alude como fundamento nada tienen que ver con la baja federativa que se solicita, a nuestro entender se están conculcando derechos de la menor recogidos en la propia *Ley Integral de Menor*, *la Ley Canaria del Deporte* y la propia *Constitución Española*.

Asimismo, la Federación Canaria de Gimnasia no ejerce su facultad de dar la baja automática de la licencia, a pesar de que reconoce que la situación no es beneficiosa para la menor y que la actitud del club no es la adecuada, manifestando que sólo mediante orden de un órgano superior, con clara referencia a la Dirección General de Deportes, procedería a la dar la baja. La Federación alude a la aplicación por defecto de los Estatutos de la Federación Española de Gimnasia según los cuales la licencia finaliza el 31 de diciembre de este año.

La realidad es que, en los momentos en que se realizan estas gestiones, la menor no puede competir en el nuevo club de su elección porque el club de origen sigue sin dar la baja, y se acerca una competición importante sin que existan garantías suficientes para que la menor ejerza su derecho.

Llegados a este punto y observando que ni la Federación Canaria ni la Dirección General procedían a realizar la actuaciones tendentes a supervisar la actividad del club y adoptar las medidas para garantizar el ejercicio de los derechos deportivos de la menor, tras gestiones de toda índole, incluso asistencia reunión entre las partes convocada por la Dirección General de Deportes, se procedió a dar traslado del Ministerio Fiscal bajo el siguiente fundamento.

“(…) Es evidente el conflicto existente entre el club y la madre de la menor, pues en su respuesta, el presidente del

club (...) manifiesta que no se opone a la baja federativa pero que, previa concesión de la carta de libertad, deben liquidar la deuda que mantienen con dicho club por cuotas no abonadas y gastos relacionados con la gimnasta (...). No obstante, no se concreta la cuantía, ni los conceptos que se adeudan, sino que, una vez solicitados éstos, se les comunica que la deuda es de 983,02 euros. Ahora bien, no queda clara la obligación de abonar esta cantidad ya que no existe acuerdo que conste por escrito en el libro de actas de asamblea general de socios de abonar cuotas u otros gastos de las gimnastas.

Por el contrario, sí que se acordó, según la reclamante, y aunque no se recogiese en ningún acta, la no exigencia de cuotas en el club, pues eran los padres quienes abonaban todos los gastos de las niñas, tales como material deportivo, tasas por licencias federativas, inscripciones en campus, traslados y alojamientos a campeonatos de España, etc.

En cuanto a los gastos de desplazamiento de la entrenadora del club (...) para la participación de la niña (...) en el campeonato de España individual base, considera la reclamante que es un evidente abuso pretender que la reclamante abone los gastos de billetes de avión y de traslado por tierra, pues deben ser abonados por el propio club con cargo a las subvenciones que reciben del Cabildo Insular de La Palma, mientras que los de la gimnasta fueron abonados por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en cuanto al traslado y por la madre en cuanto al alojamiento.

Además, manifiesta la madre que se debe proceder a la baja federativa y a otorgar la carta de libertad de la niña, ya que quien dio de alta a la menor fue el padre de ésta, debiendo haber sido la madre quien firmase la ficha, pues mediante sentencia de fecha 23 de octubre de 2003, dictada por el Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Santa Cruz de La Palma en Autos (...) de divorcio de mutuo acuerdo, se asignó a la madre la guarda y custodia de la menor de edad (...), incidencia ésta que conocía, de sobra, el presidente del club (...).

Vista la queja presentada, este Comisionado Parlamentario la admitió a trámite, y procedió a solicitar informes tanto a la Federación Canaria de Gimnasia como a la Dirección General de Deportes, con el objeto de que supervisaran la actuación del club (...) en lo que, a nuestro juicio, suponía una aplicación irregular de los derechos de formación deportiva y una presunta conculcación de los derechos de una menor a la libre práctica del deporte, pues una cuestión jurídica privada estaba interfiriendo en el beneficio de una menor de edad.

De los datos que hemos podido recabar, consta que el club (...) de Santa Cruz de La Palma condiciona la baja federativa al pago de una supuesta deuda que los padres de la menor mantiene con el mismo, y así se lo comunica a la madre, la cual exige la baja federativa y la carta de libertad no sólo por poseer la guarda y custodia de la menor de edad (...), sino porque no tiene nada que ver una presunta deuda con el interés de la menor.

Como dato más relevante, debemos señalar que la madre de la menor solicitaba la intervención urgente del Diputado del Común, ya que deseaba que su hija perteneciese a otro club de gimnasia rítmica que debía tramitarse nueva licencia antes de que finalizase el mes de septiembre, y que el club de origen y objeto de queja se negaba a dar de baja hasta no recibir el dinero que alegaba la madre de la niña debía.



Por la urgencia del caso, se realizaron gestiones personales y urgentes con La Federación Canaria de Gimnasia Rítmica, la cual ha mostrado, en todo momento, la disponibilidad y voluntad para resolver el asunto, pero de los informes, tanto escritos como verbales, recibidos por este Diputado del Común, se constató que la Federación de Gimnasia Rítmica, aunque distingue, de forma evidente, dos cuestiones que poseen naturaleza jurídica propia y que, por ende, no son susceptibles de condicionarse la una a la otra, como es la cuestión económica que pudiera existir entre el club y los padres de la menor y derecho de la misma a obtener la carta de libertad, por aplicación de normas de rango superior a los propios estatutos de la Federación, se niega a realizar la baja automática de la licencia federativa en el Club (...), y deja, al arbitrio de su presidente, la decisión.

A nuestro entender, la conducta seguida por el presidente del club (...) de Santa Cruz de La Palma que, según la reclamante, no está legalmente constituido en la actualidad por no cumplir los requisitos estatutarios y de la actual *Ley de Asociaciones*, podría ser calificada como conducta punible, pues tiene, al menos, apariencia de un delito o falta de coacciones, sin perjuicio de la calificación que proceda según su criterio. En todo caso, a nuestro entender, la actuación seguida por el presidente del club necesita, al menos, la apertura de Diligencias Previas donde se pueda investigar, en profundidad, las conductas, declaraciones y hechos relatados, resultando que, a priori, no tiene apariencia de buen derecho que una persona, aun a sabiendas de que se aproxima un campeonato donde la menor desea competir, constando expresamente la voluntad de la niña y sus padres de abandonar el club de origen y no siendo aplicables los derechos de formación deportiva, se niegue a dar la baja de la misma salvo que se abonen una cantidad de dinero por supuestas deudas económicas no acreditadas. (...)"

Debemos comenzar por encuadrar la materia en la que nos movemos, que a nuestro juicio, no es otra que la de los derechos de formación deportiva de los menores de edad.

La actual legislación sobre los derechos de formación deportiva genera consecuencias que colisionan con derechos protegidos en la Constitución Española y en las leyes y cuyo efecto principal es anudar al deportista a su entidad de origen, lo cual adquiere mayor trascendencia cuando se trata de menores de edad a los que se le niega al derecho a marcharse de un determinado club. El problema estriba en querer aplicar al deporte amateur las reglas que se dan en los contratos de deportistas profesionales. Ello nos ha dado pie a interpretar, como en otras ocasiones, la necesidad de modificar la vigente *Ley del Deporte* y así como adaptar los diferentes estatutos federativos a la realidad social en que vivimos y que, sin mermar la autonomía del movimiento deportivo, elimine la facultad federativa de regular situaciones no ajustadas a Derecho. Por lo tanto, las nuevas regulaciones jurídicas deben ir encaminadas a garantizar una tutela efectiva de los deportistas en general y de los menores de edad en particular.

Dejando a un lado estas consideraciones, debemos centrarnos en el problema de fondo aquí planteado, que afecta, de forma directa, a la aplicación de los llamados

derechos de formación a una menor de edad, en el deporte de la gimnasia rítmica.

Siendo evidente que el club se niega a dar de baja a la menor salvo si se le paga una cantidad de dinero de una supuesta deuda que tienen contraída con el mencionado club, no creemos necesario adentrarnos en una amalgama de consideraciones jurídicas sobre la aplicación de los derechos de los menores en el deporte, pues, obviamente, y en lo que respecta a lo esencial, de sobra conocidas son las leyes y reglamentos que amparan a los menores deportistas así como el *artículo 1.1 de la Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte*, y también porque todas las partes implicadas están de acuerdo en que a los menores no se les puede retener en los clubes de origen como si de un deportista profesional se tratara, pues ello puede contravenir la propia Constitución y demás leyes aplicables a los menores de edad, pero sí queremos incidir en una cuestión que a nuestro juicio debe quedar clara.

El deportista amateur, aquél que se dedica a la práctica deportiva dentro de un club o entidad, con licencia federativa que le habilita para la práctica deportiva competitiva y que no percibe por tal dedicación cantidad económica alguna, está sometido a la protección que la actual legislación sobre federaciones deportivas exigen a estos organismos que desarrollen en sus reglamentos y, por ello, se requirió a la Federación para que adoptase las medidas urgentes y necesarias para que se salvaguarde de inmediato el derecho de los menores de edad implicados en esta asunto.

Tampoco debe olvidarse que la *Ley de Regulación de derechos federativos y económicos en el deporte*, en su *capítulo IV* habla de la de la protección integral de los menores de edad.

“Artículo 29: Las distintas asociaciones y/o federaciones representativas a nivel nacional de cada deporte, deberán adoptar un código de conducta destinado a garantizar la formación deportiva, la educación escolar y el debido respeto al carácter amateur de aquellos deportistas que no hubieren adquirido el carácter de profesional.

Artículo 30 - El código de conducta deberá contener las directrices que deberán cumplir las diferentes ligas y entidades deportivas adheridas o afiliadas a cada asociación, en cumplimiento de la presente ley y de aquella normativa que se dictara en resguardo de los preceptos contemplados en el artículo anterior.

Artículo 31 - El citado código deberá contener las sanciones previstas para aquellas instituciones, agentes deportivos y/o deportistas que violentaran las disposiciones que buscan proteger y resguardar a los deportistas amateurs”.

Pero si alguna Ley tiene aplicación en este caso es la vigente *Ley Integral del Menor*, que en su *artículo 4*, sobre los principios rectores de la actuación administrativa, establece que el interés del menor prevalece sobre cualquier otro concurrente, y aunque no se habla expresamente de los derechos deportivos, el espíritu de la Ley es suficientemente clara para comprender que cuando se habla de “interés del menor” se refiere al interés en todos sus ámbitos.

Este Comisionado Parlamentario agotó todas las vías posibles bien para que el club (...) actuara según el interés de la menor, y para que la propia Federación otorgara

la baja federativa de forma automática, peor fueron infructuosos todos los intentos por proteger el interés de la menor que, en todo caso, era la de poder competir el día 14 de noviembre de 2009. Al final, ni se concedió la baja ni la menor pudo competir, conculcándose, en opinión de este Diputado del Común, los derechos de la menor y pudiendo existir conducta punible, a tenor de los hechos expuestos.

No nos parece una conducta amparada en Derecho, que el presidente del club condicione la tramitación de la baja federativa de la menor al pago de una supuesta deuda que tendrá que acreditar en las instancias oportunas, y se niegue a dar el trámite solicitado si no se cumple el pago, por lo que la actuación correcta debió ser la de tramitar urgentemente la baja federativa de la menor para que pueda integrarse en otro club y no perderse la temporada deportiva que comienza. Por el contrario, la conducta seguida por el club de origen podría entenderse que obedece a una dilación sin motivo del trámite de baja para perjudicar la práctica deportiva de la menor, lo cual, de conformarse, resultaría incluso más grave.

En conclusión, siendo evidente que existe actualmente en Canarias un vacío legal en cuanto a la regulación del derecho al libre ejercicio del deporte de los menores de edad, lo que implica una aplicación inadecuada de la normativa actual, por cuanto se están produciendo conflictos que afectan a los derechos protegidos por la Constitución y las Leyes, la alusión a los derechos de formación en los términos en los que se utilizan en la actualidad no hacen sino crear entre los menores unos vínculos laborales del deportista con el club que sólo deberían aplicarse en el deporte profesional. En nuestra opinión, no puede encontrarse ningún fundamento jurídico para una limitación de los derechos de libre ejercicio del deporte a los no profesionales, aunque tengan la obligación de federarse, pues dicha obligación puede justificarse por exigencias de interés público y del particular de los interesados.

Es el interés público el que obliga a la tutela y supervisión administrativa y federativa del funcionamiento del club y es, por ello, que consideramos que no ha habido una actuación correcta ni del club (...) de Santa Cruz de La Palma, ni de la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica que no supervisó la actuación ni, incluso, por la propia Dirección General de Deportes que, en este caso, siempre ha mantenido la postura de no intervención directa, aunque por el momento no se conoce por este Diputado del Común su versión oficial al no haber sido contestada la petición de informe que le hemos enviado.

Hasta la fecha de cierre de este informe, seguimos sin conocer el parecer del Ministerio Fiscal, por lo que la queja permanece abierta.

## 5.2. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Deportes

**EQ 1110/2009.** Recordatorio de Deberes Legales enviada a la presidenta de la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica, sobre el deber de salvaguardar el derecho de los menores a la libre práctica del deportes así como de supervisar la actividad del club en esta materia.

Nos dirigimos nuevamente a usted con referencia a la queja arriba indicada, que ha presentado ante esta

Institución doña (...), madre y tutora legal de la menor (...), en relación con su desacuerdo con la negativa del club de gimnasia (...) en dar la baja federativa a su hija.

Una vez realizadas las actuaciones que se han estimado convenientes y urgentes y en aras de una actuación eficaz que permita una pronta solución de este caso, hemos considerado procedente enviarles la siguiente Resolución, la cual basamos en lo siguiente.

### ANTECEDENTES

**Primero.-** Conviene recordar, que la reclamante exponía en su queja que a principios de este año, el padre de la menor, don (...), tramitó el alta federativa de ésta en la Federación Canaria de Gimnasia para que ejerciera tal disciplina deportiva en el club (...). Tras discrepancias tanto con la entrenadora como con el presidente del club, los padres de la menor solicitan, mediante la remisión de burofax de fecha 22 de mayo de 2009, la carta de libertad y la baja federativa en el club a partir del 1 de junio de 2009.

Básicamente, el club condiciona la baja federativa al pago de una supuesta deuda que los padres de la menor mantienen con el mismo, cuyos detalles no vamos a reiterar por haber sido expuestos ya en la petición de informe inicial que se les ha remitido.

El caso es que la reclamante manifiesta que se debe proceder a la baja federativa y a otorgar la carta de libertad, dado que quien dio de alta a la menor fue el padre de ésta, debiendo haber sido la madre quien firmase la ficha pues mediante sentencia de fecha 23 de octubre de 2003, dictada por el Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Santa Cruz de La Palma en Autos (...) de divorcio de mutuo acuerdo, se la asignó a la madre, doña (...), la guarda y custodia de la menor de edad (...), incidencia que conocía, de sobra, el presidente del club (...).

**Segundo.-** La reclamante solicitaba la intervención urgente del Diputado del Común ya que la menor desea entrar en otro club y la licencia debe tramitarse antes de que finalice el mes de septiembre, por lo que esta Institución consideró procedente admitirla a trámite y recabar informe relativo a supervisión de la actitud adoptada por el club (...) y sobre la presunta vulneración de los derechos de la menor al denegar la carta de libertad a ésta.

No obstante, dada la urgencia del caso, se realizaron gestiones personales y urgentes con esa Federación, la cual ha mostrado en todo momentos la disponibilidad y voluntad para resolver el asunto.

**Tercero.-** De las conversaciones mantenidas directamente con la Federación de Gimnasia, esta Institución pudo averiguar que dicha Federación está pendiente de recibir un informe jurídico de su abogado, aunque se adelantó a este Diputado del Común que los criterios mantenidos por la dirección técnica letrada de la Federación coinciden con los mantenidos por este Comisionado Parlamentario, con el fin de distinguir dos cuestiones que poseen naturaleza jurídica propia y que, por ende, no son susceptibles de condicionarse una a la otra. Nos referimos a la cuestión aducida por el club para no dar la baja federativa a la menor la cual condiciona al pago de una supuesta deuda.

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** Este Diputado del Común ya ha tenido ocasión de dirigirse a esa Federación por un tema de similares características, por lo que intentaremos ser precisos en nuestras consideraciones, por ser de sobra conocidas por ese organismo deportivo.

En cuanto al fondo del asunto, debemos comenzar por encuadrar la materia en la que nos movemos que, a nuestro juicio, no es otra que la de los derechos de formación deportiva de los menores de edad.

La actual legislación sobre los derechos de formación deportiva genera consecuencias que colisionan con derechos protegidos en la Constitución Española y en las leyes, y cuyo efecto principal es anular al deportista a su entidad de origen, lo cual adquiere mayor trascendencia cuando se trata de menores de edad a los que se le niega al derecho a marcharse de un determinado club. El problema estriba en querer aplicar al deporte amateur las reglas que se dan en los contratos de deportistas profesionales. Ello nos ha dado pie para interpretar, como en otras ocasiones, la necesidad de modificar la vigente *Ley del Deporte* y así como adaptar los diferentes estatutos federativos a la realidad social en que vivimos y que, sin mermar la autonomía del movimiento deportivo, elimine la facultad federativa de regular situaciones no ajustadas a Derecho. Por lo tanto, las nuevas regulaciones jurídicas deben ir encaminadas a garantizar una tutela efectiva de los deportistas en general y de los menores de edad en particular.

Dejando a un lado estas consideraciones, debemos centrarnos en el problema de fondo aquí planteado, que afecta directamente a la aplicación de los llamados derechos de formación a una menor de edad, en el deporte de la gimnasia rítmica.

**Segunda.-** Al hilo de lo anterior, y siendo evidente que el club no se niega a dar de baja a la menor aunque condiciona dicho acto a que los padres de la interesada paguen una supuesta deuda que tienen contraída con el mencionado club, no creemos necesario adentrarnos en una amalgama de consideraciones jurídicas sobre la aplicación de los derechos de los menores en el deporte, pues, obviamente, y en lo que respecta a lo esencial, de sobra conocidas son las leyes y reglamentos que amparan a los menores deportistas así como el artículo 1.1 de la *Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte*, y también porque todas las partes implicadas están de acuerdo en que a los menores no se les puede retener en los clubes de origen como si de un deportista profesional se tratara, pues ello puede contravenir la propia *Constitución* y demás leyes aplicables a los menores de edad, pero sí queremos incidir en una cuestión que a nuestro juicio debe quedar clara. El deportista amateur, aquel que se dedica a la práctica deportiva dentro de un club o entidad, con licencia federativa que la habilita para la práctica deportiva competitiva y que no percibe por tal dedicación cantidad económica alguna, está sometido, de forma expresa, a la protección que la actual legislación sobre federaciones deportivas exigen que estos organismos desarrollen en sus reglamentos, de ahí que debamos conminar a esta Federación para que adopte las medidas urgentes y

necesarias para que se salvaguarde de inmediato el derecho de los menores de edad implicados en esta asunto.

Tampoco debe olvidarse que la *Ley de Regulación de derechos federativos y económicos en el deporte*, en su capítulo IV habla de la de la protección integral de los menores de edad.

“Artículo 29: Las distintas asociaciones y/o federaciones representativas a nivel nacional de cada deporte, deberán adoptar un código de conducta destinado a garantizar la formación deportiva, la educación escolar y el debido respeto al carácter amateur de aquellos deportistas que no hubieren adquirido el carácter de profesional.

Artículo 30 - El código de conducta deberá contener las directrices que deberán cumplir las diferentes ligas y entidades deportivas adheridas o afiliadas a cada asociación, en cumplimiento de la presente ley y de aquella normativa que se dictara en resguardo de los preceptos contemplados en el artículo anterior.

Artículo 31 - El citado código deberá contener las sanciones previstas para aquellas instituciones, agentes deportivos y/o deportistas que violentaran las disposiciones que buscan proteger y resguardar a los deportistas amateurs”.

En cuanto a la excusa alegada por el club, no nos parece acertado que condicione la tramitación de la baja federativa de la menor al pago de una supuesta deuda que tendrá que acreditar en las instancias oportunas, por lo que la actuación correcta debe ser la de tramitar urgentemente la baja federativa de la menor para que pueda integrarse en otro club y no perderse la temporada deportiva que comienza, pues, en caso contrario, se podría entender que está dilatando sin motivo el trámite de baja para perjudicar la práctica deportiva de la menor, lo cual, de confirmarse, resultaría incluso más grave.

En conclusión, siendo evidente que existe actualmente en Canarias un vacío legal en cuanto a la regulación del derecho al libre ejercicio del deporte de los menores de edad, lo que implica una aplicación inadecuada de la normativa actual, por cuanto se están produciendo conflictos que afectan a los derechos protegidos por la *Constitución* y las Leyes, la alusión a los derechos de formación en los términos en los que se utilizan en la actualidad no hacen sino crear entre los menores unos vínculos laborales del deportista con el club que sólo deberían aplicarse en el deporte profesional, no puede encontrarse ningún fundamento jurídico para una limitación de los derechos de libre ejercicio del deporte a los no profesionales, aunque tengan la obligación de federarse, pues dicha obligación puede justificarse por exigencias de interés público y del particular de los interesados. Es el interés público el que obliga a la tutela y supervisión administrativa y federativa del funcionamiento del club, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, nos permitimos dirigir a esa Federación el

## RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

de salvaguardar el derecho de los menores a la libre práctica del deportes así como de supervisar la actividad del

club en esta materia, por lo que en cumplimiento de este deber, a nuestro juicio debe adoptar las siguientes medidas:

1. Requerir al club para que de forma inmediata tramite la baja federativa de la menor y/o menores implicados.

2. En caso de que no verifique el club esta medida en un plazo que no debe superar las 48 horas, que sea la propia Federación de Gimnasia la que tramite de forma automática la baja de la menor con comunicación a sus padres de tal medida, a fin de que puedan inscribir a su hija en otro club antes del plazo estipulado para ello.

## 6. ECONOMÍA Y HACIENDA

### Índice:

#### 6.1. Introducción.

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

#### 6.3. Investigaciones realizadas de oficio por la Institución.

#### 6.4. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.

#### 6.5. Ausencia de información, en la forma legal, de la Administración tributaria de haberse producido la caducidad de los procedimientos tributarios y el consecuente archivo del mismo.

#### 6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

#### 6.7. Expedientes de quejas en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.

#### 6.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común adoptadas en materia de Economía y Hacienda.

#### 6.9. Resoluciones más significativas emitidas por el Diputado del Común en el ejercicio en la presente materia.

### 6.1. Introducción

En este año el motivo de las quejas en esta área es prácticamente el mismo que el de los años anteriores, aunque hay que destacar, como novedad, el aumento de las quejas cuyo objeto es la dilación en el pago de deudas reconocidas por la Administración Pública.

Se basa este aumento de quejas en la falta de respuesta de las administraciones públicas y, en segundo lugar, en la exigencia indebida de tributos.

Además, no se han tramitado quejas colectivas y las más significativas son aquellas en las que esta Institución ha tenido que adoptar la correspondiente resolución.

Se señalan a continuación las administraciones públicas de Canarias que han incumplido el deber legal de colaborar con el Diputado del Común y a las que se ha tenido que emitir una resolución recordándole dicha obligación legal, (artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, BOC de 8 de agosto de 2001, en adelante LDC):

- Una al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, (EQ 1807/08).
- Dos al Ayuntamiento de Tegui (EQ 1463/08 y 1934/08).

- Una al Ayuntamiento de Ingenio (EQ 1137/07).
- Dos al Ayuntamiento de Tuineje (EQ 308/09 y 2242/08).

- Tres al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 1960/08 y 324/08).

- Una a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, del Gobierno de Canarias (EQ 607/09).

- Una al Ayuntamiento de Yaiza (EQ 893/07).

- Una al Ayuntamiento de Barlovento (EQ 1044/07).

- Dos al Ayuntamiento de Pájara (EQ 785/09 y 505/09).

- Dos a la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias (EQ 339/09 y 175/09).

- Una al Cabildo de Gran Canaria (EQ 1124/07).

- Dos al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (EQ 419/07 y 430/09).

- Una al Ayuntamiento de San Bartolomé (EQ 336/06).

- Una al Ayuntamiento de Arrecife (EQ 2126/08).

- Cuatro al Ayuntamiento de Telde (EQ 611/07, 419/2007, 396/09 y 82/09).

- Una al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 419/07).

- Una al Ayuntamiento de Granadilla de Abona (EQ 419/07).

- Una al Ayuntamiento de La Oliva (EQ 419/07).

- Una al Ayuntamiento de Arona (EQ 419/07).

- Una al Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ 419/07).

- Una al Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife (EQ 103/07).

Se citan, además, las Administraciones Públicas, que a pesar de remitirles la resolución anterior, se les ha tenido que requerir previo a declararlas obstruccionistas y entorpecedoras de la labor de esta Institución (artículo 34 LDC):

- Dos al Ayuntamiento de Tuineje (EQ 2242/08 y 308/09).

- Dos al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (EQ 1807/08 y 1597/08).

- Una al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (EQ 417/05).

- Una al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 1009/05).

- Una al Ayuntamiento de La Oliva (EQ 303/06).

- Una al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (EQ 795/07).

- Una al Ayuntamiento de Tegui (EQ 354/08).

- Una al Ayuntamiento de Telde (EQ 611/07).

- Una a la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias (EQ 1781/08).

### 6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. EQ 1234/09, 1086/09, 747/09, 199/09, 200/09, 203/09, 256/09, 350/09, 371/09, 400/09, 444/09, 561/09, 1022/08, 1086/09, 1306/09, 1354/09, 1849/08, 2126/08, entre otras.

La mayoría de las quejas que se citan se resuelven, por regla general, a favor de los interesados ya que la obligación de resolver subsiste siempre, como ha reconocido el Tribunal Supremo y el Tribunal Constitucional en numerosas



resoluciones, existiendo la obligación de contestar, de manera expresa, las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las administraciones públicas. El interesado puede esperar a que se produzca dicha resolución expresa durante el plazo de prescripción de acciones que, en su caso, se ostente, por lo que a la luz de esta importante doctrina (por todas, la *Sentencia del Tribunal Constitucional de 12 de febrero, STC 6/1986*) la Administración Pública debería cambiar su forma de afrontar el resolver o no de forma expresa, puesto que se puede encontrar con elevadas reclamaciones de cantidad de dinero, cuando la misma no resuelva de forma expresa una petición de devolución de ingresos indebidos o de cualquier otro pago debido por las arcas públicas, así como cualquier otro derecho de contenido económico. Debería, en consecuencia, ser objeto de análisis detenido por los responsables de la gestión de lo público.

Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el *artículo 27 de la LDC*, que mandata al Diputado del Común a velar para que las administraciones públicas Canarias resuelvan, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen.

Se relacionan, a continuación, lo sucedido en este año en las siguientes quejas:

En el **EQ 923/09** motivado por la falta de respuesta a la solicitud de devolución de ingresos indebidos por los impuestos de vehículos de tracción mecánica cobrados por el Ayuntamiento de Mogán cuando el interesado había dejado de ser contribuyente de dicho tributo.

Admitida la queja a trámite y previa verificación de la falta de respuesta del citado ayuntamiento, se solicitó el correspondiente informe municipal. En el mismo, se reflejó que, en la fecha de su redacción, se había adoptado la resolución expresa de la solicitud del interesado y se le reconocía, además, el derecho a la devolución de ingresos indebidos, junto con sus intereses de demora. Por solución del tema planteado, se archivó el expediente.

Por otra parte, y como paradigma de lo que nunca debe hacer una administración pública es ampararse en su propio incumplimiento legal para imputar efectos perjudiciales a los ciudadanos. Así sucedió en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. En el **EQ 417/05**, esta Institución instó al ayuntamiento con diversos requerimientos para que resolviera de forma expresa la solicitud de un ciudadano. Al final, el ayuntamiento afirmó que el interesado había obtenido, por silencio positivo, lo pedido, pero que, como no había acudido a la administración para que le satisficiera lo reconocido, había precluido su derecho.

Ante semejante afirmación, esta Institución formuló una Resolución que adoptó la forma de recordatorio de sus deberes legales y que se refería a la obligación de dictar y notificar la resolución expresa para resolver el procedimiento iniciado por la solicitud del interesado, vinculada al sentido del silencio positivo producido, (decisión que se anexa en el epígrafe correspondiente), acto administrativo que debería conllevar todos los requisitos que fija la legislación administrativa, (el *artículo 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada

por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, en adelante, *LRJPAC*), con la recomendación de que se instruyera al personal de la administración municipal responsable de la tramitación de los procedimientos administrativos, con el fin de que, una vez producido el silencio administrativo positivo, dicho hecho no le exoneraba, (al igual que el que se pueda considerar negativo por los ciudadanos), en ningún caso, de dictar la resolución expresa del procedimiento, así como de la obligación de notificarla al interesado.

También se le sugirió que se debería acabar con comportamientos administrativos como los comprobados en la queja, que lo único que han producido es una generación de un mayor gasto público (en síntesis: solicitud de reconocimiento del crédito del interesado presentada a principios del año 2003, aceptación de la obligación, finales de 2009, más de 6 años) para las arcas del municipio, por el devengo constante de los intereses de demora sobre lo solicitado.

La citada resolución fue aceptada y el ayuntamiento ha adoptado los actos consecuentes, por ello, se ha archivado la queja por solución.

### **6.3. Investigaciones realizadas de oficio por la institución. EQ: 785/09, 339/09, 195/09, 2235/08, 418/07, y 419/07, 1555/06 y 985/04.**

Entre las investigaciones de oficio incoadas en el año que se da cuenta, hay que destacar el **EQ 339/09**, motivado por la redacción del *artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias*, (BOC núm. 243, de 18 de diciembre de 2006) intitulado de la declaración de los sábados como días inhábiles a ciertos efectos tributarios.

Dicha norma contempla la inhabilidad del sábado para la presentación de autoliquidaciones con ingreso, realizar pagos y presentación de declaraciones, cuyo último día de presentación coincida en sábado, pero no contemplando, de forma expresa, si, para la presentación de solicitudes e impugnaciones tributarias, los sábados eran hábiles o inhábiles.

Se realizó una indagación, contactando con un responsable de una administración tributaria insular de la Consejería de Economía y Hacienda, CEH; nos contestó que no desconocía la respuesta correcta. Por otra parte, en una recaudación ejecutiva de Administración de Hacienda, se nos dijo que era, sin duda, inhábil para recurrir.

Esta situación motivó que se le sugiriera, (Sugerencia que se anexa en el epígrafe correspondiente) al máximo representante de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias que hiciera las gestiones necesarias para que se modificara el texto del *artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias*, para que reflejara, con claridad, que tanto las solicitudes como los recursos se incluyeran en el texto de dicha norma.

El director General de Tributos contestó nuestra resolución comunicándonos que, al no haberse dirigido al mismo, no era el órgano competente para ello. Sin embargo, nos expuso que el sentido de la norma para la Dirección General era la inhabilidad de los sábados para cualquier asunto tributario por lo que, en principio, parece

que no va a ser necesario ningún cambio de la normativa, pero sí creía conveniente el dictado de unas instrucciones claras por dicha Dirección, con el fin de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos, al interpretar todos los órganos y agentes de la Administración de Hacienda dicho precepto bajo un único criterio. Por ello, la investigación continúa en trámite.

El **EQ 785/09** se incoó por los posibles perjuicios que le estaba causando a una ciudadana, que acudió en amparo ante esta Institución, por no haberse cursado la baja del impuesto sobre Actividades Económicas, IAE, que había presentado en el año 1993 en el Ayuntamiento de Pájara. Le causaba muchos problemas, entre ellos, el no poder acceder a ninguna subvención pública al constar como deudora de las administraciones.

El procedimiento de investigación se encuentra en tramitación al no haber recibido el informe solicitado a la Administración municipal en septiembre y reiterado en diciembre, respectivamente. Se informará en el próximo ejercicio del resultado del expediente.

Las investigaciones de oficio en los **EQ 418/07, 419/07 y 1555/06**, mencionados en los informes anuales de años anteriores, se acordaron para tratar la cuestión de cómo computan el plazo que fija el *artículo 48.2 de la LRJPAC*.

La cuestión relativa a la forma cómo las distintas administraciones públicas de Canarias solucionan el último día de plazo en la presentación de los recursos de los interesados, teniendo en cuenta que el último día se debe de contar por entero y que los registros administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias no están disponibles las veinticuatro horas del día y, en consecuencia, los ciudadanos no pueden acceder a su derecho a disponer del plazo en su integridad. Afecta, por tanto, al derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la Constitución Española, CE, en su aspecto de acceso a los recursos legalmente establecidos, tal y como lo ha interpretado nuestro Tribunal Constitucional, TC, entre otras, *Sentencia de 20 de noviembre de 2006, nº 335/2006*.

De la investigación del **EQ 418/07** podemos informar en el presente informe, ya que sí han contestado los siete cabildos, en cambio, no así del **EQ 419/07** pues faltan por contestar, durante el año 2008, siete ayuntamientos. El 31 de diciembre del presente año aún quedaban cuatro: los ayuntamientos de Granadilla de Abona, de Santa Cruz de Tenerife, de San Bartolomé de Tirajana y el de La Oliva. Por ello, se dará cuenta en el próximo ejercicio de la investigación llevada a cabo con los municipios.

Sobre lo que han informado los siete cabildos, **EQ 418/07**, hay que destacar lo siguiente:

Las respuestas han sido variadas y, antes de exponerlas, es necesario consignar el contenido del *artículo 48.2 de la vigente Ley 30/1992*, que reza del siguiente tenor:

“Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes”.

En otro precepto de la *LRJPAC* cuando liga el cómputo del plazo por años lo hace desde el día de la notificación de la resolución, el *artículo 118.2* de la misma.

Expuesto lo anterior, solamente hay que decir que el *artículo 38.4* de la citada ley general administrativa expresa, como derecho de opción de los ciudadanos, que las solicitudes, escritos y comunicaciones de los mismos se pueden presentar en una serie de registros, colocando, en el primer apartado de dicha norma, el del órgano al que va dirigido, derecho de opción disponible por el ciudadano.

Pues bien, el Cabildo de Gran Canaria ha expuesto el criterio que parece que es el correcto para esta Institución, según la legislación vigente.

Así, afirmó que el plazo se cuenta a partir del día siguiente a la notificación y que vence el día del mes siguiente correlativo a dicho día, según el *artículo 48.2 de la Ley 30/1992*, poniendo un ejemplo numérico: notificado un acto el día 3 de enero, comenzaría el cómputo de un mes para recurrirlo el día 4 de ese mes y terminaría el día 4 de febrero siguiente. Criterio que ya expuso esta Institución al Gobierno de Canarias en la investigación de oficio **EQ 1367/03**, el cual no fue aceptado.

La cuestión de hasta qué hora cuenta el último día del plazo, término del mismo, reconocen los servicios jurídicos de dicho cabildo que es hasta las 24 horas del último día, sin embargo no dijo cómo se puede acceder a los registros administrativos hasta esa hora, una vez que han cerrado al público.

El Cabildo de Fuerteventura, abordó la cuestión desde la distancia de los horarios administrativos, sin entrar en el tema de qué ocurre desde la hora del cierre de los registros administrativos, las 14 horas, hasta las 24 horas de terminación del día, 10 horas restantes, y, no valoró la cuestión de la forma en que se computa el plazo según el *artículo 48.2 de la LRJPAC*.

Tampoco, el Cabildo de El Hierro dio respuesta a la cuestión horaria, reconociendo que su horario de registro es de 8,00 a 15, 00 horas de lunes a viernes y los sábados de 9,00 a 13, 00 horas, sin que se pronunciara sobre la forma de computar el plazo por meses o años antes referido.

Por su parte, el Cabildo de La Gomera, reconoce que el plazo culmina a las 24 horas del día que corresponda, pero ve ilógico que un registro público pueda estar abierto hasta dicha hora y no respondió a la otra cuestión.

La respuesta del Cabildo de Tenerife, sin embargo, apuntó buenas formas con el fin de resolver la cuestión, al menos, parcialmente.

Reconoce que tampoco dispone de registro público habilitado hasta las 24 horas de terminación del día, pero sí señaló que con la puesta en marcha de la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*, se solucionaría en gran medida la cuestión planteada, lo que es cierto, por lo menos en parte. A la otra cuestión tampoco respondió.

Por su parte, el Cabildo de Lanzarote sólo nos comunicó que no ofrecía la posibilidad de acceder a sus registros después de las 14 horas y que estaba estudiando la posibilidad de implantar el acceso informático de los ciudadanos a esa administración a cualquier hora del día.

El Cabildo de La Palma, que ya señalamos en el informe anual del 2008 que fue el único que no había

respondido a nuestra solicitud de informe durante ese año, y que se le tuvo que reiterar y recordar su deber legal de enviar la información requerida, nos comunicó, en el presente ejercicio, que no dispone de registro que pueda atender los escritos de los interesados hasta la última hora de finalización del día. Por otra parte, en cuanto a la cuestión de la forma de computar lo dispuesto por el artículo 48.2 de la Ley 30/1992, no nos dio respuesta.

Concluye dicho cabildo manifestando que con la implantación del registro electrónico que contempla la Ley 11/2007, antes citada, el problema de disponer del plazo para recurrir o para agotar un trámite, en su caso, se solucionará, sin que nos indicara sobre los pasos que ha seguido o seguirá para dicha implantación.

Sobre la misma investigación, pero seguida con el Gobierno de Canarias, su respuesta fue del todo extemporánea en relación con la resolución sobre el fondo de la cuestión, (remitida en enero y contestada en junio del año que se informa) la cual se anexa en el epígrafe 10, EQ 1555/06.

La resolución mencionada anteriormente consistió en formularle la Recomendación de *que se articulara un sistema* que permita disponer a los ciudadanos del plazo legalmente establecido para recurrir en su integridad, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional que se le expuso, respetándose así el derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la CE, así como, la Sugerencia de que, mientras no se articulara el mecanismo necesario para que los ciudadanos puedan disponer del plazo para recurrir, o presentar alegaciones, en su integridad, se admitan los escritos dentro del horario de registro del día siguiente, como ha resuelto el artículo 135 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Resolución no se aceptó y, en consecuencia, archivamos la queja con dicha Administración al límite de las actuaciones.

Por último, en relación con esta cuestión hemos de señalar la solución que ya han dado algunas administraciones públicas de Canarias. Así lo expusimos en el informe al Parlamento del año 2008, *Boletín Oficial del Parlamento de Canarias nº 133 de 8 de mayo de 2009*.

“Con agrado y satisfacción se ha recibido en el año que se informa el parecer del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz, el cual marca un punto de inflexión sobre las respuestas recibidas con anterioridad.

Así, dicha corporación municipal especificó que el cómputo por meses se iniciaba desde el día siguiente al de la notificación, y el último, el del mismo día ordinal del mes siguiente, poniendo un ejemplo del siguiente tenor: “si se notifica por ejemplo el día 26 de enero, el plazo comienza el 27 y finalizaría el 27 de febrero”. Como ya se ha expuesto este es el mismo criterio del Cabildo de Gran Canaria.

En cuanto a la cuestión de el horario de acceso a su registros, nos informó que había instalado la posibilidad de acceso por vía telemática, pero además, ofrece la posibilidad de que se presenten los escritos de los ciudadanos hasta las 24 horas del día en las dependencias de la Policía Local. Respuesta con la que esta institución comparte y que entendemos, siempre beneficia al ciudadano.”

La anterior solución no conlleva ni un mayor gasto público, ni trastorno para los servicios públicos en cambio, genera todas

las ventajas de accesibilidad a los registros administrativos a los ciudadanos a los cuales se deben las Administraciones públicas por lo que desde este informe se les anima a seguir este ejemplo en el actuar del ayuntamiento mencionado.

La investigación de oficio que se tramita en el EQ 2235/08, incoado a finales del año 2008, la motivó la ausencia de identificación de los funcionarios actuantes en un procedimiento tributario de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias. Se remitió la resolución correspondiente, que obra en el anexo y no reproducimos al estar suficientemente explicada tanto sus hechos como las consideraciones realizadas por esta Institución. En este caso sí hemos de destacar la aceptación expresa por la Dirección General de Tributos de dicha consejería. Esta aceptación motivó la conclusión de nuestra actuación y el archivo, por solución, del procedimiento.

Asimismo, se inició de oficio el EQ 985/04, tratado ya en los informes anuales anteriores. Incoado como consecuencia del embargo de las cuentas corrientes sufrido por una ciudadana por el impago del impuesto de Actividades Económicas, IAE del año 1992, sin habersele notificado ni la deuda en voluntaria ni en ejecutiva. Esta Institución advirtió que las potestades recaudatorias ejercitadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife pudieran incurrir en vicios de Orden Público, consecuencia, se realizó la investigación oportuna de la que se constata los siguientes defectos:

- La falta de emisión de la notificación tributaria de alta en el IAE por el órgano competente (la Alcaldía).

- De la inexistencia de notificación de la resolución anterior.

- La ausencia de aplicación de la prescripción tributaria en sus dos vertientes ya para liquidar la deuda tributaria ya para recaudarla.

Todo lo anterior, dio lugar a que este Comisionado del Parlamento de Canarias remitiera una resolución por la que se le recordaron los siguientes deberes-obligaciones legales:

- Que la gestión tributaria es reglada.

- Que los actos administrativos de liquidación tributaria de alta en el impuesto citado se deben de emitir por el órgano competente para ello.

- De la necesaria notificación personal del acto anterior.

- De acordar la prescripción tributaria, de oficio, cuando la misma se devengue.

- De ser congruente con sus declaraciones y estar y pasar por las consecuencias que las mismas producen, y, que al acordar que un acto administrativo no se ha notificado en forma legal, el artículo 24 de la CE obliga a dictar una resolución de acuerdo con dicha declaración.

En el ejercicio anterior dijimos que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife había admitido parte de la resolución, pero en su respuesta había vuelto a incurrir en incongruencia, porque había admitido que no había notificado, en periodo voluntario, la liquidación-resolución tributaria de alta en el impuesto citado en el año 1992, para decir, a continuación, que anulaba las actuaciones ejecutivas que había llevado a cabo durante los años 1997 en adelante y manifestaba que reponía las actuaciones a la fase declarativa del impuesto, actuaciones que ya no se podían reponer a dicho momento



dado el tiempo transcurrido. Ello obligó a esta Institución a continuar con la investigación para intentar convencer a la corporación municipal de que debía de acordar los actos administrativos ajustados a lo que corresponde en Derecho, es decir, que había prescrito cualquier derecho tributario que pudiera tener en todo caso.

Realizadas múltiples gestiones durante el año que se informa, la corporación municipal ha acordado anular su actuación y declarar prescrito su derecho a determinar la deuda tributaria del año 1992. Constituye, en consecuencia la aceptación plena de la Resolución que esta Institución le remitió durante el ejercicio 2006. Por solución, archivamos el expediente.

**6.4. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos; inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública. EQ 1306/09, 1111/09, 1185/09, 1054/09, 996/09, 678/09, 501/09, 396/09, 378/09, 377/09, 319/09, 309/09, 295/09, 242/09, 225/09, 87/09, 86/09, 82/09, 1124/07,** entre otras.

La falta de devolución de ingresos indebidos, cuando ya se han reconocido o cuando se ha planteado una solicitud con tal fin, puede conllevar un aumento del gasto público de forma innecesaria, (ineficiencia del sistema) y fácilmente evitable, gasto que, hoy día, se genera por los elevados intereses de demora que se devengan automáticamente por el tiempo en que la Administración tarda en resolver las solicitudes. Como ya hemos resaltado en los informes de años anteriores, según las quejas que nos han presentado, el tiempo de respuesta que no ha mejorado.

En este epígrafe se recogen aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman que la Administración Pública les exige pagar un tributo que no les corresponde y se enteran, normalmente, de esta exigencia tributaria a través del embargo de sus cuentas corrientes bancarias.

Cuando los interesados acuden a esta Institución lo hacen por dos presuntas infracciones administrativas, la reseñada con anterioridad y por la falta de respuesta de las administraciones públicas cuando los ciudadanos impugnan la actuación material de la Administración. Por ello, algunas de estas quejas se relacionan, también, en el epígrafe de falta de respuesta.

Por lo general, estas investigaciones terminan con resolución a favor de los ciudadanos como se comprobar en lo que, a continuación, se expone:

En el **EQ 1220/09**, el Ayuntamiento de San Bartolomé devolvió el impuesto sobre vehículos de tracción técnica mecánica (IVTM), junto con los obligatorios intereses de demora, cuando el interesado reclamó en una queja en esta Institución. Por solución se archivó el expediente.

Idéntica situación se planteó en el **EQ 923/09**, tramitado ante el Ayuntamiento de Mogán que se archivó por solución.

También, el **EQ 1095/07**, de exigencia indebida del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, que, después de muchos trámites, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria reconoció la exigencia indebida del impuesto y acordó su devolución.

Por su parte, aunque ya se referenció en el epígrafe de investigaciones de oficio, el **EQ 985/04** se ha archivado por solución. El Ayuntamiento de Santa Cruz

de Tenerife declaró como ingreso indebido lo que había recaudado en apremio en el año 1997 en concepto del impuesto de actividades económicas del año 1992, por aceptación íntegra, durante el año en que se informa, de la Resolución que este Comisionado del Parlamento de Canarias le remitió en el año 2006.

Como subepígrafe hay que incluir las quejas motivadas por la inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública. Son los **EQ 430/09** abierto por la actuación del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana; el **EQ 681/09** en el Ayuntamiento de Los Sauces y el **EQ 35/09** en el Ayuntamiento de Ingenio.

Así, en el **EQ 681/09**, motivado por la falta de pago de una prestación de servicios realizada por un ciudadano, que se había efectuado y reconocida, durante el año 2003, por el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces, sin embargo no se había efectuado el pago hasta la fecha de la presentación de la queja en el presente año.

Admitida la queja a trámite, se solicitó de la mencionada administración que nos diera cuenta de la falta de pago y de las razones de ello.

En el informe municipal que se evacua cuando se hicieron las gestiones para el pago de lo debido, el ayuntamiento nos informó que lo había satisfecho, si bien pudimos constatar que sólo abonó el principal de la deuda, no así los intereses de demora generados por su dilación (aproximadamente 6 años), ni se pronunció en su resolución sobre ellos.

Por lo expuesto, nos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces para que nos informara de dicha cuestión y, ante ello, el expediente sigue en tramitación.

Llamamos, de nuevo, la atención por la ineficiencia en la ejecución del gasto público. Se vulnera así el artículo 31. 2 de nuestra Constitución, por el devengo de los intereses de demora durante más de seis años que se pudieron evitar con una actuación diligente de la Administración municipal.

En el **EQ 430/09**, el interesado también consiguió cobrar lo que le debía el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, por lo que hemos archivado la queja por solución.

No obstante, sí hay que señalar que en este asunto el interesado había ido a un proceso monitorio para la satisfacción de su pretensión, la cual no consiguió, por lo que la justicia del caso la ha conseguido a través de esta Institución.

En cuanto al **EQ 35/09**, que continúa tramitándose al habernos manifestado el Ayuntamiento de Ingenio que no dispone de la cantidad necesaria para afrontar el pago al interesado, pero que sí tiene constancia de que debe realizarlo. Del resultado se dará cuenta en el próximo informe.

**6.5. Ausencia de información, en la forma legal, de la administración tributaria de haberse producido la caducidad de los procedimientos tributarios y el consecuente archivo del mismo**

La entrada en vigor de la *Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria*, ha acabado con las dudas que ocasionó la legislación anterior en cuanto a la aplicación del Instituto de la Caducidad a los procedimientos tributarios. Ello había motivado la apertura de la investigación de oficio, el **EQ 1029/2002** con la intención de averiguar el tiempo que estaban durando los procedimientos tributarios de la CEH



en relación con la posible caducidad de los mismos. La investigación fue archivada por el cambio legislativo antes citado.

En el año que se informa, hemos verificado que la administración tributaria relacionada anteriormente no resuelve los procedimientos tributarios en los plazos establecidos. Pero ahí no termina su actuación irregular porque ni tan siquiera informa a los interesados cuándo actúa de oficio en los procedimientos de gestión tributaria, de cuál es el plazo legal que tiene para resolver y notificar la resolución de los mismos y, en su caso, del sentido del silencio cuando se rebasa dicho plazo. Omisiones de obligaciones legales que están concebidas, en garantía y como derecho de los ciudadanos, ante la administración tributaria en el artículo 34 de la Ley 58/2003.

Como la cuestión anterior está suficientemente tratada en la resolución que consta en el Anexo, EQ 90/08 (también remitida en el EQ 1896/08) que esta Institución envió al consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias y al director general de Tributos, respectivamente, la primera, por la respuesta inadecuada a la recomendación remitida al director general de Tributos de dicha administración, no nos detendremos más en esta cuestión.

Así, en el EQ 1896/08, motivado por la excesiva valoración dada por la CEH a un terreno rústico comprado por el promotor de la queja, más del doble de lo que había declarado, sin explicar dicha administración el régimen jurídico urbanístico de dicho suelo.

Tampoco había dado cuenta, de forma objetiva, de las razones que le llevaban a elevar la cifra pagada por dicho inmueble, tales como productividad de dicho terreno rústico o cualquier otro dato objetivo sobre el rendimiento del suelo. Con la peculiaridad de que, además, se había consignado, ante el fedatario autorizante de la escritura pública, el talón de pago de la transmisión y sin informar al ciudadano al que se le exigía el gravamen complementario del plazo máximo que tenía la CEH para dictar y notificar la correspondiente resolución del procedimiento, así como de las consecuencias de su incumplimiento.

Por todo lo anterior, esta Institución le recordó, al director general de Tributos de dicha administración el deber legal de que se comunicara el plazo máximo que tenía para concluir el procedimiento y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Asimismo, de que los actos de aplicación de los tributos devienen de potestades regladas, con la Recomendación de que anulara de oficio su actuación y dictase un nuevo acto que contemplara lo recordado.

La respuesta a la anterior resolución fue que el representante del contribuyente, su tío, que había presentado la queja y había aportado todos los actos administrativos tributarios producidos hasta el momento, al no ser el propio contribuyente y, por ello, no informaba. Se intentará que, como las cuestiones anteriores son de interés general, sin perjuicio de que el interesado ratifique de forma personal la queja se contesten. De estas gestiones se dará cuenta en el próximo informe anual.

**6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.** EQ 1500/09, 1467/09, 1456/09, 1406/09, 1403/09, 1268/09, 1206/09,

1123/09, 988/09, 337/09, 256/09 y 316/09, (Catastro), 484/09 (Jefatura Provincial de Tráfico), 488/09 (al Valedor De Pobo) y 1205/09 y 501/09 (Agencia Estatal de la Administración Tributaria, AEAT), entre otros.

Los expedientes de quejas antes consignados se trasladaron al Alto Comisionado de las Cortes Generales del Estado, el Defensor del Pueblo por tratarse de la actividad de las administraciones integradas en la organización General del Estado, dando cuenta a los interesados y, por dichas circunstancias, archivarlas. El EQ 488/09, por razones competenciales, en cambio, se remitió al Valedor De Pobo.

A continuación se expone una síntesis de las causas que originaron dichas quejas.

En los EQ 1500/09, 1467/09, 1456/09, 1406/09, 1403/09, 1268/09, 1206/09, 1123/09, 988/09, 337/09, 256/09 y 316/09, motivados por la dilación de la gerencia territorial del catastro en adoptar la resolución de las reclamaciones de las que estaba conociendo, hecho que se repite año tras año, se constata que dicha administración sobrepasa los plazos que tiene para resolver, un mes para los recursos de reposición y seis meses para las alteraciones catastrales. La cuestión no es sólo es irregular, sino grave, porque la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, estableció la obligación de aportar la referencia catastral de los inmuebles en escrituras o documentos donde consten actos o negocios con trascendencia real, relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y en otros documentos (artículo 50), todo ello con aras a contribuir a la seguridad jurídica del tráfico inmobiliario.

De dicha normativa así como de las posteriores, que por razones competenciales es ocioso citar, no cabe duda de la importancia que ha adquirido el Catastro, por lo que la Comunidad Autónoma debería interesarse en ayudar a perfeccionarlo a pesar de que es competencia estatal, pero sin duda afecta a los tributos estatales que gestiona.

El EQ 484/09 se ocasiona por la actuación de la Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas y la Delegación de la Agencia Estatal Tributaria por una multa impuesta por aquella y la consecuente recaudación en apremio por la agencia estatal citada.

Por último, en los EQ 1205/09 y EQ 501/09, tienen su origen en las discrepancias con las liquidaciones paralelas giradas por el impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la Agencia Estatal Tributaria.

### **6.7. Quejas en las que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente**

El EQ 363/09, denuncia de malas prácticas bancarias, el EQ 448/09, devolución del IVA por el operador telefónico, los EQ 1124/09, 336/09 y 321/09, contra la actuación de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, el EQ 1157/09, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, entre otras.

Con este epígrafe, se encuentran aquellas quejas en las que no se ha apreciado infracción administrativa, si bien como nos mandata nuestra norma reguladora, Ley 7/2001, se ha informado a sus promotores de las vías más adecuadas para, en su caso, ejercitar su acción. Por ello, se han archivado.

Así, en el **EQ 363/09**, motivado por la denuncias de un ciudadano por presuntas malas prácticas bancarias, se le informó del procedimiento que debería articular; primero, ante su propia entidad y, si no le satisfacía la respuesta que le daban o no recibía alguna, que acudiera al servicio de reclamaciones del Banco de España que tiene para este fin.

Los **EQ 1124/09**, **336/09** y **321/09** se presentan por la excesiva carga tributaria a la hora de realizar compras de productos por Internet y lo que se encarecían las mismas por los impuestos a la importación. Las tres fueron archivadas al comprobar que se estaba aplicando la legislación vigente.

#### **6.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común adoptadas en materia de Economía y Hacienda**

Se relacionan, a continuación y de forma extractada, las resoluciones remitidas por el Diputado del Común en la presente área. Se añaden algunas, en su texto completo, de las más significativas, aunque todas se pueden consultar en la página electrónica de esta Institución que se publican cuando se tiene constancia de su recepción por el órgano correspondiente.

**EQ 444/09.** Resolución que adoptó la forma de Recomendación al Ayuntamiento de Arrecife sobre su obligación de incoar el procedimiento para la devolución de ingresos indebidos a un ciudadano. La Resolución se remitió en diciembre del año que se informa, por lo que de la misma se dará cuenta en el próximo ejercicio.

**EQ 339/09.** Sugerencia a la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias para que hiciera las gestiones necesarias con el fin de proponer al Parlamento de Canarias la inclusión, de forma expresa, de los sábados como días inhábiles para interponer recursos tributarios en la legislación Canaria, (*artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias*). Se anexa en el siguiente epígrafe. El director general de Tributos contestó la Resolución manifestando que la normativa debía interpretarse en el sentido de que los sábados son inhábiles a todos los efectos. La cuestión está en vías de solución, a pesar de la incompetencia del órgano para contestar la citada resolución.

**EQ 2235/08.** En este expediente se remitió un recordatorio del deber-obligación legal de facilitar la identidad de los responsables de la tramitación de los procedimientos tributarios. La Resolución enviada al director general de Tributos de la CEH fue aceptada. Por solución, se ha archivado el expediente.

**EQ 2184/08.** Se acordó remitir un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane sobre los siguientes asuntos:

- Que las potestades tributarias son regladas;
- De su obligación de notificar la liquidación tributaria de alta en el registro tributario del impuesto (Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI).
- De reconocer el derecho a la devolución de ingresos indebidos al ciudadano.

También, se le recomendó de que se instruyera al personal al servicio de la gestión tributaria de los impuestos gestionados mediante registros fiscales para que realicen el servicio al ciudadano como se le indicó en la resolución.

La anterior decisión fue remitida en noviembre del año que se informa y, a 31 de diciembre, la corporación municipal no había respondido.

**EQ 2174/08.** Recordatorio del deber legal al Ayuntamiento de Arrecife sobre su obligación de notificar la liquidación tributaria de alta en el correspondiente registro tributario, en los tributos gestionados mediante censos o registros tributarios (IBI). Se acepta la Resolución y, por solución, se archivó el expediente.

**EQ 1896/08.** Resolución del Diputado del Común por la que se le recordó al director general de Tributos de la Consejería de Economía y Hacienda sobre su obligación legal de informar a los ciudadanos, de la comunicación del inicio de un procedimiento de gestión tributaria, del plazo máximo normativo en que se tiene que adoptar y de la resolución del mismo, así como de los efectos asociados al incumplimiento del plazo, recomendándole que anulara de oficio la comunicación dirigida al promotor de la queja que carecía de la anterior información.

El recordatorio de deberes legales se remitió en enero de 2009 y, a 31 de diciembre aún no se había contestado, pese a que se reiteró en muchas ocasiones, al tratarse de una cuestión netamente jurídica y establecida en garantía de los derechos de los ciudadanos ante la actuación de una administración tributaria.

**EQ 90/08 (I).** Recordatorio de deberes legales a la Dirección General de Tributos de la CEH, sobre:

- Que las potestades tributarias son regladas.
- De su obligación de informar a los ciudadanos, al comienzo de los procedimientos de gestión tributaria, del plazo máximo que tiene la Administración para terminar los procedimientos administrativos tributarios y de las consecuencias de su incumplimiento.

Así como, la Recomendación de que se anulara su actuación. La Resolución no fue aceptada por dicha Dirección General.

**EQ 90/08 (II).** Resolución del Diputado del Común al consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias remitida por la falta de respuesta adecuada del director general de Tributos a la resolución mencionada. De nuevo fue el director general de Tributos el que contesta por lo cual se recordó a dicha administración la obligación de suscribir la respuesta por el consejero mencionado al ser el órgano competente para ello de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 38 de la Ley reguladora de esta Institución*. Se está a la espera de respuesta.

**EQ 1068/07.** Se remitió una Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con el fin de resolver la cuestión planteada por el ciudadano en su solicitud y de no pronunciarse sobre otra. Se remitió en octubre del año que se informa y se reitera, ante la falta de respuesta en plazo, en diciembre,

**EQ 899/07.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Tías de realizar la gestión tributaria del IBI como mandata nuestro ordenamiento jurídico vigente, así como la Recomendación de articular el procedimiento de devolución de ingresos indebidos por los IBI exigidos sin seguir el procedimiento legalmente establecido. La Resolución se remitió en diciembre del año que se informa. De la respuesta se dará cuenta en el próximo ejercicio.

**EQ 103/07.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de La Orotava sobre cómo se deben realizar las notificaciones administrativas, con la Recomendación de iniciar de oficio el procedimiento de revisión de actos nulos de pleno derecho adoptados sin darle la oportunidad al ciudadano de ser oído. También, de iniciar el procedimiento de devolución de ingresos indebidos por lo recaudado.

La Resolución fue aceptada corporación municipal que acordó los actos administrativos consecuentes. En consecuencia, la queja se archivó por solución.

**EQ 1555/06:** Resolución en la que se recomendó al Gobierno de Canarias la necesidad de arbitrar los mecanismos necesarios para registrar los escritos de recursos de los ciudadanos hasta las 23 horas, con sus 60 minutos y segundos del final del día de vencimiento de los mismos. Así como, la Sugerencia de que, en cuanto no se adoptara la medida anterior, admita la presentación de los escritos de los ciudadanos al día siguiente ordinal al que vencían, en el horario de sus registros administrativos, respetando así el derecho a utilizar el plazo para recurrir en su integridad. Recomendación y sugerencia que no fueron aceptadas.

**EQ 336/06.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de San Bartolomé sobre su obligación de resolver y notificar, de forma expresa y en plazo, todas las solicitudes, cuestiones y recursos que los ciudadanos les planteen. La Resolución se remitió en junio y se reitera en noviembre del año que se informa, sin que, hasta fecha de cierre del presente informe, haya llegado la respuesta.

**EQ 417/05.** Se remitió un Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma sobre su obligación de dictar y notificar la resolución expresa, vinculada al sentido del silencio positivo producido. Se acepta la Resolución y el ayuntamiento adoptó los actos consecuentes. Por ello, se archivó la queja por solución.

### 6.9. Anexo de Resoluciones del Diputado del Común remitidas durante el ejercicio

Se exponen, a continuación, algunas de las resoluciones más significativas por su novedad o temática emitidas por esta Institución en la presente área.

**EQ 417/05.** Recordatorio del deber legal, a la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, de su obligación de dictar y notificar la resolución expresa del procedimiento iniciado por la solicitud del interesado vinculada al silencio positivo ya devengado.

“Excmo. Sr.:

En su informe registrado de fecha salida el... de... de 2008 y nº de registro..., se reconoce, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que se ha estimado la solicitud del interesado por silencio positivo.

- También, que se ha incumplido la obligación legal de resolver, de forma expresa y en plazo y que, aunque sea de forma extemporánea, dicha obligación subsiste.

Por otra parte, asimismo, hace una interpretación desviada de la legalidad vigente al atribuir a la estimación de la solicitud por silencio positivo, a la fecha de su producción, efectos preclusivos para el interesado, el cual

todavía no ha recibido la respuesta expresa, en relación con el derecho reconocido, y así dijo:

“El silencio administrativo positivo (...), remontándose sus efectos, pues, al día... de junio de 2003.

5.- Finalmente, como quiera que no consta escrito alguno por parte del interesado dirigido a esta administración haciendo valer los efectos del acto administrativo presunto que resuelve su solicitud original y, por tanto, requerimiento de pago a la administración (...) cabe colegir que la falta de ejercicio de dicho derecho por su titular constituye prescripción de la acción para su percepción por el transcurso ininterrumpido del tiempo (...).”

El informe de VE terminó el apartado anterior citando, de modo indebido el artículo 25.1. a) de la Ley 47/2003 de 26 de noviembre, que no viene al caso, al venir referido al derecho al reconocimiento y liquidación de una obligación por la administración pública.

A la vista de los hechos expuestos, tengo que hacer las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La Administración Pública es un poder de Derecho, su actuación está presidida por el principio de Legalidad constitucionalmente establecido.

Así, nuestro ordenamiento jurídico vigente sustenta el principio de legalidad sobre las siguientes bases:

- La primera se encuentra en el artículo 1.1 de la Constitución, CE, vigente, que expresa:

“España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.”

Estado de Derecho es sometimiento por entero de la conducta del Estado al ordenamiento jurídico, cuya cúspide es la Constitución. Nos encontramos con la soberanía popular (democracia), separación de poderes, implicando ello, el respeto y garantía de los derechos fundamentales.

- La segunda base, sin duda, como traducción normativa del principio supremo de Estado de Derecho es la enunciación que proclama el artículo 9.1 de la CE, el cual declara, sin ambages, que:

“Los ciudadanos y los poderes públicos se encuentran sometidos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.”

- La tercera base del principio de Legalidad que enfatiza el Estado de Derecho, es el apartado 3 del artículo 9 de la CE, el cual señala los principios constitucionales del ordenamiento jurídico, al que quedan sometidos todos los ciudadanos y los poderes públicos, expresando que:

“La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.”

Precepto constitucional que viene recalcado para la actuación de las administraciones públicas por el 103.1 de dicha norma suprema.

La cláusula de cierre del sistema jurídico viene determinada por lo dispuesto en los artículos 117.1, 118, 123 y 164 de la CE, entre otros preceptos vigentes del

ordenamiento Jurídico vigente, referidos a la actuación del Poder Judicial y Constitucional.

**Segunda.-** Lo anterior no se ha expuesto de modo gratuito, pues reconoce VE que no se ha notificado ningún acto administrativo integrante del procedimiento iniciado con la solicitud del interesado, la cual se remonta al año 2003, en concreto al día ... de dicho mes y, además, la primera respuesta jurídica a nuestra primera solicitud de informe de la presente queja, motivada por la falta de respuesta expresa de ese ayuntamiento al ciudadano promotor de la queja, ha sido su informe rubricado el... de octubre de 2008, después de requerirle desde el primer oficio de esta Institución de fecha... de enero de 2006 hasta la fecha de entrada de su informe, teniendo que recordarle el deber legal de esa corporación municipal de contestar de forma expresa al Diputado del Común.

También VE afirma que tiene la obligación legal de resolver de forma expresa y, a tal fin cita entre otros, el *artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, en adelante *LRJPAC*, sin embargo, hasta la fecha de su informe, parece querer anudar la falta de emisión y notificación de la resolución expresa correspondiente, ya extemporánea, a que se ha producido la estimación de la solicitud por silencio positivo, como justificación de su incumplimiento legal de resolver expresamente, lo que es un error.

Lo anterior no es así, el Derecho vigente no se lee e interpreta escogiendo unas partes de las normas y otras no, es decir, de forma parcial, sino atendiendo a él en su conjunto, de forma íntegra. Así, el *artículo 43* de dicha *LRJPAC* expresa:

“1. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legítima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo.

2. Los interesados podrán entender estimadas por silencio administrativo sus solicitudes en todos los casos, salvo que una norma con rango de Ley o norma de Derecho Comunitario Europeo establezca lo contrario. (...).

No obstante, cuando el recurso de alzada se haya interpuesto contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud por el transcurso del plazo, se entenderá estimado el mismo si, llegado el plazo de resolución, el órgano administrativo competente no dictase resolución expresa sobre el mismo.

3. La estimación por silencio administrativo tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizado del procedimiento.

La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

4. La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen:

a) En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo.

b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

5. Los actos administrativos producidos por silencio administrativo se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada.

Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya producido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido que pudiera solicitarse del órgano competente para resolver.

Solicitado el certificado, éste deberá emitirse en el plazo máximo de quince días”.

Por tanto, subiste la obligación de dictar y notificar, aunque ya sea de forma extemporánea, la resolución expresa del procedimiento que, ineludiblemente, será en el mismo sentido del silencio positivo ya producido con sus efectos, que nada más y nada menos son que ha empezado a generar intereses de demora sobre la obligación reconocida, desde el 27 de junio de 2003 a favor del ciudadano, y todo ello por la negligencia de esa administración municipal que, a este respecto, da igual quien la gobierne o la ha gobernado, pues al interesado le debe el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma por los servicios que le contrató, y no hay excusa para no satisfacerlos en el cambio de gobierno o los posibles que se produzcan, mientras no se le pague su crédito.

La *LRJPAC* lo dispone de forma clara: “En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo”.

Pero para mayor abundamiento, la *Ley 30/1992*, señala la obligación de dictar y notificar la resolución expresa en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, *ex artículo 42.1 de la LRJPAC*, regulando la misma el contenido de la resolución en los casos en que se exceptúa la obligación de resolver sobre el fondo del asunto, y así los *artículos 58 y 59 de la LRJPAC* establecen, respectivamente, cuándo se tiene que notificar un acto administrativo, el contenido de dicha notificación, para que produzca los efectos legales que le son propios y el procedimiento para que el interesado tenga noticia de dicho acto administrativo.

**Tercera.-** Además, el *artículo 42.4* de la tan citada disposición legal administrativa establece:

“4. Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda



producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”. Norma que ha sido incumplida por esa Administración municipal.

Las consecuencias del incumplimiento de la norma anterior las ha establecido el Tribunal Supremo, TS, en su *Sentencia*, entre otras, de 23 enero 2004 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, RJ 2004\1021, disponiendo que:

“La Administración no puede ocultar, ni desconocer, que es ella quien genera la situación de inseguridad al no dictar resolución expresa. Tampoco puede olvidar que esa omisión constituye un frontal incumplimiento del mandato contenido en el artículo 42.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246).

Siendo esto así, como lo es, no es de recibo que quien genera mediante una conducta claramente ilegal y contraria al ordenamiento una situación de inseguridad jurídica puede esgrimir esa inseguridad a su favor, pretendiendo obtener de ella ventajas frente a quienes sufren los efectos de la inseguridad creada.

Hemos dicho de modo reiterado, que nadie puede obtener beneficios de sus propios errores, omisiones e infracciones. Y esto, y no otra cosa, es lo que la Administración pretende cuando opone la inseguridad jurídica que se deriva de un estado de cosas que tiene su origen en su propio incumplimiento al no resolver los procedimientos pendientes, pues el modo lógico, natural, legal y que demanda la naturaleza de las cosas, para hacer cesar el estado de inseguridad que se denuncia es el de decidir las cuestiones planteadas. Por eso, la Administración, mediante el cumplimiento de la Ley, puede hacer cesar, de raíz, el estado de inseguridad jurídica, de cuya existencia aquí se lamenta.”

Y continuó en su Fundamento de Derecho Tercero del siguiente tenor:

“El Tribunal Constitucional en sus *sentencias* 6/86 de 12 de febrero ( RTC 1986, 6), 204/87 de 21 de diciembre ( RTC 1987, 204) y 63/95 de 3 de abril ( RTC 1995, 63) ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo “que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales”. La conclusión a la que llegó el Alto Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el artículo 79.3 LPA de 1958 (RCL 1958, 1258, 1469, 1504 y RCL 1959, 585) (hoy artículo 58 LPAC [RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246]), de manera que la notificación sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso procedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta

doctrina en sus *sentencias* de 14 (RJ 2000, 1574) y 26 de enero de 2000 (RJ 2000, 160).

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que afirmaremos. Efectivamente, el actual artículo 42.4.2º de la LPAC (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246) dispone: “En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”.

El precepto tiene su origen en el mandato del artículo noveno de la Constitución (RCL 1978, 2836), desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la seguridad jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: en todo caso, regla general que se dirige a las administraciones públicas (todas) que necesariamente informarán a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que, en tanto las administraciones públicas no informen a los interesados de los asuntos a que dicho precepto se refiere, los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto que decidimos no se ha producido esta notificación, razón por la que el plazo para la interposición del recurso contencioso no ha comenzado, resultando improcedente, como hace la sentencia impugnada, la inadmisibilidad alegada con la consiguiente desestimación del recurso formulado en interés de Ley.

De lo expuesto anteriormente, se constata que ese ayuntamiento también ha incumplido dicha norma, y que hasta día de la presente resolución, sigue incumpléndola.

El Tribunal Supremo ha establecido que el silencio está configurado en beneficio del ciudadano y sólo de él se puede beneficiar el mismo, y así, por todas, en la *Sentencia* de 16 julio 1997 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 5ª) RJ 1997\6034, en un caso de silencio positivo interpretado por la administración pública en perjuicio del interesado, como en la presente queja, dispuso en su Fundamento de Derecho Séptimo lo siguiente:

“Se alega también, a renglón seguido, que aun en el supuesto de que el silencio positivo se hubiera producido, sus efectos pueden ser alegados en su favor por el propio administrado, pero no (como aquí) por la Administración en contra de aquél. Se trata de un argumento ya expuesto en la demanda, con apoyo en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, a cuyo tenor «los vicios y defectos que hagan anulable el acto no podrán ser alegados por los causantes de los mismos». La sentencia de instancia, en lo que sin duda constituye su argumento más débil, responde a ese razonamiento diciendo que el silencio administrativo no constituye un vicio o defecto que afecte a la validez del posterior acto, expreso o presunto, de la

Administración; lo que excluye la aplicación de la norma del artículo 115.2 de la LPA, ya que lo que en la misma se proscribía -en una aplicación positivizada del principio general del Derecho expresado en el brocardo «allegans propiam turpitudinem non auditur»- es que, en vía de recurso administrativo, puedan ser alegados por sus causantes los vicios y defectos que hagan anulable el acto impugnado. De esta forma, la sentencia impugnada, ocupada en contestar a la cita formal del artículo 115.2, se olvida de responder a la cuestión de fondo, que es la de si la Administración, que con su silencio ha producido el acto positivo presunto, puede esgrimir su inactividad en perjuicio del administrado. Este Tribunal Supremo, en contra de la opinión de la Sala de instancia, cree que la respuesta es negativa, lo que ha de llevar derechamente a la revocación de la sentencia impugnada y a la estimación del recurso contencioso-administrativo.”

Sin duda, es de sentido común que los propios errores no pueden ser alegados por quien los causa, como en el presente asunto, en el que desde esa Alcaldía se contesta una preclusión de un derecho de un ciudadano en virtud de los propios errores e incumplimientos legales de esa administración municipal.

Por todo ello, es innegable que en el Derecho vigente, la obligación-deber de las administraciones públicas de dictar y notificar la resolución expresa del procedimiento correspondiente, *en todo caso*, obligación que ha quedado incumplida por ese ayuntamiento, al que VE dirige actualmente.

**Cuarta.-** El artículo 27 de la Ley 7/2001, reguladora de esta Institución, (BOC núm. 103, miércoles 8 de agosto de 2001) dispone:

“En todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados.”

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa:

“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”

Esta Institución le formula el siguiente,

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que tiene que dictar y notificar la resolución expresa del procedimiento iniciado con la solicitud que el interesado presentó el... de marzo de 2003, vinculada al sentido del silencio positivo producido, sin más dilación.

- De que tiene que informar, en todos los procedimientos administrativos, del sentido del silencio administrativo en la primera comunicación que dirija al interesado, de acuerdo con el artículo 42.4 de la LRJPAC antes expuesto.

- De que debe de notificar y cursar los actos administrativos producidos por ese ayuntamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992 citada anteriormente.

También la

#### RECOMENDACIÓN

- De no dilatar más la adopción expresa así como su notificación de la resolución administrativa, que comunique al interesado promotor del procedimiento iniciado el... de marzo de 2003, el derecho que se le ha reconocido por silencio, la liquidación de los intereses de demora devengados, el plazo para recurrir la resolución y todos los demás requisitos que fija el artículo 58 de la LRJPAC.

- De instruir al personal de esa administración municipal responsable de la tramitación de los procedimientos administrativos, con el fin de que, una vez producido el silencio administrativo positivo, dicho hecho no le exonera, al igual que el que se pueda considerar negativo por los ciudadanos, de proponerle la resolución expresa del procedimiento, así como de notificarla al interesado.

Y la siguiente

#### SUGERENCIA

- De cortar de raíz comportamientos administrativos como los descritos en la presente queja, que lo único que han producido es una generación de un mayor gasto público para las arcas de ese municipio, por el devengo de intereses de demora sobre lo reconocido por silencio positivo y que, no se ha notificado al interesado, con los requisitos de las resoluciones administrativas, todo ello por la inactividad administrativa y la falta de asunción de responsabilidades al respecto.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

**EQ 90/08.** Resolución del Diputado del Común al consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias remitida por la falta de respuesta adecuada del director general de Tributos a la que se le había enviado previamente y que volvió a contestarse por el referido director. Se recuerda a dicha administración que es el consejero, al ser el órgano competente para ello, el que tiene la obligación de suscribir la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley reguladora de esta Institución.

“Excmo. Sr.:

Con fecha... de junio de 2009, se recibió en esa Consejería de Economía y Hacienda la Resolución que le remití al Ilmo. Sr. director general de Tributos cuyo contenido debo de reproducir del siguiente modo:

Ilmo. Sr. director:

Nos dirigimos a VI para acusar recibo de la información que nos ha remitido, tantas veces requerida por esta Institución, para poder investigar el objeto de la presente queja.

A la vista de la misma, es necesario señalar los siguientes,

#### HECHOS

**I.-** El día... de noviembre de 2003, el interesado presentó en esa consejería la autoliquidación sobre una

compraventa que había realizado el...de...anterior, solicitando la exención prevista en el *artículo 25 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico Fiscal de Canarias*, BOCA de 17 de agosto.

**II.-** Con fecha de... de enero de 2007, esa administración tributaria que VI dirige comunicó la apertura de un procedimiento de comprobación limitada, añadiendo en el último párrafo del oficio, sin firma consignada, del liquidador de la Oficina Tributaria Tenerife Norte, fechado el... de... de 2007, lo siguiente:

“Se le informa que, en el curso de este procedimiento de comprobación limitada, podrá ejercer los derechos relacionados en el *artículo 34 de la Ley General Tributaria*, en particular los referenciados en sus letras a), b), e), f), g), h), i), j), k), l), m), p), q), r) y s), con sujeción, en todo caso, al cumplimiento de las obligaciones tributarias previstas en el artículo 29 de esta misma norma”.

En dicho oficio no hay mención alguna del boletín oficial en que se publicaron las disposiciones generales que citó, tanto la *Ley 19/1994*, como la *Ley 58/2003*, ni se incluyó, aunque fuera de forma abreviada, el plazo que tenía el liquidador actuante para notificar la resolución del procedimiento.

Igualmente, ni tan siquiera se consignó el *apartado ñ* del citado *artículo 34 de la Ley General Tributaria*, relativo al derecho del interesado a ser informado del plazo de la actuación administrativa.

**III.-** Cumplido por el ciudadano el requerimiento anterior de aportación de documentación en el término concedido, no fue estimada la misma conveniente para acreditar la procedencia de la exención, dictando propuesta de liquidación provisional el día... de... de 2007, si bien se acompaña la firma digital de 11 del mismo mes, notificada el... de abril de 2007.

**IV.-** El día... de septiembre de 2007, se le comunicó al promotor de la presente queja el documento intitulado comunicación de reinicio de actuaciones de comprobación limitada con propuesta de liquidación que contuvo lo siguiente:

“Por medio de la presente, se le comunican respecto de la autoliquidación modelo 600 referenciado en (...) las siguientes actuaciones:

1º En aplicación del *artículo 139.1.b) de la Ley General Tributaria* se determina la caducidad del procedimiento de comprobación limitada comunicada el día... de... de 2005 por haber transcurrido el plazo regulado en el *artículo 104 de la Ley General Tributaria* sin que se haya notificado resolución expresa, sin que ello impida que la Administración tributaria pueda iniciar de nuevo este procedimiento dentro del plazo de prescripción.

2º En virtud del *artículo 136 y siguientes de la Ley General Tributaria* se le comunica el... de enero de 2007 la iniciación del procedimiento de comprobación limitada (...).

Vista la autoliquidación presentada junto con (...), se pone de manifiesto (...).”

En el Fundamento de Derecho Tercero se dijo:

“El *artículo 137.2 de la LGT* establece que el procedimiento de comprobación limitada se podrá iniciar mediante comunicación que deberá expresar la naturaleza y el alcance de las mismas.

Asimismo, en el *artículo 138.3 de la (...)*.”

Finalmente terminó el oficio, fechado el... de agosto de 2007, presuntamente firmado bajo el órgano actuante, del siguiente tenor: El Liquidador de la Oficina Tributaria Tenerife Norte y debajo de dicho título figura un código de barras localizador, firmado digitalmente a cinco de septiembre del año dos mil siete, cuya numeración del localizador es distinta al anterior oficio del mencionado liquidador de propuesta de liquidación.

**V.-** Con fecha de... de noviembre de 2007, el interesado presentó un escrito denunciando que no había recibido la resolución de caducidad del primer procedimiento de comprobación limitada que se le había notificado y al que había realizado las oportunas alegaciones, solicitando el dictado de la resolución en la que se declarara, en su parte dispositiva, la caducidad del procedimiento tributario anterior, así como el archivo del mismo y, la anulación de la comunicación del reinicio antes referida, además de otros pedimentos, entre ellos, que se le indicara las personas que habían tramitado el procedimiento anterior.

**VI.-** El día... de 1 de 2008 esa administración tributaria, a través del liquidador de la Oficina Tributaria Tenerife Norte, mediante firma ilegible, ahora no digital, sin consignar el número del documento nacional de identidad, sello oficial público o cualquier otro referente acreditativo de su personalidad, contestó las alegaciones anteriores, tramitándola como Recurso de Reposición en plazo, sin contestar al pedimento del interesado de identificación de los funcionarios tramitadores del procedimiento caducado, ni los demás, y disponiendo en su Fundamentos de Derecho Quinto lo siguiente:

“En cuanto a la notificación de la declaración de caducidad del expediente y por economía procesal, ésta se produce en la comunicación del nuevo procedimiento, que en virtud del *artículo 137 de la LGT*, (...). Como ya obraban en poder de esta Administración la documentación aportada por el sujeto pasivo a tenor del inicio del procedimiento, la notificación se encuentra dentro de los supuestos contemplados en la Ley para los procedimientos de comprobación limitada y, conforme al apartado quinto del *artículo 104* “las actuaciones (...).

Por tanto no ha habido falta de comunicación de la caducidad del procedimiento, (...).

En el *artículo 139. b) de la LGT*, se (...); por tanto, la caducidad es una consecuencia prevista por el ordenamiento jurídico en perjuicio de la administración y en garantía del contribuyente para el supuesto de falta de resolución expresa del procedimiento incoado y consecuentemente no es una resolución del procedimiento, resolución que se notificó, en forma y contenido, conforme al procedimiento legalmente establecido en la citada *Ley General Tributaria*”.

**VII.-** Mediante escrito de fecha... de enero de 2008, que tuvo entrada en el registro de esa administración el... de febrero de 2008, el interesado volvió a solicitar que se declarara de forma expresa y como resolución la caducidad del procedimiento de comprobación iniciado en enero de 2007, en virtud del *artículo 104 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT*, así como, la prescripción del derecho de esa consejería para determinar la deuda tributaria y, en consecuencia, la revocación de la resolución anterior.



**VIII.-** Con fecha de... de abril de 2008, VI, mediante el oficio que se registró con salida el día... de abril de 2008 y que no nos ha informado de cuándo se notificó al interesado, dictó la resolución por la que declaró que:

“Se acusaba recibo del escrito del interesado promoviendo la revocación; y no iniciar el procedimiento de revocación por no darse los motivos del artículo 219 de la vigente LGT, fundado en que no existían causas de revocación”.

Básicamente, la resolución anterior se apoyó en:

- No existió infracción manifiesta de la Ley por cuanto la misma exige “el quebrantamiento claro y patente de un precepto positivo con categoría de Ley formal y alcance sustantivo”, y respecto de la petición del interesado de que se dictara la resolución declaratoria de la caducidad se contestó:

“respecto de la caducidad pretendida, es de destacar que en la comunicación referida al reinicio del procedimiento de comprobación limitada, se dice al obligado tributario que, en aplicación del artículo 139.1 de la Ley General Tributaria, se determina la caducidad del procedimiento de comprobación limitada comunicada el día... de noviembre de 2005 por haber transcurrido el plazo regulado en el artículo 104 de la Ley General Tributaria sin que se haya notificado la resolución expresa ...

Por tanto, sí que debe de considerarse expresamente declarada tal caducidad, al menos desde el momento en que el interesado, en ...11/07, recibe la comunicación de reinicio del procedimiento de comprobación limitada. Por otro lado, (...). La Administración, en los procedimientos iniciados de oficio, como es el caso, atendiendo a la legalidad, la única obligación que tiene consiste en declarar tal circunstancia (artículo 104.5 de la LGT en relación con el artículo 44.2 de la LRJ-AC), (...).

b) Por lo que se refiere al plazo para llevar a cabo el procedimiento de comprobación limitada, resulta patente y manifiesto el conocimiento que del mismo tiene el propio interesado y, si al reiniciarse tal procedimiento el mismo no fue puesto de manifiesto, tampoco tal vulneración tendría el alcance sustantivo que se precisa para atender la pretensión deducida.

c) En cuanto a la prescripción solicitada, (...) desde el... 11/03 hasta el... 9/07 en que recibe notificación del reinicio de las actuaciones de comprobación limitada, obviamente no ha transcurrido el citado plazo de prescripción. Incluso, tal prescripción se vería interrumpida por el propio escrito del interesado de fecha... 11/07 pidiendo la invalidez de la comunicación del reinicio y que se notifique la declaración de caducidad.

Más adelante señaló:

“a) La Oficina Liquidadora, en... 8/07 dicta comunicación del reinicio del procedimiento de comprobación limitada, (...) que la recibe el... 9/07. (...)”.

Pues bien, a los anteriores hechos hay que hacerle las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La Administración Pública está sujeta, por mandato de nuestra Carta Magna, la Constitución Española, CE, al principio de legalidad en su actuación, así lo establece

el artículo 9.1, 9.3 y enfatiza para las Administraciones Públicas el 103.1 de la CE.

También, insiste, en el principio de legalidad de la actuación administrativa, el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, además de otros principios que por ahora no es necesario señalar.

No obstante, sí que es necesario traer a colación que la actuación de las administraciones públicas debe de estar presidida por los principios de buena fe y de confianza legítima.

El principio de buena administración, que es una manifestación de la combinación de los dos anteriores, tan en boga últimamente, exige una posición activa de la Administración tendente a conseguir su objeto, que no es, ni más ni menos, que servir a los ciudadanos.

La buena fe se concreta en multitud de formas o deberes, como el deber de la Administración de no adoptar una actitud equívoca o maliciosa durante el procedimiento. Esto se expone en relación con las contradicciones que esa administración comete en el informe que nos ha enviado y las resoluciones que ha adoptado, antes expuestas en extractos y, sobre todo, por incumplir su deber de informar al interesado del derecho que tenía a que se terminaran las actuaciones inquisitivas en el plazo previsto legalmente, incumpliendo, de forma ostentosa el artículo 137.2 y 34. ñ) de la LGT.

También, por negar la información relativa a la identidad del personal responsable de la tramitación de los procedimientos tributarios antes mencionados, incumpliendo el artículo 137.2 y 34. f) de la tan citada Ley 58/2003.

Por otra parte, en relación con la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos y del respeto a los ciudadanos, así como la actuación democrática de los poderes públicos, ha dicho nuestro más alto Tribunal Jurisdiccional, Sentencia del Tribunal Supremo, TS, de 17 de abril de 1990, RJ 1990/3644, Fdto. de Derecho 4º que:

“Interdicción de la arbitrariedad (artículo 9.2 de la Constitución), no es tanto prohibición de actuaciones administrativas ilícitas, cuanto necesidad por parte del poder público de justificar en cada momento su propia actuación. Y es también respeto al ciudadano al que hay que oír antes de adoptar decisiones que inciden en su ámbito existencial. Limitación, freno y control del poder público constituyen, en definitiva, la esencia de un sistema democrático. Porque la democracia -cuando se dejan a un lado las grandes frases- es eso: limitación, freno y control.”

También dijo el TS que: “La administración debe actuar siempre de forma que provoque la confianza y el respeto de los ciudadanos”, Fundamentos de Derecho Tercero, RJ 1990/3644. Lo que en este caso ha faltado, como se verá.

Además, como la Administración Pública debe ser objetiva por mandato directo del artículo 103.1 de la CE, huelga decir que la Administración es objetiva cuando discierne con criterio, lo que aquí no ha acontecido, al incurrir en contradicciones patentes que más adelante se analizarán.



Por todo lo expuesto hasta ahora, es necesario decir cuál es el verdadero cometido de la función principal de los defensores del Pueblo, tanto el Comisionado de las Cortes Generales, como el de cada uno de los Parlamentos autonómicos (como es este Diputado del Común), en adelante, DP, es el control de la Administración y la defensa de los derechos del Título I de la Constitución Española.

Así, como manifestación de ello está lo que dispone nuestra Ley reguladora, la 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, BOC nº 103 de miércoles 8 de agosto, que en su artículo 16. b) expone:

“El Diputado del Común, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, realizará las siguientes funciones:

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”.

Por su parte, el artículo 26 dispone:

“El Diputado del Común no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas”.

De lo expuesto, la doctrina administrativa más autorizada ha dicho que la intervención del DP tiene como base un control objetivo en interés de la constitucionalidad, entendiendo que el derecho a la queja se agota en la excitación de la actuación del Defensor y en la investigación por parte exclusivamente de éste, con el resultado que estime pertinente. (*Luciano Parejo*).

La institución del DP se inserta en nuestro ordenamiento jurídico para cubrir aquellos ámbitos que no pueden abarcarse por los medios clásicos de control de la Administración (*Laura Díez Bueso*).

El procedimiento de tramitación de la actividad de los Defensores del Pueblo, (queja), en la medida que no dirime intereses particulares, sino que va dirigida a una actuación objetiva de control de la actuación administrativa, este es su fin, será la de ser cauce eficaz para la consecución de estos fines de control.

La actuación administrativa, sometida a supervisión, se desarrolla a través de las normas de procedimiento administrativo.

Por tanto, la actuación del defensor dirigida a realizar ese control deberá cohonestarse con la tramitación administrativa, para que no se produzcan interferencias ni dilaciones. De tal modo que el procedimiento administrativo va a jugar, no sólo como referente de comparación, sino como el cauce a través del cual la Administración actúa y, en su caso, dará cumplimiento a las resoluciones de los defensores.

Así, si el interesado desiste de su queja, no necesariamente deberá el defensor suspender su actuación, pudiendo decidir su continuidad por razones objetivas de interés público, esto es lo que caracteriza la manifestación más evidente del carácter objetivo de la actuación del defensor.

Como dice el profesor López Nieto, la idea de proceso o procedimiento es una noción que pertenece a la teoría general del Derecho, dado que todo proceso tiende directamente o indirectamente a la realización de aquél. Producto de ello es que todos los órganos del Estado, cualesquiera que sea la función que realicen, se ven obligados, por imperativo del Estado de Derecho, a ajustar su actuación y conducta a normas preestablecidas.

Y, además, como la administración, en el expediente administrativo, está obligada a dejar constancia de cuantas diligencias comprobadoras e investigadoras se hayan practicado, velando así por la legalidad de sus actos, es a ella a la que le toca acreditar si los hechos que le legitiman para su actuación están de acuerdo a la legalidad vigente en cada momento.

**Segunda.-** Expuesta la consideración general anterior, hemos de entrar en la materia y así, con independencia de las firmas digitales y la ilegible que constan en el expediente que nos han remitido, (cuestión que tendrá que dilucidar) en cuanto a los actos administrativos antes citados, hay que señalar que el artículo 3.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT, BOE del 18 de diciembre, dispone, dentro del Título I, comprensivo de las Disposiciones generales del ordenamiento tributario, en el Capítulo I, intitulado, de los Principios Generales, que:

“La aplicación del sistema tributario se basará en los principios de (...) y asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios”.

Dentro del mismo título y capítulo de la LGT, el artículo 6 establece que los actos de aplicación de los tributos tienen carácter reglado.

Por su parte, el artículo 30. 2 de la Ley 58/2003 expresa:

“2. La Administración tributaria está sujeta, además, a los deberes establecidos en esta Ley en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios y en el resto del ordenamiento jurídico”.

El artículo 34. 1 de la LGT, que es casi copia del artículo 35 de la LRJPAC, establece los derechos y garantías de los obligados tributarios, y comienza exponiendo que:

“Constituyen derechos de los obligados tributarios, entre otros, los siguientes:

a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

(...).

f) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.

(...).

ñ) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta ley.

Pues bien, no se ha informado, como consta acreditado en el expediente recibido, que se le haya comunicado, al inicio de los dos procedimientos tributarios, del plazo que

tenía esa administración para culminar el procedimiento, mediante la notificación de la correspondiente resolución, (6 meses desde el inicio), al interesado.

Lo que sí ha quedado patente es la voluntad de esa administración tributaria de ocultar, en todo momento, que tenía que terminar en el plazo de los seis meses su actuación, como también que, si así no lo hacía, el procedimiento, la instancia caducaba. No se ha informado ni del plazo, ni de la consecuencia jurídica de su incumplimiento, no se ha adoptado la resolución por la que se declaró la caducidad, sino con un subterfugio extravagante, se nos ha comunicado que, Hecho VI anterior:

“En cuanto a la notificación de la declaración de caducidad del expediente..., ésta se produce en la comunicación del nuevo procedimiento, que en virtud del *artículo 137 de la LGT*, “(…)”

Por tanto no ha habido falta de comunicación de la caducidad del procedimiento, (...).

En el *artículo 139. b) de la LGT*, (...); por tanto, la caducidad es una consecuencia prevista por el ordenamiento jurídico en perjuicio de la administración y en garantía del Contribuyente para el supuesto de falta de resolución expresa del procedimiento incoado y consecuentemente no es una resolución del procedimiento, resolución que se notificó, en forma y contenido, conforme al procedimiento legalmente establecido en la citada Ley General Tributaria”.

Lo expuesto es un extracto de la resolución de... de enero de 2008 del liquidador actuante, que VI ha hecho suya en el procedimiento de revocación instado por el interesado.

Es decir, de forma alambicada se dijo que la comunicación de reinicio del procedimiento de comprobación es la resolución que declaró la caducidad, la cual se notificó en forma y contenido, pero que a la vez, no es una resolución del procedimiento, entonces, debemos preguntarnos, ¿qué es? ¿es o no es una resolución?, si la es, que debió serlo, la comunicación del reinicio es la declaración resolutoria en la que se debió de comunicar al interesado el fin del procedimiento y el archivo del mismo, como así lo establece el *artículo 104 apartados 4 y 5 de la LGT*, preceptos que sólo transcribió parcialmente esa Administración, de forma totalmente interesada, en las comunicaciones que dirigió al ciudadano, por lo que se deben de recordar, en este momento, su contenido completo, que disponen:

“4. En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya notificado resolución expresa producirá los efectos previstos en la normativa reguladora de cada procedimiento de aplicación de los tributos.

En ausencia de regulación expresa, se producirán los siguientes efectos:

a) Si se trata (...).

b) En los procedimientos susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen se producirá la caducidad del procedimiento.

5. Producida la caducidad, ésta será declarada, de oficio o a instancia del interesado, ordenándose el archivo de las actuaciones.

Dicha caducidad no producirá, por sí sola, la prescripción de los derechos de la Administración tributaria, pero las actuaciones realizadas en los procedimientos caducados no

interrumpirán el plazo de prescripción ni se considerarán requerimientos administrativos a los efectos previstos en el *apartado 1 del artículo 27 de esta Ley*.

Las actuaciones realizadas en el curso de un procedimiento caducado, así como los documentos y otros elementos de prueba obtenidos en dicho procedimiento, conservarán su validez y eficacia a efectos probatorios en otros procedimientos iniciados o que puedan iniciarse con posterioridad en relación con el mismo u otro obligado tributario”.

Por tanto, no cabe duda que hay que declarar la caducidad y el archivo del procedimiento, cuestión que no consta en el expediente remitido por ese servicio tributario.

En consecuencia, si la comunicación del reinicio era la notificación de la resolución por la que se comunicaba la declaración de caducidad, el efecto que ello debería producir, en el supuesto de si se hubiese notificado tal resolución como dispone el *artículo 109 de la LGT*, en conjunción con lo dispuesto en los *artículos 57, 58, 59 y 54 de la vigente LRJPAC*, en consonancia con el *artículo 87 de la misma y 104. 5 de la LGT*, era el archivo del procedimiento caducado, pero esta notificación de reinicio, no puede desplegar ningún efecto jurídico, al ser un acto administrativo que no contiene los requisitos de los *artículos 53, 58 y 59 de la Ley 30/1992*, por lo que no se ha producido, tampoco la interrupción de la prescripción ni comunicación, en forma y contenido, del archivo del procedimiento caducado, ni tampoco, comunicación del reinicio del nuevo procedimiento.

Pese a lo anterior, en las comunicaciones que se dirigieron al interesado, no sólo siempre se le ocultó su derecho a ser informado del plazo que tenía esa administración tributaria para culminar sus actuaciones, -la fase declarativa administrativa- sino que, al citar el *artículo 137. 2 de la LGT*, se volvió a consignar parcialmente el precepto, en un plan preconcebido tendente a no informar al administrado sobre el plazo legalmente existente para culminar el procedimiento, de tal modo, (Hecho IV anterior), se dijo:

“El *artículo 137.2 de la L. G. T.* establece que el procedimiento de comprobación limitada se podrá iniciar mediante comunicación que deberá expresar la naturaleza y el alcance de las mismas”.

Como se ve, se omitió el resto del artículo, que sigue: “e informará sobre sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones”. Disponiendo el *apartado ñ) del artículo 34 de la LGT*, que la administración tributaria está obligada a informar del plazo que tiene para realizar el procedimiento.

Para mayor abundamiento, cuando esa Administración tributaria, que VI dirige, ha querido actuar de acuerdo con la legalidad vigente, ha dictado la caducidad como resolución, con el consiguiente archivo del procedimiento, como se ve de la copia de la Resolución de... de agosto de 2006 de la administradora de Tributos Cedidos de Las Palmas, que se le acompaña, curiosamente, dictada mucho antes de los hechos de la presente queja. Sin duda, igual solución se tuvo que adoptar en el presente asunto.

**Tercera.-** El promotor de la queja insistió por *dos veces* en que esa administración tributaria adoptara la resolución de la caducidad, (Hechos V y VII), los días... de noviembre de 2007 y... de febrero de 2008, ejercitando el derecho contemplado en el *artículo 104.5 y 103.2*

de la LGT, petición que fue ignorada por ese servicio tributario, pues como ya hemos señalado, cuando esa administración ha actuado correctamente ha resuelto la caducidad, como parte dispositiva de la resolución, con el archivo del procedimiento.

De lo expuesto en el párrafo anterior, concluimos que no se ha actuado de acuerdo con los actos anteriores de esa Administración, existiendo una descoordinación de criterios, lo que provoca una inseguridad jurídica en los administrados.

Pero es que, además, al no acceder al dictado de la resolución debida, la declaración expresa de la caducidad y el archivo de las actuaciones, se ha realizado una actuación ablativa del derecho del interesado a dicha resolución.

**Cuarta.-** Por si cabía alguna duda, el Tribunal Supremo, TS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, se ha pronunciado, mediante la *Sentencia de 23 enero 2004*, dictada en el recurso de casación en interés de la *Ley nº 30/2003*, que tuvo como ponente al Excmo. Sr. D. Manuel Vicente Garzón Herrero, sobre la obligatoriedad de notificar, en todos los procedimientos administrativos y por todas las Administraciones Públicas actuantes, el plazo que tienen cada una para realizar y terminar el procedimiento correspondiente, así como de las consecuencias de la falta de cumplimiento de ello, en la primera notificación que se le dirija al ciudadano, y así expuso en sus Fundamentos de Derecho Tercero que:

“El Tribunal Constitucional en sus *sentencias 6/86 de 12 de febrero (RTC 1986, 6)*, *204/87 de 21 de diciembre (RTC 1987, 204)* y *63/95 de 3 de abril (RTC 1995, 63)* ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo ‘que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales’. La conclusión a la que llegó el Alto Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el *artículo 79.3 LPA de 1958* (hoy *artículo 58 LPAC*), de manera que la ‘notificación’ sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso procedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta doctrina en sus *sentencias de 14 (RJ 2000, 1574)* y *26 de enero de 2000 (RJ 2000, 160)*”.

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que diremos. El actual *artículo 42.4.2º de la LPAC* dispone: “En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”.

El precepto tiene su origen en el mandato del artículo noveno de la Constitución, desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la Seguridad Jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: ‘en todo caso’, regla general que se dirige a las Administraciones Públicas (todas) quienes necesariamente ‘informarán’ a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que en tanto las administraciones públicas no informen a los interesados de los extremos a que dicho precepto se refiere los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto que decidimos (...).

Por tanto, sin duda alguna, tanto el Tribunal Constitucional como el Tribunal Supremo consideran que para que una notificación de un acto sea eficaz debe de contener los requisitos legales que señala la normativa vigente en cada caso, si no, no despliega ningún efecto jurídico la notificación administrativa, como en el presente caso, pero es más, desde el año 2001 había declarado el TS que todas las Administraciones Públicas, como contenido necesario, *ex artículo 58 de la LRJPAC*, deben informar del plazo máximo para notificar la resolución del procedimiento y de los efectos que se producen si no se cumple con dicho plazo, en la primera notificación, por lo que la tesis del promotor de esta queja, que les hizo valer, es la correcta, de acuerdo con lo señalado por el Alto Tribunal Jurisdiccional.

De lo hasta aquí señalado, sin duda la notificación del reinicio del procedimiento, como la originaria del primer procedimiento de comprobación limitada, carecían del vicio de no indicar el plazo para la notificación de la resolución del procedimiento y las consecuencias que de ello se derivaban, por lo que las dos eran ineficaces, ningún efecto jurídico podían desplegar, por lo que se debe anular toda la actuación administrativa realizada en el presente caso.

Hemos de concluir, en consecuencia, que la actuación descrita, omisiones de derechos de los ciudadanos, consignaciones de disposiciones parcialmente, justo y solamente la parte gravosa de las mismas para los administrados, vulnera la Buena fe con la que deben de actuar las administraciones públicas.

Por ello, y en uso de las facultades que me confiere el *artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio*, que expresa:

“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”

Esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que los procedimientos tributarios son reglados.
- De que se debe de informar, al inicio de los procedimientos tributarios, a los ciudadanos del plazo

máximo que tiene la Administración actuante para notificar la correspondiente resolución del procedimiento, así como, de los efectos jurídicos que se producen derivados del incumplimiento de dicho plazo.

- De informar de la identidad de los responsables de la tramitación de los dos procedimientos tributarios antes expuestos, solicitada por el interesado.

- De informar acerca de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos tributarios.

Y la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De anular de oficio toda la actuación descrita en la presente queja y, dado el tiempo transcurrido, dictar la prescripción tributaria.

- De instruir a los responsables de las oficinas liquidadoras, de lo dispuesto por el Tribunal Supremo antes referido y de adoptar y notificar como resolución finalizadora del procedimiento, separada e independiente del reinicio de un nuevo procedimiento de gestión tributaria, la resolución en la que se declare la caducidad, como así lo hizo la administradora tributaria antes citada en la presente resolución.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala:

“En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

Este Diputado del Común le solicita a VI que informe sobre la presente resolución en el plazo citado.”

A esta resolución no se ha contestado de forma adecuada, como dispone el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, ni tan siquiera se ha hecho mención a lo investigado por esta Institución, por lo que debo traer el contenido del artículo 38 de la citada Ley reguladora de este Comisionado Parlamentario para la defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos en Canarias que expresa:

“1. Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.

2. Si el Diputado del Común considerase posible una solución positiva y, sin embargo, ésta no se adoptase sin una justificación adecuada, incluirá tal caso en su informe anual o extraordinario, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal afectados”.

Dado que la respuesta recibida del Ilmo. Sr. director tributario es formal pero no material con lo que esta institución le formuló en la resolución anexada y, por tanto, no es en absoluto convincente, pongo en el conocimiento de VE los antecedentes del caso para que se tomen las medidas adecuadas y se informe, dentro de plazo y de forma

razonable, la resolución que se acompaña, adoptándose los actos y actuaciones consecuentes.

**EQ 339/09.** Resolución del Diputado del Común, formulada en el **EQ 339/09** y dirigida al vicepresidente y consejero de Economía y Hacienda del Gobierno Canario, relativa a la falta de claridad de la normativa tributaria Canaria a efectos de la habilidad o inhabilidad de los sábados para interponer recursos tributarios, consistente en sugerirle que inicie las acciones oportunas para que se aclare la cuestión.

“Excmo. Sr.:

Esta Institución ha resuelto la apertura de la presente investigación de oficio, cuyo objeto se le expone, a continuación, a VE y motivada por la redacción del artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, (BOC núm. 243, de 18 de diciembre de 2006) intitulado de la declaración de los sábados como días inhábiles a ciertos efectos tributarios, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

“Artículo 24.- Declaración de los sábados como días inhábiles a ciertos efectos tributarios.

1. A los efectos de la presentación de autoliquidaciones de los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, del pago de las deudas tributarias resultantes de las mismas, cuando los plazos estén expresados en días hábiles, además de los domingos y declarados festivos, se excluyen del cómputo los sábados.

2. A los efectos de la presentación de autoliquidaciones, con su ingreso correspondiente en su caso, si el plazo se expresara en meses, años o días naturales, y el último día fuera sábado, el plazo se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

3. A los efectos de la presentación de declaraciones, si el último día del plazo para su presentación fuera sábado, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

4. A los efectos del pago de las deudas tributarias resultantes de liquidaciones practicadas por la Administración, si el último día del plazo previsto para el pago fuera sábado, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

5. En el cómputo del plazo del trámite de audiencia o de alegaciones en cualesquiera procedimientos tributarios, en el procedimiento sancionador tributario, así como en el cómputo de cualquier otro plazo que se establezca en los procedimientos tributarios, se excluirán los sábados.”

Según dicho precepto, que se contiene en el Capítulo III, bajo el epígrafe de *de los procedimientos tributarios* del Título II, cuyo enunciado es de *principios generales de la aplicación de los tributos*, se declara inhábil los sábados a ciertos efectos de la aplicación de los tributos, no conteniendo dicho precepto mención alguna a los procedimientos de revisión tributaria y, dado que del mismo se pueden realizar interpretaciones distintas por los operadores jurídicos, no está bien determinado si los sábados es hábil o inhábil a efectos de impugnación de actos administrativos tributarios.

Además, tanto la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, como la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, tratan la revisión de los actos en vía administrativa



en títulos diferentes y separados de los estrictamente procedimentales, respectivamente, Títulos VII y VI.

Teniendo en cuenta que, en las cuestiones tributarias en vía administrativa, no es preceptiva la asistencia de abogado, siendo el único intérprete en ese momento la propia administración tributaria del Gobierno de Canarias y que la redacción señalada no es nada clara y, por tanto, no contribuye a la seguridad jurídica.

Esta cuestión puede dar lugar a conflictos jurídicos innecesarios y contribuir así al crónico colapso que sufre la Jurisdicción contencioso-administrativa en Canarias, al tener que acudir a ella para que se fije y aclare el sentido de la norma.

Por ello, se puede interpretar por los operadores jurídicos, tanto por la administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, como por los propios ciudadanos-contribuyentes, que el sábado está excluido o incluido como día inhábil a efectos de interposición de la correspondiente impugnación. En consecuencia, el precepto mencionado de la *Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias*, debería tener una redacción más tersa de forma que se incluyera, de forma expresa o se excluya, los procedimientos de revisión administrativa.

Como ejemplo y de sugerencia, podría quedar redactado el *apartado 5 del artículo 24 de la Ley 9/2006*, del siguiente tenor:

“5. En el cómputo del plazo del trámite de audiencia o de alegaciones en cualesquiera procedimientos tributarios, en el procedimiento sancionador tributario, así como en el cómputo de cualquier otro plazo que se establezca en los procedimientos tributarios Y DE REVISIÓN, se excluirán los sábados”.

Teniendo en cuenta que el *artículo 36.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dispone:

“2. 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.”

Entiende este Diputado del Común que esta cuestión es de interés general, pues se estima que los actos administrativos son siempre generales, en la medida en que realizan una declaración única para toda la comunidad jurídica, todo ello por el carácter público del acto.

Es por todo ello, por lo que emito a VE la siguiente

#### SUGERENCIA

- Que tenga a bien proponer los trámites y gestiones necesarias para que se modifique el precepto citado, aclarando si en su ámbito están o no los procedimientos de revisión en vía administrativa, con el objeto de que los administrados no se encuentren en situaciones injustas o perjudiciales según se interprete la norma mencionada por los distintos servicios administrativos actuantes y, coadyuvando el cambio propuesto, a una interpretación unitaria del mismo, por consiguiente, al principio constitucional de seguridad jurídica.

**EQ 2235/08.** Recordatorio del deber legal que tiene la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias de facilitar a los ciudadanos la identidad del personal responsable de la tramitación de los procedimientos tributarios.

“Ilmo. Sr.:

Nuevamente nos dirigimos a VI en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución bajo la referencia arriba indicada, **EQ 2235/08**, la cual le agradecemos cite en su respuesta a la presente.

Acusamos recibo de su oficio de... de marzo de 2009 por el que nos traslada el informe del Ilmo. Sr. director general de Tributos, consistente en comunicar a esta Institución y al promotor de la queja la identidad de los funcionarios responsables de la tramitación administrativa del expediente sobre la devolución de los costes de una parte del aval que garantizaba una deuda tributaria, pero constatamos que, al final, no se nos ha facilitado la identidad requerida.

Se emite la presente resolución para que VI se la transmita al Ilmo. Sr. director general de Tributos de esa consejería relativa a:

En primer lugar, en relación con las excusas para no informar sobre la identidad de los funcionarios solicitada, sin dar algún indicio de razonabilidad para no hacerlo, debo de indicar que es un derecho de cualquier ciudadano, con la correlativa obligación-deber legal de la Administración Pública, el de conocer la persona o personas responsables de la tramitación de su asunto, contenido, para todas las Administraciones Públicas, en el *artículo 35. b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero, LRJPAC*, siendo esta cuestión, sin duda alguna, una materia de régimen jurídico y, por lo tanto, se reitera que la norma se aplica a cualquier Administración Pública.

Pero, para mayor abundamiento, la legislación tributaria ha reforzado este derecho de conocer la identidad de las personas, en definitiva, de la transparencia en la tramitación de los procedimientos administrativos tributarios, con lo dispuesto por los siguientes preceptos de la *Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT*:

“Artículo 3. Principios de la ordenación y aplicación del sistema tributario.

1. La ordenación del sistema tributario se basa en (...).

2. La aplicación del sistema tributario se basará en los principios de proporcionalidad, eficacia y limitación de costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales y asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios.

Artículo 30. Obligaciones y deberes de la Administración tributaria.

1. La Administración tributaria está sujeta al cumplimiento de las obligaciones de contenido económico establecidas en esta Ley. Tienen esta naturaleza la obligación de realizar las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo, la de devolución de ingresos indebidos, la de reembolso de los costes de las garantías y la de satisfacer intereses de demora.

2. La Administración tributaria está sujeta, además, a los deberes establecidos en esta Ley en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios y en el resto del ordenamiento jurídico”.

El mencionado precepto, sin ambages, dispone que la administración tributaria está sujeta a los deberes que se establecen en todo el ordenamiento jurídico vigente, remite a los derechos y garantías de los obligados tributarios, de los ciudadanos- Es, precisamente, un derecho y una garantía que los obligados tributarios puedan conocer a aquellas personas responsables de la tramitación de su asunto, pero la *LGT* va más allá y, en siguiente artículo, establece el catálogo de los derechos para los obligados tributarios que ya contemplaba el mencionado *artículo 35 de la LRJPAC* para todos los ciudadanos, con alguna matización, por lo que su exposición no es ociosa.

“Artículo 34. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

1. Constituyen derechos de los obligados tributarios, entre otros, los siguientes:

a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

b) Derecho a obtener, en los términos previstos en esta Ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en el *artículo 26 de esta Ley*, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.

c) Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en esta Ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

d) Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.

e) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

f) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.

g) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.

h) Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.

i) Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.

j) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.

k) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

l) Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

m) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en esta Ley.

n) Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

ñ) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta Ley.

o) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

p) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

q) Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.

r) Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

s) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en esta Ley.

Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio”.

Consignados todos los derechos que recoge el apartado 1, pasamos a comentar los aquéllos que son relevantes en el asunto que tratamos:

**- El derecho a conocer la identidad de las personas responsables de la tramitación de los procedimientos tributarios.**

Este derecho tiene su complemento en la obligación, en su sentido amplio, de la administración tributaria de facilitarlo, incluso, como está formulado, debería de conllevar que, sin necesidad de solicitud del ciudadano, ya estuvieran identificados el personal al servicio de ese servicio tributario, con su categoría, distinción de personal laboral o funcionarial.

**- El derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales**

**actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta Ley.**

Este derecho se conculca habitualmente en esa dirección general, por cuanto no informa, al inicio de los procedimientos tributarios, a los interesados del plazo legalmente existente para la realización del mismo, como consta en esta Institución, lo cual será objeto de estudio más detallado en otro momento y que por ahora dejamos apuntado.

**- El Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.**

Respeto y consideración que no es otra cosa que cumplimiento de lo previsto en la Ley, y que, al no cumplirse el mandato legal, como es en el presente caso en el que deliberadamente se silencia la identidad requerida, no sólo se cercena este último derecho, sino que se actúa sin consideración y respeto hacia el ciudadano y, por ende, hacia esta Institución.

Por todo lo expuesto y en uso de las facultades que me confiere el *artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001*, que expresa:

“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”

Debo de formularle a VI el siguiente

**RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

- De facilitar, sin más dilación y excusa, la identidad de las personas requeridas por esta Institución y por el promotor de la presente queja.

Asimismo, de conformidad con el *artículo 37.3* de la citada ley reguladora de esta Institución, deberá comunicarnos las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir un informe razonado acerca del juicio que le merece la misma en el término no superior al de un mes.

**EQ 1068/07.** Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de ser congruente en sus decisiones tributarias y de resolver sobre las cuestiones que los ciudadanos les planteen.

“Excmo. Sr.:

Nuevamente nos dirigimos a usted en relación con el expediente de queja que se tramita en esta institución a instancia de (...) y registrado con la referencia **EQ 1068/07**, la cual le agradecemos cite en el informe de respuesta a la presente resolución y cuyo antecedente en esta Institución fue el **EQ 1107/06**.

A la vista de los informes remitidos por esa administración municipal que VE preside, en relación con el objeto de la presente queja, así como la propuesta de resolución y la resolución administrativa adoptada, debo de aclararle cuál fue el contenido concreto de la solicitud del interesado de (...), relativa a la solicitud de la devolución de ingresos indebidos del impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, que había satisfecho. Lo hizo fundamentándola en que no se le había notificado la

liquidación tributaria de alta en el impuesto referido y no el valor catastral, que es una cuestión distinta.

También he de comunicarle a VE que el ciudadano lo que les había denunciado fue que, para la exigencia tributaria del IBI, se había realizado sin seguirse el procedimiento legalmente establecido, refiriéndolo al procedimiento tributario, cuya competencia en el IBI es exclusiva de esa administración y, así, literalmente expuso:

“Que los recibos antes citados, exigidos por esa Administración han sido exaccionados sin seguirse el procedimiento tributario legalmente existente para ello, incurriendo, por tanto, dicha exigencia en motivo de Nulidad de Pleno Derecho.” (Último párrafo de la página de su escrito)

Asimismo, en el párrafo siguiente de la página 2 expuso:

“Así, al ser el IBI un impuesto que se debía de (...) ese ayuntamiento debió de notificar de forma personal y fehaciente la liquidación tributaria de alta en dicho impuesto, *ex artículo 124.3* de la entonces vigente *Ley 230/1963* (...).”

Prosiguió, en el segundo párrafo de dicha página, consignando la Jurisprudencia que consideró aplicable a la cuestión de la notificación de la resolución tributaria de alta en el IBI, y la información que VE nos ha trasladado, a través de los servicios administrativos oportunos, habla de la cuestión de la notificación del valor catastral, cuestión distinta con el objeto del procedimiento iniciado por el interesado con su escrito.

Así, el *artículo 103.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT*, establece:

“1. La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa”.

El *artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, dispone:

“1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

Cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, el órgano competente podrá pronunciarse sobre las mismas, (...).

2. En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

3. Las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54. Expresarán, (...).

4. En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver (...).

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma”.

Por su parte, el *artículo 225.2 de la LGT* expresa:

“El órgano competente para conocer del recurso de reposición no podrá abstenerse de resolver, sin que pueda alegarse duda racional o deficiencia de los preceptos legales.

La resolución contendrá una exposición sucinta de los hechos y los fundamentos jurídicos adecuadamente motivados que hayan servido para adoptar el acuerdo”.

Esa administración tributaria consignó, como antecedentes de hecho de la propuesta de resolución administrativa que se iba a adoptar en relación con la solicitud del interesado, lo siguiente: “Que se solicita la devolución (...), por no haberse notificado el valor catastral” y, además, en los informes emitidos a esta Institución sólo dice que ya se ha dictado la resolución administrativa correspondiente, lo cual implica, ineluctablemente, que no se ha pronunciado, de manera congruente, con lo planteado por el interesado sobre la falta de notificación de la liquidación tributaria de alta en el IBI, infringiendo, por tanto, los artículos antes citados.

Por lo expuesto y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa: “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.” Esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que debe de dictar resolución con base en los hechos solicitado por el interesado en la presente queja y, por tanto, resolver la cuestión fundamental de cuándo se le notificó la liquidación de alta tributaria en el IBI, hasta la fecha no respondida.

- De que los procedimientos tributarios son reglados. Y la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De anular de oficio la propuesta de resolución de esa administración, y en su caso, dictar y notificar una nueva que resuelva el fundamento de la pretensión del interesado, en cuanto a la cuestión de la falta de la preceptiva notificación tributaria de alta en el IBI.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

En consecuencia, esta Institución está a la espera de la respuesta de VE a la presente resolución, indicándole que esta cuestión ha sido tratada e investigada por este Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas en los siguientes expedientes de queja tramitados con esa administración municipal EQ: 980/02, 913/03, 1096/05, 1109/05, 1417/05, (investigación de oficio), 1177/05, 845/06, entre otros. Se da

la circunstancia y la paradoja de que en la investigación de oficio EQ 1417/05, el entonces responsable de la Hacienda municipal, por delegación de la Alcaldía, que prestó el visto bueno al informe del jefe del servicio de Tributos y Exacciones, cuya copia se acompaña, por el que se aceptó la resolución de esta Institución en la que se le recordó que toda alta en un registro tributario originaba la obligación de la Alcaldía u autoridad delegada de notificar la correspondiente resolución, -la liquidación tributaria de alta- sin embargo, esa postura, correcta desde el punto de vista de la legalidad vigente, no se está siguiendo por ese ayuntamiento y, ante el cambio de criterio del que nos informó la entonces Excm. Sra. Alcaldesa, mediante el traslado del informe del recaudador ejecutivo, EQ 1177/05, esta Institución vio la necesidad de dar una nueva oportunidad al nuevo equipo de gobierno que VE preside.

Finalmente, se recibió la respuesta desde la concejalía Presidencia -EQ 1177/05, cuya copia se le acompaña- por la que se ratificaban en el informe funcional antes citado y contradictorio con el evacuado para el EQ 1417/05. Entendemos como mala praxis que tendrá que señalarse en el Informe Anual al Parlamento de Canarias que se rinda sobre la gestión del año 2008, por lo que ello puede conllevar importantes perjuicios para la hacienda de ese ayuntamiento, además de otras responsabilidades.”

EQ 1555/06. Resolución del Diputado del Común por la que se recomienda al Gobierno de Canarias que se articule un sistema que permita disponer a los ciudadanos del plazo legalmente establecido para recurrir en su integridad.

“Excmo. Sr.:

Agradecemos los informes que nos han remitido desde la secretaría general técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias que VE preside, para resolver el objeto de la presente investigación de oficio, cuya referencia es EQ 1555/06, la cual ruego VE cite en la respuesta que se emita a la presente resolución.

La presente investigación vino motivada por la posibilidad de que se estuviera vulnerando el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva en su vertiente de acceso a los recursos legalmente establecidos (artículo 24.1 de la vigente Constitución Española, CE), por la regulación y el funcionamiento de los registros administrativos de esta Comunidad Autónoma, dado que los mismos sólo tienen horario para la recepción de documentos de lunes a viernes de 9 a 14, estos son cinco horas efectivas al día, salvo los meses de julio, agosto y septiembre que se ve reducido en una hora, de 9 a 13 horas, sólo 4 horas efectivas. Así lo dispone el artículo 11 del Decreto 105/2000, de la Presidencia del Gobierno, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración autonómica de Canarias:

“Los registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades de derecho público y organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma, permanecerán abiertos al público todos los días hábiles, con un horario de funcionamiento de nueve a catorce horas, salvo durante los meses de julio, agosto y septiembre, cuyo horario será de nueve a trece horas.

Los sábados y los días 24 y 31 de diciembre permanecerán cerrados los registros, sin perjuicio de que



los Secretarios Generales Técnicos puedan establecer la apertura de todos o algunos de los registros adscritos a sus Departamentos para esos días, permaneciendo abierto en todo caso el registro general de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia.

2. Los Secretarios Generales Técnicos en el ámbito de su competencia departamental y los órganos equivalentes de las entidades de derecho público y organismos autónomos vinculados o dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, podrán establecer horarios especiales de apertura al público superiores al señalado en el apartado 1 de este artículo. Dichos horarios deberán ser previamente comunicados al órgano competente en materia de inspección de servicios y se establecerán mediante resolución que determinará las oficinas de registro a las que afecte, y su carácter permanente o temporal, atendiendo al número de ciudadanos demandantes del servicio o a otros motivos objetivos que resulten acreditados”.

Por lo expuesto, la regulación normativa que así lo expresa, se constata que el sábado es inhábil a efectos de registros de esa Comunidad Autónoma. A tal efecto se le han solicitado varios informes a la Consejería de Presidencia y Justicia y Seguridad de ese gobierno, en el siguiente sentido:

“Al respecto, agradecemos su atento informe de fecha de 29 de marzo de 2007 - cuyo encabezado acompañamos para su mejor localización, en relación a las fórmulas de cómputo de plazos administrativos en esa administración, asunto objeto de la presente investigación de oficio.

Era intención de este Diputado del Común hacer una evaluación global de los criterios seguidos al respecto por el conjunto de las administraciones públicas canarias, sobre las cuales se ha iniciado la misma investigación pero, ante la dilación de algunos cabildos insulares y ayuntamientos en dar su respuesta, se entiende preferible proseguir autónomamente con esa Administración regional, por el interés que la misma representa en la presente cuestión.

En lo que se refiere al contenido del informe recibido, en el mismo se señala que el vencimiento de cualquier plazo es a las 24 horas del día en que termina el último día del plazo o término. Sin embargo, pese a reconocer que los registros de la Administración regional están abiertos sólo hasta las 14 horas -en horarios no estivales- orilla la cuestión de cómo se solventa que, desde las 14 horas en adelante, (13 horas en horario estival) no se pueda acceder a los mencionados registros para ejercitar el derecho a usar el plazo en su integridad. Esta cuestión debe ser respondida expresamente, desde el ordenamiento jurídico vigente, puesto que se aplica el tan citado artículo 1960.3 del Código Civil, así como el artículo 48 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

En tal sentido, no resulta satisfactoria la respuesta con la que, en relación a esta cuestión, se cierra el informe de esa administración del siguiente modo: el interesado puede acogerse a las demás opciones que le ofrece el artículo 38 de la propia Ley 30/1992, como es el caso de Correos. La capacidad y el derecho de optar casan mal con la obligación de escoger una vía en concreto. Es más, y para mayor

abundamiento, el servicio de Correos tampoco está disponible hasta las 24 horas del día, por lo que el problema persiste.

Por lo todo lo anterior, esta Institución solicita de VI que nos informe acerca de las cuestiones expuestas en el presente, agradeciendo, por anticipado, la remisión del informe a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, C/ O'Daly, 28 (...).”

La respuesta a lo expresado anteriormente por la Ilma. Sra. secretaria general técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias fue del siguiente modo:

“En contestación a su escrito de (...) por el que se solicita nuevo informe en relación con las posibilidades de los administrados de usar los plazos administrativos en su integridad se comunica, lo siguiente:

En el informe dirigido a esa Institución de fecha 29 de marzo de 2007 esta secretaría ponía de manifiesto que si bien la Ley 7/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, artículo. 135 amplía el plazo para la presentación de escritos hasta las quince horas del día hábil siguiente al su vencimiento, dando así respuesta al problema planteado al permitir al interesado usar el plazo en su totalidad e incluso ampliándolo; La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, básica y de directa aplicación a esta Administración no prevé tal posibilidad.

No obstante, actualmente la Ley 11/2007, 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos da solución a la cuestión planteada al establecer en su artículo 24 la obligación de las Administraciones Públicas de crear registros electrónicos, dichos registros permitirán la (...).”

A la vista de los hechos expuestos, tengo que hacer las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La Administración Pública es un poder de Derecho, su actuación está presidida por el principio de legalidad constitucionalmente establecido.

Así, nuestro ordenamiento jurídico vigente sustenta el principio de legalidad sobre las siguientes bases:

- La primera se encuentra en el artículo 1.1 de la Constitución vigente, que expresa:

“España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.”

Estado de Derecho es el sometimiento por entero de la conducta del Estado al Ordenamiento jurídico, cuya cúspide es la Constitución, CE. Nos encontramos con la soberanía popular (democracia), separación de poderes, implicando ello, el respeto y garantía de los derechos fundamentales.

- La segunda base, sin duda, como traducción normativa del principio supremo de Estado de Derecho es la enunciación que proclama el artículo 9.1 de la CE, el cual declara, sin ambages, que:

“Los ciudadanos y los poderes públicos se encuentran sometidos a la Constitución y al resto del Ordenamiento jurídico.”

- La tercera base del principio de legalidad, que enfatiza el Estado de Derecho, es el apartado 3 del artículo 9 de

la CE, que señala los principios constitucionales del ordenamiento jurídico, al Estado de Derecho, al que quedan sometidos todos, los ciudadanos y los poderes públicos, expresando que:

“La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.”

La cláusula de cierre del sistema jurídico viene determinada por lo dispuesto en el artículo 117.1, 118, 123 y 164 de la CE, entre otros preceptos vigentes del ordenamiento jurídico vigente.

Lo citado se le expone por las respuestas recibidas que constatan, además del reglamento emitido por VE que se es consciente de que se está vulnerando el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, en su vertiente de derecho de acceso a los recursos legalmente establecidos, *ex artículo 24.1 de la CE y sentencias del Tribunal Constitucional, TC, de 7 de junio de 1982, RTC 1982/32, 12 de noviembre de 1984, RTC 1984/102, de 14 de marzo de 2005, RTC 2005/64, 20 de noviembre, RTC 2006/335, 11 de diciembre de 2006 de 2006, RTC 2006/348, 10 de septiembre de 2007, RTC 2007/179*, entre otras.

Así, como muestra de una de ellas, la *Sentencia de 14 de marzo de 2005, RTC 2005/64*, dispuso en su Fundamentos Jurídicos 3 lo siguiente:

“De ahí que hayamos de concluir que existe violación del derecho a la tutela judicial efectiva si la interpretación ofrecida por el órgano judicial es manifiestamente irrazonable (tal como ocurriera en el supuesto contemplado en la STC 222/2003, de 15 de diciembre) o produce como resultado final el efecto de hacer impracticable el derecho al disfrute del plazo para interponer el recurso en su totalidad.”

Más adelante precisa el objeto del recurso en los siguientes términos, Fundamentos Jurídicos 4:

“Pues bien, (...) cuestión ajena a la aquí suscitada, que se refiere, en correcto rigor técnico, a un problema relativo a la posibilidad de disponer en su integridad del plazo legalmente establecido, y no a la de la prórroga de aquél del que goza el recurrente.

b) El segundo (...) una vez que el legislador ha establecido un determinado plazo para el ejercicio de la acción, la aludida sencillez, en sí misma considerada, no enerva el derecho de la parte a disfrutar del plazo legalmente dispuesto de forma íntegra.

c) A lo anterior se une que, (...) pero no ofrecen una respuesta a cómo y dónde el demandante, en aplicación de esa pretendidamente completa regulación de la materia, debería haber presentado la demanda fuera del horario ordinario en el que permanece abierto el Registro para preservar su derecho a disponer del plazo en su integridad”.

No cabe duda que, una vez establecido legalmente un plazo para recurrir o para presentar una solicitud o cumplir con un trámite dentro de un procedimiento, éste se debe de poder usar en su integridad y así la respuesta, apodictica de los servicios jurídicos de ese Gobierno que VE tan dignamente preside, no se pueden limitar a decir que la vigente *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de*

*Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* no contempla la posibilidad de usar el plazo en su integridad, pues esto es un error.

En primer lugar, he de precisar que la afirmación de los servicios jurídicos de que la *Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil, artículo 135* amplía el plazo para la presentación de escritos hasta las quince horas del día hábil siguiente al su vencimiento, dando así respuesta al problema planteado al permitir al interesado usar el plazo en su totalidad e incluso ampliándolo; *La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, básica y de directa aplicación a esta Administración no prevé tal posibilidad. Es incorrecta, a la luz de la doctrina del TC antes señalada, el derecho al plazo legalmente establecido es a disfrutar del mismo en su integridad, es decir, hasta las 24 horas del día y, si la citada ley procesal sustituyó el sistema del buzón para las entregas de escrito de término hasta las 24 horas, por el de hasta las 15 horas del día siguiente, de manera que una vez que no se pudo o no se quiso, presentar el correspondiente escrito en el horario de 8 a 15 horas de registro judicial del día en que vencía, como no se ofrece, ahora, la posibilidad de presentarlo en el buzón judicial o Juzgado de Guardia, hasta las 24 horas de dicho día, se cambia esta posibilidad, la del buzón, por la de presentarlo dentro del horario de registro judicial de 8 a 15 horas del día siguiente ordinal que vencía con el anterior sistema, pero no como día de gracia o de ampliación, sino como posibilidad de cumplir el plazo en su integridad, de acuerdo con la doctrina del TC antes expuesta.

También, dijo el citado servicio jurídico que: “*La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, básica y de directa aplicación a esta Administración no prevé tal posibilidad.” Afirmación que es cierta pero incorrecta, tal es así que las Administraciones Públicas están sujetas al ordenamiento jurídico vigente, como antes se expuso por el elemental principio de legalidad de su actuación, *ex artículo 9.1, 9.3 y 103.1 de la CE*, básicamente, y como le recordé a dicho servicio que el artículo 1960. 3 del *Código Civil, CC*, vigente establece que el plazo termina a las 24 horas del día de término, precepto plenamente aplicable a los procedimientos administrativos, en defecto de norma o disposición en las leyes administrativas.

En el sentido anterior y ante una realidad constatada, a través de su propio reglamento antes citado y lo expuesto por dicho servicio jurídico, que el plazo del que disponen los ciudadanos para presentar, cuanto menos sus recursos administrativos, estaba siendo vulnerado por la actuación de esa Administración autonómica que VE dirige, la respuesta debió de haber sido que se iba a proponer un cambio reglamentario y un anuncio del nuevo sistema para cumplir con la legalidad vigente. Pero ello no ha sido así, más bien, todo lo contrario, inactividad y constatación jurídica de que se está vulnerando un derecho fundamental, como lo ha interpretado el TC.

Se entiende que la única razón de ser y de existir de la Administración Pública es servir a los ciudadanos, como lo proclama el artículo 3 de la *LRJPAC*, y a ello hay que

unirle el Principio de Inexcusabilidad del Derecho, que se contiene en el *artículo 6.1 del vigente CC*.

“Se afirma la voluntad de que el derecho se cumpla. La organización jurídica establecida ha de ser realizada y no se puede dejar pendiente a la conducta de los particulares, de su conocimiento o de su ignorancia, de su curiosidad o descuido la realización del plan orgánico del Estado. La ignorancia o el error sobre el sentido de una norma no impide su cumplimiento; (...). El *artículo 2* (como el *6.1* actual) tiene razones de claras de justicia y se basa en el deber de cooperación de todos en la realización del derecho; una manifestación de esta colaboración es respetar las leyes incluso las que no se conocen, soportando y reconociendo sus consecuencias. *Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de mayo de 1999, RJ 1999/6146, Fundamentos de Derecho Cuarto*.

**Segunda.-** Además de lo expuesto, es decir, de que no se está dejando disponer del plazo en su integridad para recurrir o para presentar alegaciones en un procedimiento administrativo, con la interpretación de esa Comunidad autónoma en contra de la doctrina del TC antes expuesta, también se está quebrando uno de los pilares básicos de la Justicia y, por ende, del Estado de Derecho, como es el principio de seguridad jurídica, por cuanto como no se tiene instaurado ningún mecanismo por esa Administración autonómica para disponer de los plazos en su integridad, no se está actuando conforme al ordenamiento jurídico instaurado y, a este respecto el, TS ha dicho que: “el principio de seguridad jurídica obliga a todos los órganos del Estado a actuar conforme a un orden jerárquico de normas que no pueden ser caprichosamente interpretadas ni alteradas”, entre otras, *Sentencia del TS de 3 de enero de 1979, RJ 1979/7*.

Por su parte, el Tribunal Constitucional ha establecido que la seguridad jurídica es un valor de nuestro ordenamiento jurídico, y no sólo es un principio constitucional, (*artículo 9.3 de la CE*), sino que también lo ha elevado a la categoría de valor constitucional. En la *Sentencia de 20 de julio de 1987, RTC 1981/27*, el ponente el Excmo. Sr. don Plácido Fernández Viagas, expuso:

“Los principios del 9.3 de la CE, no son compartimientos estancos sino que están relacionados, cada uno de ellos cobra valor en función de los demás y en tanto sirva a promover los valores superiores del Ordenamiento jurídico que propugna el Estado social democrático y de Derecho.

Y continúa el TC señalando que:

“la seguridad jurídica es suma de certeza y legalidad, jerarquía y publicidad normativa, irretroactividad de lo no favorable, interdicción de la arbitrariedad. Es la suma de estos principio lo que permite promover en el Ordenamiento jurídico, la Justicia y la Igualdad, en Libertad.”

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el *artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001*, que expresa: “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, debo de formularle la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De que se articule un sistema que permita disponer a los ciudadanos del plazo legalmente establecido para recurrir en su integridad, de acuerdo con la doctrina del TC antes transcrita, respetándose así su derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la CE.

Y la siguiente,

#### SUGERENCIA

- De que mientras no se articule el mecanismo necesario para que los ciudadanos puedan disponer del plazo para recurrir, o presentar alegaciones, en su integridad, se admitan los escritos dentro del horario de registro del día siguiente, como ha resuelto el *artículo 135 de la Ley 1/2000, de siete de enero, de Enjuiciamiento Civil*.

Asimismo, de conformidad con el *artículo 37.3* de la citada ley reguladora de esta Institución, deberá comunicarnos las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir un informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el término no superior al de un mes.”

#### 7. EDUCACIÓN

##### Índice:

- 7.1. **Introducción.**
- 7.2. **Expedientes de queja con traslado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia.**
- 7.3. **Falta de respuesta de la Administración educativa a las solicitudes de los administrados.**
  - 7.3.1. **Solicitud de disminución de ratio de educación infantil en centro público (queja colectiva).**
  - 7.3.2. **Solicitud de abono de complemento de atención al público.**
  - 7.3.3. **Solicitud de traslado de matrícula por ausencia de personal docente para la impartición de una asignatura.**
  - 7.3.4. **Educación en igualdad de condiciones para menores sujetos a medidas judiciales.**
- 7.4. **Ausencia de servicios escolares esenciales en un centro educativo que permitan conciliación de la vida laboral y familiar (queja colectiva).**
- 7.5. **Irregularidades en el funcionamiento de centros docentes. Denuncias por actitud abusiva del personal docente.**
- 7.6. **Irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en centros concertados (queja de oficio).**
- 7.7. **Atención a la diversidad. Necesidades educativas especiales.**
- 7.8. **Reubicación de alumnado por mal estado de las instalaciones sin comunicación previa a los afectados. Deficiencias en el centro de acogida.**
- 7.9. **Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación.**
- 7.10. **Resoluciones más significativas en el área de Educación.**



### 7.1. Introducción

Antes de proceder al examen pormenorizado de los expedientes de queja que se han tramitado en este año 2009, nos parece significativo señalar el aumento progresivo de las reclamaciones instadas ante este Comisionado Parlamentario en lo relativo al área de Educación, experimentado a lo largo de los últimos periodos anuales, dato que es de fácil constatación si se tienen en cuenta las estadísticas realizadas en este y anteriores Informes Anuales:

| Año      | Quejas |
|----------|--------|
| Año 2007 | 44     |
| Año 2008 | 66     |
| Año 2009 | 291    |

De las 291 quejas nuevas presentadas por los ciudadanos en la administración educativa en este año de 2009, 218 pertenecen a determinados colectivos afectados por el mismo problema, dato que no debe tenerse en cuenta para minimizar la relevancia del mal funcionamiento de la administración frente a los ciudadanos con el fin de disminuir las estadísticas, sino más bien, atender a una realidad social en la que los afectados reclaman con más dinamismo la defensa de sus derechos ante las vulneraciones evidentes de la legalidad.

En cuanto a los datos estadísticos de las quejas relativas al área de Educación, resultan un total de 365 quejas tramitadas de las que, como ya hemos señalado, 291 pertenecen a quejas nuevas recibidas en el año 2009 y el resto a ejercicios anteriores. Se archivaron, en la fecha de cierre de este informe 175 quejas y continúan en tramitación las 116 restantes.

Se detallan, a continuación, la relación de administraciones públicas a las que se ha emitido, por incumplimiento de colaborar con esta Institución, un recordatorio del deber legal:

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.
- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

Destaca, en relación con lo anterior, que el Ayuntamiento de Puerto del Rosario ha persistido en su incumplimiento tras recibir el recordatorio de deber de colaboración, por lo que ha habido que reiterarlo con la advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal.

Por último y en cuanto a las resoluciones dictadas por este Comisionado Parlamentario, se informa que se han emitido dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, que, hasta la fecha de cierre del presente informe, se desconoce si se han aceptado o no.

Posteriormente, se especificará algunas de las reclamaciones más relevantes que evidencian las deficiencias existentes en el ámbito de la Educación en Canarias y que, en muchas ocasiones, las autoridades educativas tratan de justificar alegando falta de medios económicos o recursos humanos para atender las necesidades de los administrados reconociendo así, de forma implícita, la vulneración del principio de legalidad consagrado en la Constitución que somete su actividad al ordenamiento jurídico vigente.

Es este principio de legalidad, contemplado en el *título IV de la Constitución Española*, el que debe inspirar la actuación de las administraciones públicas conforme la *Ley 30/92 de 26 de noviembre de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común* y ello, trasladado al ámbito educativo, debe traducirse en velar por el derecho fundamental de los ciudadanos a la educación regulado tanto en el ámbito nacional en nuestra Constitución (*artículo 27*), como en el internacional en la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el 13 de diciembre de 2000 (artículo 14)* y en el *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 13)*.

Por otra parte, la *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación* encuadra, en su título preliminar el contexto en que la administración educativa debe velar porque ese derecho fundamental no se vea transgredido, procurando, en resumen, una educación de calidad en la que se cubran, al menos, las necesidades básicas personales y de aprendizaje de los educandos, y en la que se facilite el acceso a la educación en igualdad de oportunidades independientemente de las condiciones y circunstancias individuales.

Es en este punto donde, a través de las quejas recibidas, se ha podido comprobar que, en el ámbito educativo de Canarias, existen bastantes carencias por estar ausente este principio de legalidad aludido, y se deriva de esta ausencia todos los perjuicios denunciados que activan los mecanismos de supervisión encomendados a este Diputado del Común.

Debemos puntualizar que, aunque, al final, se ha obtenido la colaboración de las administraciones a las que se ha solicitado información en muchos de los expedientes de queja, y se ha procedido al archivo de los mismos por concurrir los requisitos necesarios para acordarlos en cada caso, existe un gran número de expedientes en los que la petición de informe tiene que reiterarse varias veces, y se obstaculiza con ello. Provoca, en definitiva, en algunos expedientes, que el objeto de la reclamación pierda su sentido al quedar obsoleto.

### 7.2. Expedientes de queja con traslado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia

Señalamos, en este primer epígrafe, dos grupos de reclamaciones tramitadas en este ejercicio: las relativas a la concesión de becas para estudios, y las relativas a las dificultades en la homologación de títulos académicos expedidos en el extranjero.

En cuanto a las primeras, en el **EQ 54/09**, venía motivado por la imposibilidad de la hija de la reclamante de acceder a una beca de estudios de ciclo medio de Estética y Artística impartidos en un IES de Gran Canaria. A pesar de haber solicitado la ayuda, conforme a la convocatoria correspondiente en forma y plazo, y de encontrarse la unidad familiar de la estudiante en una situación socioeconómica desfavorable y, por lo tanto, acreedora a la beca solicitada. Denunciaba, además, el agravio comparativo existente ya que la cantidad percibida por esta alumna (200 euros para libros y material escolar) era muy inferior a la percibida por otros estudiantes en igualdad de condiciones a ella (2 600 euros).



Esta queja se remite al Defensor del Pueblo por ser competente el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, para la tramitación de la ayuda solicitada y denegada objeto de queja.

En el **EQ 713/09**, nos manifestaba otra reclamante su disconformidad por denegación de una beca por parte del Ministerio de Educación, para estudios de enseñanza de música, por superar los umbrales de patrimonio en la declaración de la renta del ejercicio de 2007, ya que dicho aumento se correspondía con la obtención de un premio por su madre, en un concurso, de una TV y un DVD, tasados en 1 590 euros.

Dicho expediente se remite, también, por falta de competencia de esta Institución, al Defensor del Pueblo, que ha continuado con su tramitación mediante la petición de información a la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria del Ministerio de Educación.

Dentro de las quejas, por las dificultades en la homologación de títulos académicos expedidos en el extranjero, reseñamos el **EQ 639/2009** en el que una ciudadana que pretendía la homologación de sus estudios de bachiller cursados en Río de Janeiro (Brasil), denuncia la ineficacia de la Delegación de Gobierno de las Palmas de Gran Canaria para gestionar los tramites de traslado de la documentación pertinente al Ministerio de Educación, lo cual la está perjudicando ya que necesita el título de bachiller homologado para poder presentarse a unas oposiciones de la administración pública.

Al carecer la administración canaria de competencias para la concesión de la homologación solicitada y la expedición de la correspondiente credencial, se trasladó al Defensor del Pueblo para su tramitación.

### **7.3. Falta de respuesta de la Administración educativa a las solicitudes de los administrados**

Nos ha parecido oportuno, a pesar de que los expedientes de queja aquí referenciados entran a formar parte de asuntos de diversa índole, crear un epígrafe específico en el que se detallen los expedientes incoados por los ciudadanos por la falta de respuesta de la administración educativa a sus peticiones o reclamaciones, lo que ha provocado indefensión y, en consecuencia, han acudido a este Diputado del Común.

Los reclamantes manifiestan el malestar que les provoca el que la administración no dé respuesta sino cuando este Comisionado entra a investigar el asunto planteado y que, a pesar de que la administración conoce la queja, no se dirige directamente al ciudadano, sino que facilita la información a través de esta Institución pudiendo arbitrar otros procedimientos para agilizar el problema planteado o la resolución al procedimiento administrativo instado.

Esto denota un desinterés en el cumplimiento de la Ley reguladora del procedimiento administrativo y que, como ya decíamos en la introducción, no puede justificarse ni ante la ciudadanía canaria ni ante este Comisionado en la falta de medios. La administración se debe de dotar de los recursos necesarios para hacer efectivos los principios de eficacia y legalidad.

#### **7.3.1. Solicitud de disminución de la ratio de educación infantil en un centro público (queja colectiva)**

En relación con el alumnado en la etapa de educación infantil (3 a 5 años), en los últimos diez años se ha ido experimentado un aumento con un promedio de casi mil alumnos por año, ello supone la necesidad de ampliación de la inversión económica que no se ha ido produciendo en proporción con las necesidades que han ido surgiendo. Ha provocado que, teniendo en cuenta la limitación de la *ratio* establecida para la etapa de educación infantil especificada en la *Orden de 23 de julio de 2009, por la que se determina la relación media de alumnado, mínimos y máximos por unidad escolar en los cantos privados concertados de Canarias para los cursos escolares 2008-2009 a 2012-2013* (un máximo de 25 alumnos por aula), se rebasen, con el nuevo alumnado admitido cada curso, los límites establecidos, y, por otra parte, se asignan centros educativos que no son los de la elección preferente.

Supone, en diversos casos, que los centros asignados quedan muy lejos de la vivienda habitual del alumno o del lugar de trabajo de los padres, con los perjuicios de organización familiar que ello conlleva, sobre todo en los casos en que no existen servicios que permitan acoger al alumnado en horario laboral de los padres o transporte escolar que facilite a los mismos desplazarse al centro educativo.

Los padres de los alumnos afectados se incluyen en una lista de reserva de los centros preferentes elegidos a la espera de que algún alumno admitido cause baja para acceder a su puesto. Las listas de reserva superan, en muchas ocasiones, la *ratio* mínima exigida y, en consecuencia, pudiera implantarse un nuevo grupo en el centro que evitaría los perjuicios señalados anteriormente. Este problema se expone en diversos expedientes.

Ahora bien, en relación con la *ratio*, un colectivo que agrupa 197 **EQ 731/09 y correlativos** acuden a esta Institución y denuncian la insuficiencia de personal docente que impide prestar la atención adecuada en un centro de educación infantil de Las Palmas de Gran Canaria. Tanto el AMPA, el director del centro como todos los padres y madres de alumnos de la etapa de infantil solicitan a diferentes dependencias de la Consejería de Educación (Viceconsejería, Dirección Territorial de Las Palmas, Dirección General de Personal, Dirección General de Centros e Inspección Educativa) una disminución de *ratio* y la solicitud de la creación de nuevo grupo para descargar los ya existentes. Alegan, asimismo, en atención a la seguridad de los niños la escasa superficie de las aulas destinadas a este alumnado. No han recibido respuesta alguna de las administraciones mencionadas. Por ello, acuden a este Comisionado en búsqueda de protección de los derechos de sus hijos, que cursan una etapa escolar que requiere, por su corta edad, extremar las medidas de seguridad.

Se solicita información a la Consejería en el mes de julio de 2009; se reitera, con posterioridad, en el mes de octubre y la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, competente en la materia tratada, nos responde que ante la magnitud que supondría adaptar el centro –construido en 1964– a las exigencias actuales y que, incluso, la propia reestructuración pondría en peligro la seguridad del edificio, se ha decidido, en este curso 2009-2010 por ser

prioritario el derecho a la escolarización contemplado en la *Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio*, que regula el derecho a la Educación (LOE), escolarizar al alumnado dentro las posibilidades que el centro ofrece actualmente.

Nos comunica, no obstante, la dirección general que, en el programa actual, se prevé emprender la ejecución del proyecto de ampliación del centro.

En consecuencia, al entender que el problema está en vías de solución, se procede al archivo del expediente.

### **7.3.2. Solicitud de abono del complemento de atención al público**

En el **EQ 518/09** se origina por la falta de respuesta a una solicitud que la interesada dirige a la Dirección Territorial de Educación de Las Palmas, en la que reclama el abono del complemento de atención al público –categoría de auxiliar administrativo–. Al no recibir contestación, presenta una nueva instancia ante la misma Dirección Territorial, pidiendo, por una parte, información sobre el estado de tramitación de su solicitud de octubre de 2008, y, por otra, el dictado de resolución estimatoria, con reconocimiento de sus derechos; por último, y de forma expresa, el cumplimiento de la *Orden 14 de abril de 1999, del Ministerio de Administraciones Públicas (BOE 97)*, por la que se establecen los criterios para emisión de comunicación a los interesados prevista en el *artículo 42.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre*, en cuanto al adelanto de la solicitud y al contenido de la comunicación. Tampoco esta instancia recibe respuesta por lo que la reclamante decide acudir al Diputado del Común.

El 22 de junio de 2009, se solicita un informe a la Consejería de Educación sobre los motivos de la ausencia de respuesta a las solicitudes de esta ciudadana. Se reitera en el mes de agosto. Recibimos la contestación a finales del mes de octubre, en la que, a pesar de reconocer el imperativo legal contenido en la *Ley 30/92* que insta a la administración al deber de contestar a las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, justifica el incumplimiento del mismo en la escasez de medios que impide atender la multitud de demandas presentadas.

Este informe dio lugar a que esta Institución emitiera el correspondiente recordatorio de deberes legales cuya aceptación o rechazo desconocemos en la fecha de cierre de este informe. Dicha resolución, no obstante, se expondrá en su epígrafe correspondiente.

### **7.3.3. Solicitud de traslado de matrícula por ausencia de personal docente para la impartición de una asignatura**

Uno de los problemas a los que se enfrenta la educación canaria y origen de algunos expedientes de queja instados ante este Diputado del Común, es la falta de sustituciones del personal docente en situación de baja. Quedan plazas vacantes sin cubrir por un tiempo considerable después de presentada la baja o hasta la incorporación del titular.

Esta circunstancia causa evidentes perjuicios al alumnado matriculado en las asignaturas afectadas, ya que, en ocasiones, estas materias pasan a impartirse por personal no cualificado o no se imparten como es el caso del **EQ 1977/08**, en el que una alumna de 1º de bachillerato en la modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales en un Instituto de Educación Secundaria de La Palma, manifiesta su queja, en el mes de noviembre

de 2008, ya que no se nombró un profesor para la asignatura de Economía y, pasados ya dos meses desde el comienzo de curso, decidió solicitar a la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife el traslado de matrícula otro centro, sin haber obtenido respuesta.

Se solicita un informe a la Conserjería de Educación sobre los hechos expuestos y la respuesta que se prevé a dar a las peticiones del reclamante; en el mes de marzo de 2009, se nos remite la información solicitada comunicándonos que el asunto se había solucionado de la forma más favorable para el alumno. La Dirección General de Personal de la consejería nombró un profesor para la asignatura de Economía en el IES que aquella había seleccionado como centro preferente. Por solución, se archiva el expediente.

El mismo problema se expone en el **EQ 432/2009**. No se sustituye la vacante de un profesor en un centro educativo de la isla de Lanzarote. La Dirección General de Personal informó que “se han producido diversos errores de coordinación que han impedido el nombramiento de suplente ante la situación de incapacidad temporal”.

Ante ello, dicha administración nos comunicó que “En las instrucciones para el comienzo de curso 2009-2010, se han incluido algunas relativas a la tramitación de los partes de baja por IT con el fin de agilizar la comunicación y la gestión de sustituciones”.

Con esta nueva medida y su aplicación efectiva, entendemos que esta situación está en proceso de solución.

### **7.3.4. Educación en igualdad de condiciones para menores sujetos a medidas judiciales**

El **EQ 1031/08** se origina por la falta de respuesta de la Consejería de Educación a un escrito presentado por una asociación sindical canaria en relación con la enseñanza a menores con medidas judiciales.

Esta asociación manifiesta en su denuncia las carencias existentes en este ámbito de enseñanza, entre otras, que los conocimientos adquiridos por este alumnado carecían de aval legal al no poderse certificar los mismos al final de curso ante la consejería, la ausencia de dotación de recursos suficientes al personal docente para poder impartir la educación en igualdad de oportunidades a los demás alumnos, la falta de creación de un órgano de control (una vez que las competencias ya están transferidas) que supervise, planifique y coordine las actuaciones educativas, la falta de adscripción docente del sistema educativo desde su creación, etc.

En el escrito, se solicitaba de la administración educativa la comprobación de los hechos alegados y la consiguiente adopción de medidas tendentes a subsanar las carencias; indican, a su vez que no han obtenido respuesta ni en un sentido ni en otro.

Tras reiterarse nuestra solicitud de informe, se tuvo que emitir un recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución al no haber recibido respuesta de la consejería en el plazo otorgado a tal efecto. En el mes de noviembre de 2008, recibimos el informe solicitado en el que la representante de la Dirección General de Promoción Educativa en la comisión técnica de seguimiento para el acuerdo de colaboración entre la Consejería de Educación y la Consejería de Bienestar Social en materia de reeducación y reinserción de menores infractores, nos expone las actuaciones de naturaleza

educativa dirigidas a menores sujetos a medidas judiciales que se están llevando a cabo desde dicha administración, coordinadas y supervisadas por dicha comisión técnica.

Del citado informe se da traslado al reclamante, y se archiva el expediente al entender solucionado el asunto objeto de reclamación.

#### **7.4. Ausencia de servicios escolares esenciales en un centro educativo que permitan conciliación de la vida laboral y familiar (queja colectiva)**

Existe una realidad social evidente que es la necesidad de instaurar un sistema educativo que permita a los padres de alumnos conciliar su vida laboral y familiar. En el momento de seleccionar un centro educativo, existen medidas que ayudan a que la conciliación sea más factible—como por ejemplo, dotar de la misma puntuación en el baremo la zona de influencia por domicilio y la zona de influencia por lugar de trabajo de uno de los progenitores— pues aún existen en el ámbito de Canarias muchos centros educativos que, o bien carecen de los servicios escolares de comedor o acogida temprana, o no se dota de presupuesto para crear plazas suficientes directamente proporcionales al número de alumnos que las precisan, impidiendo esta necesaria conciliación de la vida familiar y laboral tan necesaria en la actualidad.

En este sentido, se plantea el **EQ 1736/08**, concordante con otros diez expedientes de queja, en relación con un colegio público de las Palmas de Gran Canaria, que carecía de subvención para los servicios de acogida temprana, comedor escolar y actividades extraescolares en horario laboral de los padres, lo cual les suponía abonar un elevado importe -200 euros mensuales- por el servicio de recogida de niños.

Los reclamantes denuncian la dejadez y desidia del ayuntamiento, que conoce la situación descrita anteriormente, y, a pesar de los compromisos de solución adquiridos, no ha dado cumplimiento a los mismos; los afectados se encuentran en completo desamparo.

Se solicita un informe a la corporación municipal y, ante la falta de respuesta, se reitera. En el mes de enero de 2009, se nos comunica que, a raíz de la solicitud hecha por el propio CEIP, en diciembre de 2006, de la creación de un comedor escolar, en ese momento, aunque las obras se encontraban paralizadas, que la Dirección General de Promoción Educativa le había asignado presupuesto para crear 273 plazas de comedor escolar en el curso 2008-2009.

Asimismo, y en relación con los servicios de acogida temprana y actividades extraescolares en horario de tarde, se habían autorizado dichas subvenciones, y que estaba pendiente sólo de la publicación de las cantidades destinadas a tal fin.

De dicha información se da traslado a los reclamantes, y se procede al archivo del expediente por encontrarse el asunto objeto de queja en vías de solución.

#### **7.5. Irregularidades en el funcionamiento de centros docentes. Denuncias por actitud abusiva del personal docente**

Se reúnen bajo éste epígrafe los expedientes de queja debidos a diversas irregularidades denunciadas en relación con el trato profesor-alumno en centros docentes concertados

o públicos, de los cuales alguno se ha puesto en conocimiento del Ministerio Fiscal ante la posible existencia de delito, y otros que, aún no encuadrándose dentro de un posible tipo penal, han seguido tramitándose ante la Consejería de Educación por denunciarse la vulneración, en el ámbito del derecho administrativo público, del ordenamiento jurídico vigente específico en la materia.

En cumplimiento de la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común* que regula la actividad supervisora de esta Institución, y ateniéndonos a su *artículo 32*, se ha procedido a dar traslado al Ministerio Fiscal de los expedientes **EQ 555/09** y **EQ 727/09** en los que los reclamantes denuncian posibles hechos delictivos cometidos por personal docente respecto de sus hijos.

En cuanto a los derechos del alumnado previstos en el *Decreto 292/1995 de 3 de octubre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*, debemos indicar que la mayoría de las reclamaciones se centran en la vulneración del derecho del alumnado “a que se respete su integridad física y moral y su dignidad personal, no pudiendo ser objeto, en ningún caso, de tratos vejatorios o degradantes o de castigos físicos o morales” establecido en el *artículo 15* de dicho Decreto.

En otros expedientes como el **EQ 628/09**, la reclamante relata cómo su hijo de ocho años, alumno de un colegio de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, había sido víctima de una agresión física por parte de un profesor del centro. Esta queja no se admite al haberse denunciado los hechos ante la autoridad judicial y, por tanto, entra en la causa de inadmisión subiudice contemplada en el *artículo 26 de la Ley reguladora del Diputado del Común*.

Entre los que sí se han tramitado, con la intervención de este Comisionado en supervisión de la actuación del personal docente que presta sus servicios en los centros educativos dependientes de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, se encuentra el **EQ 291/09**. Unos padres exponen la trasgresión de los derechos de su hija, alumna de un colegio concertado de Santa Cruz de Tenerife, que ha sido víctima de trato vejatorio por parte del titular del centro delante de los demás alumnos durante la celebración de un acto público.

Los hechos se han denunciado ante el propio centro, solicitando una reunión con el titular del centro que les fue negada, ante la Dirección Territorial de Educación, ante la Inspección de Educación y ante la Consejería de Educación, y no han obtenido respuesta a ninguna de sus reclamaciones.

Se solicita un informe a la Administración y, evacuado el mismo sin necesidad de reiterar la petición, se nos comunica que, en efecto, el titular del centro ha negado a los padres la entrevista solicitada y que la administración educativa no puede obligarle a ello, pero “sí se lo puede exigir a la actual directora del centro educativo, cargo orgánico que debe existir en todo centro concertado y que está sufragado por el erario público”.

Por lo anteriormente expuesto, la Dirección Territorial nos comunica que se ha puesto en contacto con el centro instándole a que, en cumplimiento de sus funciones, contacte con los padres con el objeto de concertar la entrevista con la directora del centro en el plazo de diez días. Solicitamos un nuevo informe a la administración



educativa en el que se nos comunique si se ha dado cumplimiento al requerimiento anteriormente mencionado.

A esta solicitud de informe la Conserjería responde con celeridad, sin embargo, a pesar de notificarnos, sin las pertinentes comprobaciones previas, que entienden que la directora del centro cumplió los requerimientos, con posterioridad, recibimos un nuevo escrito presentado por los reclamantes en el que nos participan que el centro no se ha puesto en contacto con ellos.

Ante este hecho, volvemos a dirigirnos a la consejería solicitando que “se informe a esta Institución ya que persisten los incumplimientos y de las medidas que se prevén adoptar para que se subsane dicha infracción”.

Al cierre de este informe, y ante la ausencia de contestación de la consejería, se reitera la petición de información, y nos encontramos a la espera de recibir respuesta.

#### **7.6. Irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en centros concertados (queja de oficio)**

Esta cuestión ya se ha tratado en años anteriores. Se hizo referencia, en el Informe Anual del año 2006, a una Sugerencia remitida a la Consejería de Educación en el **EQ 1090/03** para que se instara a la Inspección Educativa a extremar la vigilancia en el cumplimiento de la normativa aplicable (*Decreto 12/1994 de 11 de febrero* ya derogado). Lo cierto es que resulta inquietante el número de quejas que se siguen promoviendo ante este Diputado del Común a consecuencia de las posibles anomalías detectadas por los ciudadanos en el proceso de admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

La regulación normativa de este proceso de admisión está actualmente especificada en el *Decreto 61/2007, de 26 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado de enseñanzas no universitarias en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Canarias* y en la *Orden de 27 de marzo de 2007, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión de alumnado de enseñanzas no universitarias en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Canarias*, normas que, a su vez, regulan los mecanismos de fiscalización, por una parte, del cumplimiento de las normas del procedimiento de admisión llevado a cabo por empleados públicos y, por otro, en evitación de que puedan prosperar solicitudes presentadas por los interesados en las que se detecte falsedad en los datos aportados.

Corresponde, en consecuencia, al Consejo Escolar en primera instancia y a las comisiones de escolarización después, el que dicho procedimiento se lleve a cabo con todas las garantías y las Direcciones Territoriales de Educación están obligadas en virtud de esta normativa a constituir tantas comisiones de escolarización como sean necesarias (tenor literal del artículo 12 del Decreto aludido).

La administración educativa vulnera la normativa vigente cuando los reclamantes cuyos hijos han sido inadmitidos, solicitan la revisión de la baremación aplicada a sus solicitudes y se justifica la imposibilidad de llevarlo a cabo por falta de medios o recursos suficientes destinados a ello.

En este sentido, se ha decidido incoar una investigación de oficio (**EQ 1579/09**) teniendo en cuenta que se han remitido a esta Institución diversos expedientes de queja en relación con la detección de irregularidades en los procesos de baremación y admisión de alumnos en centros educativos públicos y concertados de Canarias, que ponen de manifiesto que la Sugerencia remitida por este Diputado del Común en el año 2006 en el **EQ 1090/03** a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, a pesar de que fue aceptada, no se ha sido acatado.

Por ello, se solicita a la Consejería de Educación que nos informe de cuáles son las medidas que la Inspección Educativa ha adoptado a raíz de dicha Resolución para fiscalizar, por un lado, que la documentación presentada por los aspirantes a cursar estudios en los centros educativos públicos y concertados de Canarias a efectos de baremación de puntuación, se corresponden con la realidad; por otro y previa verificación de lo anterior, que los centros cumplan los presupuestos, condiciones o requisitos legales en el proceso de admisión de alumnos, con la publicación de las listas provisionales y definitivas que incluyan la información exigida y la posibilidad de formular el recurso correspondiente.

Nos encontramos, al cierre de ejercicio, a la espera de respuesta a la información solicitada.

Citamos, entre otros, los **EQ 614/2009, 1913/08, y 542/09** que denuncian esta cuestión y que han motivado que se inicie la investigación de oficio antes referida.

#### **7.7. Atención a la diversidad. Necesidades educativas especiales**

En los últimos años, se ha experimentado una ligera disminución de quejas nuevas en relación con las necesidades específicas de apoyo educativo, debido, en gran parte, a la puesta en marcha por la Dirección General de Ordenación Educativa de la Consejería de Educación de un programa de atención educativa para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo desde el curso 2005-2006 que, posteriormente, en el curso 2008-2009, se ha ido desarrollando en función de las necesidades reclamadas por la población en edad escolar con esta carencia.

No obstante, como se detalla a continuación, siguen incoándose reclamaciones por discriminación de alumnos que requieren adaptaciones curriculares y se siguen tramitando expedientes de otros años por no haberse resuelto de forma satisfactoria para los reclamantes los problemas planteados. Y es que todos los medios puestos al alcance de la ciudadanía no son suficientes para garantizar ese derecho constitucional que constituye la no discriminación y que consagra la *LOE* en su *artículo 1* que recoge como uno de los principios inspiradores de la educación “La equidad, que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación, y actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad”.

Por ello, este Diputado del Común continuará la tramitación de los expedientes hasta lograr que se adopte una solución favorable teniendo en cuenta estos alumnos necesitados de protección. En ocasiones, ante la insistencia de la administración educativa de que se están poniendo los medios adecuados para solventar los



diferentes problemas planteados, Es intención de este Diputado del Común, mientras se reciba una sola queja denunciando la imposibilidad de acceso a la educación por causa de discapacidad, seguir insistiendo para que se dé cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente.

Entre las quejas interpuestas por este motivo, citamos el **EQ 844/09** que procede del **EQ 1054/07** incluido en el Informe de 2007, en el que, tras un largo proceso de reclamaciones efectuadas ante la autoridad educativa solicitando la protección de los derechos de la hija de los reclamantes para su integración en igualdad de condiciones que sus compañeros en el centro educativo donde estudia y no obtener, en todos estos años, ninguna solución efectiva por parte de los órganos competentes, los padres nos comunican que han puesto los hechos en conocimiento del Fiscal de Menores. Se procede, en consecuencia, a archivar el expediente en nuestras oficinas por condición sub iudice.

Otro expediente que se citó en el Informe anterior y que, entonces, se encontraba a falta de respuesta de la administración es el **EQ 1007/08** promovido por un colectivo representativo de los intereses de niños con necesidades especiales en el que se denunciaba la carencia de personal cualificado para prestar servicios de fisioterapia en las aulas Enclave de un centro de educación especial.

Dicho expediente se encuentra archivado por haberse dado solución al asunto planteado al comunicarnos la Consejería de Educación que se nombró dicho personal especializado con posterioridad a la interposición de la queja en nuestra Institución.

Por su parte, el reclamante del **EQ, 699/09** manifiesta que su hijo padece un trastorno del espectro autista llamado síndrome de Asperger y que, en el centro donde estudia, no ha encontrado el apoyo necesario ni la autorización para que el menor sea valorado y tratado por el TGD (equipo de orientación educativa y psicopedagógico específico de trastornos generalizados del desarrollo) de la provincia de las Palmas, esta falta de colaboración del centro ha derivado en un deterioro de la estabilidad emocional del alumno afectado.

Se solicita un informe a la consejería en el mes de agosto de 2009 y se reitera ante la falta de respuesta transcurrido el plazo otorgado al efecto. La Dirección General de Innovación y Ordenación Educativa nos contesta, en el mes de diciembre de 2009, en los siguientes términos:

“Tras las valoraciones realizadas a cargo del equipo TGD, con la información obtenida no se puede afirmar la presencia del síndrome de Asperger en (...) con las salvedades expuestas en cuanto a la dificultad de diagnóstico.

Se recomienda continuar explorando para realizar un diagnóstico diferencial, ya que (...) presenta señales e indicadores de serias dificultades y grave inadaptación que deben ser tratadas lo antes posible.

Se recomienda al EOEP de zona que se debe tener en cuenta y valorado como posible alumno con NEE por posible trastorno grave de conducta”.

A pesar de ello, se nos informa que la orientadora del centro, tras dicho informe, ha decidido no realizar la valoración psicopedagógica del alumno por entender que el mismo tiene una respuesta bastante ajustada, normalizándose por tanto su escolarización en el centro.

Lo anterior se remite al reclamante que nos manifiesta su absoluto desacuerdo con el informe remitido a esta Institución por la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa ya que, a pesar de los compromisos adquiridos tanto por el equipo TGD de la consejería como por el inspector de zona de dar pronta solución al problema planteado en relación a su hijo, no ha tenido contestación alguna por parte de los citados responsables.

Asimismo, expone que tanto la situación escolar del menor como el trastorno de tipo psiquiátrico, diagnosticado por solventes profesionales de la medicina, cuyos informes aporta al expediente, continúan empeorando, experimentando un estado de ansiedad cada vez más pronunciado al enfrentarse al ámbito escolar.

Ante esta situación, y acreditándose mediante informes médicos solventes el trastorno padecido por el alumno, se vuelve a solicitar, de forma urgente, un informe de la administración en cuanto a las medidas adoptadas a raíz de los compromisos adoptados tanto por el equipo TGD como por el inspector de Educación de dar solución al problema padecido por el hijo del reclamante. Nos encontramos a la espera de respuesta.

En relación con los trastornos escolares derivados de déficit auditivo, se ha tramitado el **EQ 666/08** en el cual se ha emitido una Resolución a la Consejería de Educación que se incluye en el epígrafe correspondiente.

#### **7.8. Reubicación de alumnado por mal estado de las instalaciones sin comunicación previa a los afectados. Deficiencias en el centro de acogida**

Se ha planteado este año, en diversos expedientes, una cuestión que afecta a algunos centros educativos de Canarias que, al no ser de reciente construcción, cuentan con instalaciones inadecuadas para ubicar a un alumnado que ha ido aumentando de un tiempo a esta parte de forma considerable. Y no sólo se plantean quejas respecto a la inadecuación de las instalaciones o a su deficiente mantenimiento, sino que se ha ido comprobando cómo, en muchos centros, no se cumplen las medidas de seguridad preceptivas.

El **EQ 1046/09**, promovido por las AMPAS de tres centros educativos de La Palma plantea, de forma muy significativa, entre otros asuntos, que por el cierre temporal, debido a obras de refuerzo estructural y ampliación de un centro de Educación Secundaria que tuvo que desplazarse a un centro de educación infantil, hubo que efectuar el traslado de los alumnos de dos centros de educación infantil a un tercero también de educación infantil y primaria.

La queja se inició por considerar los reclamantes, que la consejería había adoptado la anterior medida sin comunicación previa a los mismos y, tras solicitar un informe a la consejería se nos comunica que se mantuvieron reuniones con los padres de alumnos de todos los centros implicados para tratar las medidas por adoptar, que fue una de las AMPAS la que no acudió a dicha convocatoria y que, por otro lado, el AMPA del centro desalojado dio por buena la solución planteada.

De la anterior información se dio traslado a los reclamantes sin que, con posterioridad, se recibieran alegaciones que desvirtuaran lo manifestado.

Sin embargo, en el transcurso del expediente, presentaron ampliación de datos y nos comunican que las instalaciones

de uno de los centros donde se procede a ubicar a los alumnos de educación infantil (3, 4 y 5 años), no cumplen las preceptivas condiciones de seguridad para este alumnado, así como que el espacio cedido es insuficiente para albergar el número de alumnos trasladados. Asimismo denuncian la desinformación sobre el uso de los servicios de comedor y transporte escolar que disfrutaban en las anteriores instalaciones así como la ausencia de notificación oficial acerca del traslado del alumnado a las instalaciones del nuevo centro.

A la vista de ello, esta Institución vuelve a solicitar un informe a la administración acerca de las cuestiones planteadas en su escrito y que aportase el plan de medidas de seguridad aprobado en la Programación General Anual del Centro, para prevención de riesgos así como que se acreditase, mediante la correspondiente documentación, la verificación por un técnico competente del cumplimiento de dicho plan con respecto a las instalaciones y medidas de seguridad existentes en dicho centro. Todo ello con la finalidad de comprobar que se ha dado cumplimiento a la *Orden de 19 de enero de 2001 por la que se dictan instrucciones sobre las medidas de seguridad a aplicar por el profesorado o acompañantes en las actividades extraescolares, escolares y/o complementarias, que realicen los centros docentes públicos* y a la *Orden de 28 de julio de 2006 por la que se aprueban las instrucciones de organización y funcionamiento de las Escuelas de Educación Infantil y de los Colegios de Educación Primaria dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias*. Asimismo, se solicita que nos comunique las previsiones sobre la prestación de servicios de comedor y transporte escolar de los alumnos desplazados y la forma en la que se ha notificado a los padres afectados por esta situación, por cualquier medio admitido en Derecho que permita tener constancia de su recepción, del traslado del alumnado a las instalaciones del nuevo centro.

En el plazo otorgado para ello, se emite el informe solicitado, y se nos comunica:

- Por un lado, que si bien es cierto que la reubicación del alumnado ha alterado de algún modo tanto administrativa como funcionalmente el comienzo de curso, sí existe la Programación General Anual del Centro, remitida con fecha 30 de septiembre, que contempla un Plan de Medidas de Seguridad limitado a las instalaciones efectivamente ocupadas.

- Por otro lado y respecto a los servicios demandados de comedor y transporte, ya están en funcionamiento, satisfaciendo así las necesidades del alumnado implicado.

- Por último, que la situación de reubicación se ha notificado a los implicados tanto en las reuniones mantenidas con ellos, como en las comunicaciones al efecto hechas a los propios centros afectados.

De todo ello se ha informado a los reclamantes, y se entiende que el asunto se ha solucionado. No obstante nos encontramos a la espera de posibles alegaciones por su parte.

### **7.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación**

- **EQ 666/08.** Resolución pendiente de respuesta a la fecha de cierre del presente informe.

Es un expediente relativo a adaptación curricular de una alumna con necesidades educativas especiales por discapacidad auditiva severa. Con fecha 27 de noviembre de 2009, se remite la Resolución a la Dirección General por la que se le recuerda el deber legal de gestionar y ordenar la dotación de medios y recursos suficientes para que los alumnos con necesidades educativas especiales accedan a la enseñanza en igualdad de condiciones con el resto de los alumnos y sin ser discriminados a consecuencia de su discapacidad; por otro lado, se recomienda que dicha Dirección General estudie la posibilidad de dar a la alumna de que vuelva a examinarse mediante adaptaciones que le permitan realizar los exámenes en igualdad de condiciones que el resto del alumnado y, en caso de superar dichos exámenes y promocionar de curso y que, desde el principio y a jornada completa, se le asigne un intérprete de signos de Lengua española (ILSE) teniendo en cuenta que concurre la justificación, en el presente caso, para acogerse a la excepción legal establecida en cuanto al límite de intervención del profesorado dentro del aula ordinaria.

- **EQ 1407/09 (antecedente EQ 10/08).** Resolución pendiente de respuesta a la fecha de cierre del presente informe.

Queja relativa a la dilación injustificada en la resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial incoado a instancia de la reclamante. El día 1 de diciembre de 2009, se remite la Resolución a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias recordándole, por un lado, el deber legal de resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial sin más dilación, ya que esa administración ha superado, de manera injustificada, el plazo legalmente establecido para la resolución aún teniendo en cuenta la suspensión del mismo por la solicitud del informe preceptivo al servicio jurídico del Gobierno de Canarias; y, por otro lado, de comunicar a la interesada la petición del informe preceptivo solicitado a los diferentes órganos consultivos como, si fuera el caso, su recepción.

Por otra parte, se recomienda, ya que el servicio jurídico del Gobierno de Canarias no ha cumplido el plazo legalmente establecido para la emisión del informe, continuar con las actuaciones solicitando la emisión de un informe al Consejo Consultivo de Canarias y, en caso de que el mismo tampoco respete el plazo legal de treinta días para la emisión de dictamen y no concurra ampliación justificada, considere cumplida la acción consultiva, dictando la resolución que proceda.

- **EQ 518/09.** Resolución pendiente de respuesta a la fecha de cierre del presente informe.

Expediente relativo a la falta de respuesta a reclamación presentada por la interesada, auxiliar administrativa de un centro educativo público, de abono de cantidad por razón de los servicios prestados en el desempeño de sus funciones y de la solicitud de cumplimiento por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la *Orden de 14 de abril de 1999* del Ministerio de Administraciones Públicas por la que se establecen los criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el *artículo 42.2 de la Ley 30/92 RJAPPAC*. Con fecha 20 de noviembre de 2009, se le remite a la citada administración

la Resolución por la que se le recuerda el deber legal de someterse al principios de legalidad y eficacia en su actividad con respecto a los ciudadanos, de tramitar las solicitudes presentadas por los interesados conforme a los preceptos de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*, resolviendo y notificando dichas resoluciones en los plazos legales establecidos y de contemplar y respetar el derecho de los administrados a conocer, en todo momento, el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.

#### **7.10. Resoluciones más significativas en el área de Educación**

En el área de Educación, se han remitido, en este ejercicio, a la administración educativa las siguientes Resoluciones:

##### **EQ 666/08. Resolución aún no contestada. Recordatorio de deberes legales remitido a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.-**

“Ilma. Sra.:

En relación con el expediente de queja arriba referenciado, le agradezco, en primer lugar su atento informe de fecha 21 de octubre de 2009 (RS 665519) que tuvo entrada en esta Institución el día 26 de octubre de 2009.

Valorado el citado oficio y en cumplimiento de la función que me tiene encomendada la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, procedo a emitir la siguiente Resolución por los siguientes

#### **ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero.-** El día 3 de abril de 2008 (registro de entrada 1507), doña (...), alumna del primer ciclo en grado superior de Educación Infantil del grupo A en el IES (...), presenta un escrito de queja ante esta Institución por entender que no se están realizando las adaptaciones curriculares necesarias en dicho centro en atención a su discapacidad auditiva.

La reclamante, presenta como documentación adjunta, el escrito presentado el día 14 de marzo de 2008 ante la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos solicitando la presencia a jornada completa de un intérprete de signos de Lengua española (en adelante ILSE) y las adaptaciones necesarias en los exámenes de las asignaturas de ‘Expresión y Comunicación’ y ‘Metodología del Juego’.

A dicho escrito, se da contestación por la citada Dirección General comunicando el traslado de la solicitud a la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa por ser el órgano competente en la materia.

**Segundo.-** Con fecha 11 de abril de 2008 (registro de salida 1406), y previa admisión de la queja a trámite, este Diputado del Común solicita un informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación “acerca de los hechos expuestos y la respuesta que se haya dado o se prevea dar a la solicitud de la reclamante”.

Ante la falta de respuesta a dicha petición de informe, se reitera la misma el día 13 de agosto de 2008 (registro de salida 3656) y se recibió contestación de la consejería el día

17 de septiembre de 2008 (registro de entrada 4313) en el que se informa a este Comisionado Parlamentario lo siguiente:

En el caso de la alumna (...), que cursa el ciclo de grado superior de Educación Infantil en el IES (...), única alumna de este centro con discapacidad, el número de horas semanales que tiene asignado del servicio de interpretación en LSE es de 18. Hace dos cursos ya recibió al apoyo de este servicio cuando cursaba los mismos estudios en el IES (...), estudios que abandonó reiniciándolos en el presente curso escolar”.

**Tercero.-** No obstante, y considerando que el anterior informe no precisa de forma suficiente las medidas de adaptación curricular adoptadas en atención a la discapacidad auditiva severa de la reclamante, con fecha 26 de septiembre de 2008, (registro de salida 4442) se solicita nuevo informe a la Consejería de Educación en el que concrete “la adaptación curricular de dicha alumna en el IES (...)”.

De nuevo, ante la ausencia de contestación a la anterior solicitud, este Diputado del Común la reitera el día 4 de noviembre de 2008 (registro de salida 4958).

**Cuarto.-** Sin embargo, el mismo día de la reiteración, se recibe un informe de la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife que, a su vez, adjunta un informe de la Inspección General de Educación. En él se cumplimenta la solicitud de información emitida concretándose, por los diferentes profesores, las adaptaciones de acceso al currículo realizadas a doña (...) en los siguientes módulos:

- Didáctica de la Educación Infantil.
- Desarrollo Cognitivo y Motor.
- Autonomía Personal y Salud.
- Expresión y Comunicación.
- Metodología del Juego.

De los informes relativos a los anteriores módulos, si bien se deduce que algunos docentes hayan podido ayudar a solventar las dificultades que tiene la reclamante adoptando conductas en clase para facilitar su aprendizaje, se alude, en todos ellos, a su discapacidad auditiva severa recordando constantemente las dificultades de la misma por este motivo y el sobreesfuerzo que realiza la alumna que, a su vez, demuestra suficiente capacidad y alto interés y motivación para superar las diferentes asignaturas:

- D.<sup>a</sup> (...), profesora del módulo de Didáctica de la Educación Infantil:

“Recordar que (...) no tiene acceso a la lengua fónica y utiliza como primera lengua la lengua de signos que es su lengua materna. Recordando que el sordo “solo sabe lo que ve”. Hay que usar sistemas de facilitación, buscar el apoyo visual, táctil...”.

- D.<sup>a</sup> (...), profesora del módulo de Autonomía Personal y Salud:

“Las dificultades de comunicación que presenta la alumna (...), por su discapacidad auditiva severa, para recibir la enseñanza aprendizaje del Módulo de AUN; (como ya se ha explicado en el informe de adaptaciones de acceso al currículo que se están llevando a cabo); han sido muy útiles, junto con la ayuda de el ILSE; para lograr que dicha alumna, haya desarrollado las capacidades terminales que se requieren en las unidades ya examinados.

Analizadas las capacidades terminales y los criterios de evaluación; contando con la necesaria ayuda del ILSE y las adaptaciones metodológicas de acceso al currículo que se han ido realizando y el interés y sobreesfuerzo que siempre ha demostrado la alumna, se puede decir que las capacidades terminales que faltan por desarrollar, también podrá conseguirlas, siguiendo los mismos criterios de evaluación que para el resto de alumnas del grupo”.

- Doña (...), profesora del módulo de Desarrollo Cognitivo y Motor:

“La alumna del primer curso del ciclo formativo de Educación Infantil EDU A, (...), presenta una discapacidad derivada de deficiencia auditiva en grado profundo por lo que es catalogada como alumna con necesidades educativas especiales (en adelante NEE). Dado que (...) presenta un adecuado nivel de comprensión intelectual, una alta motivación en la materia y capacidad en el trabajo es por lo que se determina que las adaptaciones necesarias, para asegurar un nivel suficiente de consecución de las capacidades imprescindibles para conseguir el título, son del tipo de adaptaciones de acceso al currículo (...)”

“Partiendo del marco general que ofrece la LOE se toman, como primera referencia, los principios que allí se emanan y que están relacionados con los derechos y libertades fundamentales, derechos de escolarización en las enseñanzas postobligatorias, en la no discriminación e integración social y laboral de las personas con discapacidad.”

“Con la aplicación de las medidas enunciadas en las adaptaciones metodológicas, junto con las capacidades intelectuales y motivación de la alumna en el módulo de DEG, así como la profesionalidad demostrada por la ILSE han llevado a la alumna (...) a obtener unos resultados académicos excelentes (sobresaliente)...”

- Don (...), profesor del módulo de Expresión y Comunicación:

“Actividades de enseñanza aprendizaje con dificultad para su realización y adaptación comunicadas al equipo específico desde noviembre de 2008 (El 10 de marzo el equipo específico me comunica por medio de la Orientadora del centro que no pueden hacer más de lo que han hecho ¿?)

“Adaptaciones realizadas en la metodología, recursos, espacios, agrupamiento de alumnos, temporalización de actividades, etc...”

Datos introducidos que hay que tener en cuenta:

De septiembre a noviembre no tuve intérprete.

De noviembre a marzo conté con intérprete 2 horas de las 7 pero con interrupción entre las 2 horas porque debía coordinarse con la Orientadora y era imposible hacerlo a otra hora o día.

Desde el 7 de marzo tengo intérprete 3 horas seguidas de las 7 horas pero por acuerdo con (...) del módulo MEE al que a partir de esta fecha se le resta una hora de intérprete”.

- Doña (...), profesora del módulo de Metodología del Juego:

“Concretamente en el Módulo de Metodología del Juego disponíamos de la ILSE durante 3 horas de las cinco semanales que tiene el módulo en el primer trimestre, actualmente solo son dos horas (1h. pasó al módulo de expresión y comunicación desde el mes de marzo”.

**Quinto.-** El día 2 de julio de 2008, entre la primera petición de informe y su posterior recepción, hay que señalar que la reclamante presenta un escrito de ampliación de datos en esta Institución (registro de entrada 3308) adjuntando toda la documentación relativa a la reclamación formulada al director del centro IES (...) por disconformidad con las calificaciones obtenidas en los módulos de Expresión y Comunicación (Nota final 3) y Metodología del Juego (Nota final 3) que le impiden promocionar a ITG y FCT y la resolución desestimatoria de dichas reclamaciones.

**Sexto.-** Una vez se da traslado del Informe emitido por la Administración a la alumna, con fecha 15 de enero de 2009 (registro de salida 150), se recibe, en respuesta al mismo, un escrito de ampliación de datos de fecha 17 de marzo de 2009 (registro de entrada 1037), en el que (...) discrepa con diversos puntos contenidos en el análisis efectuado por los docentes de los módulos de Expresión y Comunicación y Metodología del Juego, por entender, en síntesis, que las adaptaciones curriculares realizadas no son suficientes para salvar su discapacidad y procurar su acceso a la enseñanza en igualdad al resto de sus compañeros.

Incluso, alude a situaciones dentro del aula en los citados módulos en las que se ha sentido no solo discriminada (no adaptación de exámenes, no aclaración de explicaciones, etc....), sino, HUMILLADA (haciéndole cantar en clase –hay que recordar su discapacidad auditiva profunda-, alegando que por su condición de sorda, no puede ser educadora infantil, etc.).

**Séptimo.-** A raíz de esta ampliación de datos, el día 26 de junio de 2009 (registro de salida 3389), se solicita un nuevo informe a la Consejería de Educación en el que se dé respuesta a las alegaciones contenidas en aquél, solicitud reiterada el 26 de agosto de 2009 (registro de entrada 4692) y que, al final, la administración educativa respondió el 26 de octubre de 2009 (registro de entrada 4700).

En este informe final, la Inspección General de Educación vuelve a concluir;

“(...) que se realizaron todas las adaptaciones posibles de acceso al currículo a (...), tanto del módulo de “Expresión y Comunicación” como en el módulo de “Metodología del Juego”, correspondientes al 1º del Ciclo Formativo de Grado Superior de Educación Infantil, que la alumna realizó en el IES (...) en el curso escolar 2007/2008”.

**Octavo.-** La alumna reclamante, a pesar de este último informe, sigue manteniendo su criterio acerca de lo ocurrido, es decir, mantiene que se ha sentido discriminada y humillada por su discapacidad auditiva profunda por parte de los docentes que impartieron los módulos de “Expresión y Comunicación” y “Metodología del Juego”.

Ante esta discrepancia con la autoridad educativa mostrada por la reclamante, que es quien mejor conoce la situación vivida, ante esta denuncia de discriminación y humillación existente por no haber encontrado a su alcance los medios necesarios para realizar sus estudios en igualdad de condiciones a los demás alumnos, y habiéndose avalado por otros docentes y por los resultados obtenidos en los restantes módulos, que la reclamante tiene capacidad intelectual sobrada y alta motivación e interés por promocionar en este ciclo formativo y que ha hecho un sobreesfuerzo para ello, este Comisionado



Parlamentario en cumplimiento de sus funciones, procede a dictar la presente resolución con la esperanza de que sea aceptada por la Administración destinataria de la misma.

Por último, hay destacar la labor social que esta alumna pretendía desarrollar al matricularse en este ciclo formativo, que no es otra que la de impartir la enseñanza precisamente a niños con discapacidad auditiva, lo cual entiendo que debe ser valorado a la hora de facilitarle la posibilidad de promocionar para lograr dicho objetivo de trascendencia evidente en aras a lograr la igualdad y no discriminación. Por su condición de discapacidad, que opera como principio imperante en nuestro Estado de Derecho.

A los anteriores antecedentes le son de aplicación las siguientes

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**I.-** La presente Resolución se remite a la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa por ser la competente en la materia tratada en el presente expediente de queja, en virtud del *artículo 15 del Decreto 113/2006, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes*.

“Artículo 15.- La Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa ejercerá, además de las atribuciones a que se refiere el artículo 10, las siguientes: m) Ordenar y gestionar la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, altas capacidades y alumnado extranjero, previo informe de la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa”.

**II.-** El derecho de igualdad de todos los españoles ante ley sin que pueda prevalecer discriminación alguna por motivo de cualquier condición o circunstancia personal o social, está recogido como Derecho Fundamental en nuestra Constitución (*artículo 14*), y comprende, entre otras muchas circunstancias, la no discriminación por razón de discapacidad.

Así, debiendo interpretarse las normas relativas a los derechos fundamentales que la *Constitución* reconoce, “de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados y Acuerdos internacionales sobre las mismas ratificados por España” (*artículo 10.2 CE*), esta prohibición de discriminación por razón de discapacidad se consagra, entre otros, en el *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales vigente a partir del 3 de enero de 1976 (Artículo 2.2)*:

“Artículo 2.2: Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social”.

Así como en la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el 18 de diciembre de 2000 (artículo 26)*:

“Artículo 26: La Unión reconoce y respeta el derecho a las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad”.

**III.-** Sentadas las bases de la regulación general sobre la prohibición de discriminación por razón de discapacidad, y trasladándonos al ámbito educativo, donde se ubica la queja formulada por la reclamante, aludimos, como premisa de la garantía que debe existir sobre este Derecho Fundamental, el *artículo 27 CE*, por el que “Todos tienen derecho a la educación”, debiendo ser garantizado el mismo por los poderes públicos que “inspeccionarán y homologarán el sistema educativo para garantizar el cumplimiento de las leyes” y al citado *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 13)* que reconoce el derecho de todos a la educación sin discriminación.

En este mismo sentido, la *Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación*, está inspirada en el principio de igualdad para todos los educandos y en el deber de impartir a todo el alumnado con independencia de su condición, una enseñanza de calidad en las mismas condiciones:

“Artículo 1. Principios. El sistema educativo español, configurado de acuerdo con los valores de la Constitución y asentado en el respeto a los derechos y libertades reconocidos en ella, se inspira en los siguientes principios:

La calidad de la educación para todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y circunstancias.

La equidad que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación y actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad.

e) La flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como a los cambios que experimenten el alumnado y la sociedad”.

“Artículo 2. Fines:

b) La educación en el respeto a los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y en la igualdad de trato y no discriminación de las personas con discapacidad.”

En cuanto a la protección que se debe ejercer sobre el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, opera el Título II, Capítulo I de la *LOE*, que obliga a la Administración Pública a “asegurar los recursos necesarios para que los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales (...) puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado”. (*artículo 71.2 LOE*).

Por otro lado, dichos recursos deben ponerse al alcance del alumnado con NEE “desde el mismo momento en que dicha necesidad sea identificada y se regirá por los principios de normalización e inclusión”. (*artículo 71.3 LOE*).

En cuanto al deber de la Administración de contar con profesionales cualificados para atender a este alumnado (en el caso que nos ocupa supondría la presencia a jornada completa de un ILSE en apoyo a doña...) se pronuncia la *LOE* en su *artículo 72*, norma que, a nuestro parecer, no ha sido cumplida en su integridad por la Consejería de Educación porque si bien la reclamante ha estado en compañía de intérprete de signos durante algunas horas, no

ha sido suficiente, ya que durante muchas horas de clase no ha podido disfrutar de este apoyo necesario que significa “su voz y sus oídos” (estando afectada de una deficiencia auditiva severa como ya hemos citado anteriormente).

Es importante recordar que el alumno con discapacidad auditiva, antes que sordo es persona, y tiene el mismo derecho que los demás a desarrollar su condición cognitiva, y afectivo-social, por lo que su educación debe adaptarse dentro del currículo ordinario, siguiendo los objetivos generales que los demás alumnos.

Aludimos, en el marco específico de la educación en Canarias, a la *Orden de 9 de abril de 1997, sobre la escolarización y recursos para alumnos/as con necesidades educativas especiales por discapacidad derivada de déficit, trastornos generalizados del desarrollo y alumnos/as hospitalizados* de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, en la que se concretan los procedimientos y actuaciones relacionados con la escolarización y provisión de recursos para alumnos con NEE regulados en las siguientes normas:

- Decreto 12/1994, de 11 de febrero, por el que se regula la admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria (BOC de 23 de febrero);

- Decreto 286/1995, de 22 de septiembre, de Ordenación de Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales (BOC de 11 de octubre);

- Decreto 23/1995, de 24 de febrero, por el que se regula la Orientación Educativa en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC de 20 de marzo, corrección de errores de 3 de mayo);

- Resolución de 11 de septiembre de 1996 (BOC de 18 de septiembre), de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa.

Dicha Orden obliga al sistema educativo a “disponer de los recursos necesarios para que el alumnado con necesidades educativas especiales pueda alcanzar, dentro del mismo sistema, los objetivos establecidos con carácter general para todos los alumnos.”

En su artículo 10, prevé, específicamente, esta figura de la Administración como garante de escolarización de alumnos con NEE permanentes en Institutos de Enseñanza Secundaria en niveles de enseñanza post obligatoria.

Por último, mencionamos la *Orden de 7 de abril de 1997, por la que se regula el procedimiento de realización de las adaptaciones curriculares de centro y las individualizadas, en el marco de la atención a la diversidad del alumnado de las enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Canarias*, en cuyo Preámbulo se hace referencia expresa a la necesidad de contemplar en la normativa la integración de alumnos con NEE en las etapas de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional, cubriendo así el vacío legal existente.

Si bien dicha Orden, en adaptaciones curriculares significativas limita el tiempo de intervención del profesorado dentro del aula ordinaria al 50% del horario de enseñanza de alumnos, excepcionalmente y previo informe justificativo del EOEP de zona y la Inspección de Educación, se podrá autorizar con carácter transitorio por la Dirección Territorial que corresponda, la modificación del horario estipulado.

Como conclusión a todo lo anteriormente expuesto, este Diputado del Común entiende:

- Que existen en el presente expediente y en relación a la reclamante (...) suficientes antecedentes avalados en los informes emitidos por los docentes que acreditan que esta alumna, ha demostrado alta motivación, capacidad de trabajo y sobreesfuerzo y un adecuado nivel de comprensión intelectual para superar los módulos correspondientes al 1º curso del ciclo formativo de grado superior de Educación Infantil;

- Que a causa de su discapacidad auditiva y de la insuficiencia de recursos de adaptación de su acceso al currículo en el IES (...) no ha podido cursar dichos estudios en igualdad de condiciones al resto de los alumnos, lo que supone una clara discriminación en el acceso a la educación a consecuencia de su discapacidad.

- Que según reconoce el profesor del módulo de Expresión y Comunicación, la escasa presencia del ILSE (2 horas de 7) no comenzó ni siquiera a principio de curso sino dos meses más tarde y el tiempo que contó con este apoyo fue de forma interrumpida y compartiéndolo con el módulo de Metodología del Juego (retraso en la dotación de recursos).

En virtud de lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me otorga la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, en su artículo 37.1*, “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñadas en el Artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De gestionar y ordenar la dotación de medios y recursos suficientes para que los alumnos con necesidades educativas especiales accedan a la enseñanza en igualdad de condiciones con el resto de los alumnos y sin ser discriminados a consecuencia de su discapacidad; y en aplicación a este caso concreto le formula la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que se estudie por dicha Dirección General dar la posibilidad a la alumna doña (...) de que vuelva a examinarse de los módulos de Expresión y Comunicación y Metodología del Juego mediante adaptaciones que le permitan realizar los exámenes en igualdad de condiciones al resto del alumnado;

- Que en caso de superar dichos exámenes y acceder al segundo curso del ciclo formativo de grado superior de Educación Infantil, se le asigne un intérprete de signos de Lengua española (ILSE) desde principio de curso y a jornada completa teniendo en cuenta que concurre justificación en el presente caso para acogerse a la excepción legal establecida en cuanto al límite de intervención del profesorado dentro del aula ordinaria.

**EQ 1407/09. Resolución aún no contestada. Recordatorio de deberes legales remitido a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias**

Ilma. Sra.:

Se ha recibido en esta Institución escrito de queja promovido por (...), que si bien ha sido registrada con la referencia **EQ 1407/09**, tiene sus antecedentes en el expediente **EQ 10/08**, cuyo escrito inicial y posteriores ampliaciones de datos, ya le fueron remitidas en petición de información sobre el asunto planteado por la reclamante.

En el último informe recibido, de fecha 6 de febrero de 2009 (RS 72718) relativo al estado del procedimiento de responsabilidad patrimonial en que se encuentra incurso la reclamante, se nos comunicaba por VI lo siguiente:

“Segundo: (...) es por lo que en la actualidad ha sido dictada por este Centro Directivo la Propuesta de Orden de 19 de diciembre de 2008, por la que se resuelve el procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado a instancia de doña. (...)”

Tercero: Esta Propuesta de Orden para su tramitación, requiere la cumplimentación de una serie de trámites reglados como, la petición de informe preceptivo del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias, impuesto por el artículo 20.j) del Decreto 19/1992, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias. Una vez recibido el mismo, se solicitará dictamen, igualmente preceptivo, del Consejo Consultivo de Canarias, por disposición expresa del artículo 11.D.e) de la Ley 5/2002, de 3 de junio, del Consejo Consultivo de Canarias y proceder, posteriormente, a dictar y notificar a la interesada la Orden por la que se resuelve el procedimiento que nos ocupa”.

La petición por esa consejería del informe preceptivo a los servicios jurídicos del Gobierno de Canarias, con respecto a la propuesta de Orden de 19 de diciembre de 2008, no ha sido comunicada a la reclamante, quien desconoce, a su vez, si se ha recibido ya el citado informe o aún se continúa a la espera de su recepción para dirigirse en los mismo términos al Consejo Consultivo de Canarias.

El resultado es que han transcurrido más de dos años y medio y aún no se ha obtenido resolución en un procedimiento que tiene señalado como plazo máximo en la legislación vigente el de seis meses, es más, ni atendiendo a la salvedad que permite la suspensión de plazo por la petición de un informe preceptivo a otros órganos como es el caso presente, se puede encuadrar la actuación de esa consejería dentro de la legalidad vigente puesto que, el informe solicitado, debe emitirse por el servicio jurídico en el plazo máximo de dos meses. Incluso, si no se ha recibido dicho informe en el tiempo legal establecido, permite la Ley continuar con las actuaciones sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el funcionario responsable de la mora.

Y eso es lo que debería haber hecho precisamente la Consejería de Educación, evitando así la dilación innecesaria y claramente perjudicial para la interesada, atendiendo a los principios de legalidad y eficacia.

Sentados los anteriores antecedentes, y dado el excesivo tiempo transcurrido desde que se inició el

procedimiento de responsabilidad patrimonial a instancia de la reclamante (escrito de 18 de abril de 2007, registro de entrada 463509), procedo a emitir las siguientes

CONSIDERACIONES

**I.-** Con respecto al plazo de resolución establecido para los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, queda establecido el máximo de seis meses (*Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial*).

**II.-** En cuanto a la posibilidad de suspender dicho plazo, por la obligación de solicitar Informe preceptivo a otros órganos, opera el artículo 42.5.c) de la Ley 30/92 d, de 26 de noviembre, de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, que permite dicha suspensión, no pudiendo superar en ningún caso los tres meses. Aplicado al caso concreto, dicha suspensión no puede superar el plazo de dos meses por ser este el tiempo máximo que tienen los servicios jurídicos para remitir el informe solicitado.(*artículo 12 Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial*).

**III.-** La suspensión del plazo para dictar resolución por el supuesto traído a colación en el presente expediente, debe comunicarse a los interesados como también debe comunicarse la recepción del informe preceptivo. *Artículo 42.5.c) de la Ley 30/92 d, de 26 de noviembre, de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común*).

**IV.-** Respecto a continuar las actuaciones por la administración cuando no se recibe el informe en el plazo legal establecido, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurre el funcionario responsable de la mora, opera el artículo 7 y concordantes del Decreto 19/1992, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me otorga la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, en su Artículo 37.1, “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñadas en el Artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, esta Institución le formula el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial incoado a instancia de (...) mediante escrito presentado el día 18 de abril de 2007 sin más dilación, ya que se ha superado por esa administración injustificadamente el plazo legalmente establecido para la resolución aún teniendo en cuenta la suspensión del mismo por solicitud de informe preceptivo al servicio jurídico del Gobierno de Canarias.



- De comunicar a la interesada tanto la petición del informe preceptivo solicitado a los diferentes órganos consultivos como, si fuera el caso, su recepción.

Y la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Toda vez que el servicio jurídico del Gobierno de Canarias, no ha cumplido el plazo legalmente establecido para la emisión del informe, se continuará con las actuaciones solicitando la emisión de informe al Consejo Consultivo de Canarias y, en caso de que el mismo tampoco respete el plazo legal de treinta días para la emisión de dictamen y no concurra ampliación justificada, considere cumplida la acción consultiva, dictando la resolución que proceda.

**EQ 518/09: Resolución aún no contestada. Recordatorio de deberes legales remitidos a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.**

Ilma. Sra.:

En relación con el expediente de queja arriba referenciado, le agradezco, en primer lugar, su atento informe de fecha 19 de octubre de 2009 (registro de salida 656650) que tuvo entrada en esta Institución el día 23 de octubre de 2009.

Valorado el citado oficio y en cumplimiento de la función de fiscalización y control de la actuación de las administraciones públicas canarias en defensa de los derechos de los ciudadanos que tiene encomendada a este Comisionado Parlamentario la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, procedo a emitir el presente Recordatorio de deberes legales por los siguientes

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.-** Con fecha 22 de mayo de 2009 (registro de entrada núm. 2082), doña (...), auxiliar administrativo en el colegio de educación infantil y primaria (...), promueve escrito de queja al ante esta Institución al no haber obtenido contestación a los siguientes escritos presentados ante la Dirección Territorial de Educación de las Palmas.:

Escrito de fecha 24 de octubre de 2008, en solicitud de abono de la parte proporcional al mes de septiembre y el resto de meses a continuación del plus de atención al público;

Escrito de fecha 3 de febrero 2009 por el que solicita información del estado en que se encuentra el expediente relativo a la anterior reclamación de 24 de octubre de 2008 así como la estimación de la misma, librándose, además, la copia sellada del escrito presentado con la segunda solicitud.

La reclamante en dicho escrito pide, además, que se cumpla la *Orden de 14 de abril de 1999 del Ministerio de Administraciones Públicas* por la que se establecen los criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.2 de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, en su punto segundo en cuanto a adelanto de la solicitud y en su punto tercero en cuanto al contenido de la comunicación.

**Segundo.-** Con fecha 26 de junio de 2009 (registro de salida núm. 3381), se comunica a la reclamante la

admisión a trámite de su queja, informándole además de que este Diputado del Común, con el fin de verificar la vulneración del ordenamiento jurídico denunciada en el citado escrito, ha solicitado un informe a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, otorgando el plazo de quince días establecido en la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, de cuyo resultado y tras la correspondiente valoración, se le dará conocimiento.

**Tercero.-** Con fecha 26 de agosto de 2009 (registro de salida núm. 4684), y ante la falta de contestación de la Consejería de Educación a la petición inicial de informe de fecha 26 de junio de 2009, se reitera la solicitud, recordando a dicho organismo su obligación de colaborar y se le otorga un nuevo plazo legal de quince días para su contestación.

**Cuarto.-** Transcurridos casi dos meses desde la citada reiteración, el día 23 de octubre de 2009 (registro de entrada núm. ), se recibe el informe emitido por la Dirección Territorial de Educación de Las Palmas adscrita a la Consejería de Educación, en cuyo párrafo tercero reconoce expresamente la ausencia de respuesta a las solicitudes presentadas por la reclamante:

“Tercero: Si bien el artículo de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*, (en adelante *LRJPAC*) atribuye a la Administración el deber de contestar a las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, la realidad es otra debido a las miles de reclamaciones que se presentan ante la misma, siendo imposible comunicarles el estado de tramitación en que se encuentran sus reclamaciones”.

Por otro lado, atribuye la competencia de resolver la reclamación presentada por la reclamante a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación:

El artículo 9.1 b) del *Decreto 113/2006, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (BOC nº 148, de 1 de agosto)* atribuye a la Secretaría General técnica de esta consejería la gestión del personal laboral de esta consejería, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos del Departamento.

Respecto a éste último párrafo se deduce que quien debe resolver la reclamación, mediante resolución, es la Secretaría General Técnica en virtud de la competencia citada anteriormente del Reglamento Orgánico de nuestra consejería.

A los anteriores hechos, son de aplicación las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Principios de legalidad y eficacia imperantes en la actividad de las administraciones públicas.

La *Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*, ya en su exposición de motivos se remite al artículo 103 y 105 b) de la *Constitución Española de 1978* avanzando así los principios generales que deben



inspirar la actividad de las administraciones públicas, y que son recogidos expresamente en su articulado, concretamente en el *Título Preliminar, artículo 3*:

“Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho”.

El aludido principio de legalidad, como pilar fundamental del Estado de Derecho, del cual es garante nuestra Constitución en virtud de su *artículo 9.3*, supone el sometimiento pleno al ordenamiento jurídico vigente de la actuación de la administración pública respecto a los administrados y con las solas excepciones contempladas en la Ley reguladora del procedimiento administrativo, cuyos requisitos de aplicación no concurren en el supuesto que aquí abordamos.

Este principio de legalidad deriva sustancialmente en los principios de eficacia, buena fe y buena administración de una administración pública al servicio de los ciudadanos, que tienen pleno derecho a conocer el estado de las reclamaciones instadas.

**Segunda.-** Obligación de resolver y notificar en los plazos establecidos legalmente.

Todos los principios aludidos en la primera consideración, llevan al obligado cumplimiento de resolver y notificar a los interesados en plazo según establece el *artículo 42, apartados 2, 3 y 4 LRPAC* en relación con el *artículo 35 a)* de la misma Ley que delimita este derecho de los ciudadanos de ser notificados para el conocimiento del estado de sus expedientes y resolución dictada en los mismos:

“Artículo 42. Obligación de resolver.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán

b. En los instados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

4. (in fine) En todo caso las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En éste último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.”

**Tercera.-** Derecho de los administrados a conocer en todo momento el estado de sus expedientes administrativos.

Amparados por el *artículo 35 de la LRPAC*, los ciudadanos tienen el derecho de solicitar en cualquier momento información del estado de tramitación del expediente administrativo del que son parte interesada:

“Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación del procedimientos en los que tengan condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos”.

**Cuarta.-** Obligatoriedad de los términos y plazos.

Los plazos establecidos en la *LRPJAC*, son obligatorios tanto para la administración pública como para los administrados, en aplicación del *artículo 47* de dicha Ley:

“Artículo 47: Obligatoriedad de los términos y plazos.

Los términos y plazos establecidos en ésta u otras Leyes, obligan a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.”

En aplicación de todos los preceptos legales citados anteriormente, complementados con aquellos a los que aludió la reclamante en su escrito inicial de queja que obra en poder de la Consejería de Educación en virtud del traslado que se dio del expediente por este Diputado del Común a aquella administración en la petición de informe inicial, es evidente que por VI no se ha dado cumplimiento a la legalidad vigente al no haber sido contestadas las dos solicitudes formuladas por la reclamante efectuadas los días 24 de octubre de 2008 y 3 de febrero de 2009, máxime cuando la segunda solicitud trae causa de la falta de contestación y/o resolución a la primera solicitud por la que se inició el expediente administrativo interesado y en aquella la reclamante ya expuso parte de la normativa reguladora del deber de la administración pública de resolver y notificar en los plazos legales establecidos.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me otorga la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común en su artículo 37.1*, “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- Deber de someterse a los principios de legalidad y eficacia en su actividad con respecto a los ciudadanos, cumpliendo el ordenamiento jurídico vigente y estando al servicio de los mismos en la protección de sus derechos e intereses generales;

- Deber de tramitar las solicitudes presentadas por los interesados conforme a los preceptos de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico*

de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, resolviendo y notificando dichas resoluciones en los plazos legales establecidos;

- Deber de contemplar y respetar el derecho de los administrados a conocer en todo momento el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.

## 8. JUSTICIA

*Índice:*

### 8.1. *Introducción.*

### 8.2. *Juzgados y tribunales.*

#### 8.2.1. *Dilaciones judiciales.*

##### 8.2.1.1. *Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria.*

##### 8.2.1.2. *Partido Judicial de Arucas.*

##### 8.2.1.3. *Partido Judicial San Cristóbal de La Laguna.*

##### 8.2.1.4. *Partido Judicial de Granadilla de Abona.*

##### 8.2.1.5. *Partido Judicial de Arona.*

##### 8.2.1.6. *Partido Judicial de Santa Cruz de La Palma.*

##### 8.2.1.7. *Partido Judicial de Arrecife.*

##### 8.2.1.8. *Partido Judicial de Puerto del Rosario.*

##### 8.2.1.9. *Jurisdicción Social.*

##### 8.2.1.10. *Audiencias provinciales.*

#### 8.2.2. *Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales.*

#### 8.2.3. *Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio.*

##### 8.2.3.1. *Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia.*

##### 8.2.3.2. *Investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz.*

##### 8.2.3.3. *Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana.*

### 8.3. *Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración.*

### 8.4. *Registro civiles.*

### 8.5. *Colegios profesionales.*

#### 8.5.1. *Turno de oficio.*

### 8.6. *Instituciones penitenciarias.*

### 8.7. *Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Justicia.*

### 8.8. *Resoluciones más significativas en el área de Justicia.*

#### 8.1. *Introducción*

Dos hechos merecen destacarse, de forma previa, en el análisis del trabajo desarrollado en el área de Justicia:

Por una parte, los efectos de la crisis económica se dejan sentir en la carga de trabajo de los órganos judiciales. El Consejo General del Poder Judicial ya había previsto un aumento de las ejecuciones hipotecarias para este año, así como un importante impacto de la crisis en la carga de trabajo de los juzgados de lo Mercantil y en la Jurisdicción Social, al incrementarse los expedientes por cuestiones laborales. Dicho aumento afectaría también a la Jurisdicción Penal, según el propio Consejo, ante la difícil situación por la que atraviesan algunos colectivos.

Al mismo tiempo, las reivindicaciones de la Judicatura que demanda una mayor dotación de medios humanos y materiales para el desempeño de la función jurisdiccional, así como el establecimiento de nuevos módulos que definan la carga de trabajo recomendable, ha traducido en la primera huelga de jueces de nuestra historia.

Inmersos en esta coyuntura que se registra en el ámbito de la Nación, los órganos judiciales en Canarias son partícipes de esta misma situación a tenor de los datos publicados referentes a la Memoria del Consejo General del Poder Judicial sobre la Justicia en 2008.

Canarias ocupa el cuarto lugar en cuanto a las regiones con más litigios por habitante. La tasa media de litigiosidad se sitúa en 196 causas por cada 1000 habitantes, sin embargo, en los juzgados y tribunales canarios registran 211 litigios por cada 1000 habitantes, sólo por detrás de Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana.

Se mantiene, asimismo, como viene ocurriendo desde hace años, un alto grado de pendencia. Pese a la creación de nuevas unidades judiciales, Canarias se coloca en los puestos de cabeza; es la cuarta en volumen de asuntos pendientes.

Todas estas premisas determinan que los juzgados canarios sean de los que más tardan en resolver los asuntos sometidos a su conocimiento. Son especialmente significativos los tiempos de espera en el ámbito de la jurisdicción contencioso-administrativa, donde se registra la media más larga (12,8 meses) en relación con la duración de este tipo de procesos, o en la jurisdicción social, donde no sólo se registra la duración media más alta de todo el país, sino que, en la práctica, se duplica, de 5,4 meses de media a los 10,5 de los órganos canarios.

Si bien es cierto que paliar los problemas de la Justicia requiere, no sólo la creación de nuevos juzgados, sino también mejorar la gestión de los ya existentes mediante una adecuada dotación de medios de toda índole, debemos dejar constancia de las nuevas unidades judiciales creadas durante la presente anualidad, cuya entrada en funcionamiento contribuirá a reducir, en aquellos partidos judiciales en los que se instauren, los tiempos de espera para el justiciable.

Hay que tener en cuenta que cuatro de las unidades judiciales creadas durante el pasado año para Santa Cruz de Tenerife vieron aplazada su efectiva constitución hasta el mes de mayo de 2009, a petición de la Comunidad Autónoma de Canarias, ante la falta de espacio para su ubicación, entre ellas, el Juzgado de Menores nº 2 de Santa Cruz de Tenerife.

En este año, y con el fin de paliar el aumento de la carga de trabajo para los órganos de la jurisdicción mercantil en determinados partidos judiciales, se ha procedido, en virtud del *Real Decreto 167/2009, de 13 de febrero*, a la creación de 14 nuevos Juzgados de lo Mercantil, entre los que se encuentra el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Las Palmas de Gran Canaria, cuya fecha de entrada en funcionamiento quedó establecida para el día 1 de abril de 2009.

Asimismo, por *Real Decreto 1207/2009, de 17 de julio*, se crean y constituyen, entre otras unidades judiciales, 106 nuevos juzgados en el ámbito nacional, completando la programación prevista para el año 2009. Se recogen entre los órganos de nueva creación: el Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Santa Cruz de Tenerife, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 6 de Puerto del Rosario y el Juzgado de lo Penal nº 8 de Santa Cruz de Tenerife. La fecha de entrada en funcionamiento se ha fijado, por *Orden JUS/2674/2009, de 30 de septiembre*, para el día 30 de diciembre de 2009.

Por otra parte, a la fecha de este informe, desde el Ministerio de Justicia se ha abordado el denominado “Plan de Modernización de la Justicia” cuyos objetivos abarcan el incremento de la planta judicial y del número de funcionarios destinados a distintos órganos judiciales, incidiendo, en especial, en la creación de la nueva figura del juez de adscripción territorial, no asignado a ningún órgano concreto y que funcionará de apoyo o sustitución en los juzgados de la provincia a la que se le destine.

Por su parte, el proceso de implantación de la nueva Oficina Judicial ha supuesto la aprobación de la *Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal*, lo que ha motivado, asimismo, determinadas reformas en la *Ley Orgánica del Poder Judicial* llevadas a cabo mediante *Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre*. A través de dichas modificaciones se introducen una serie de novedades encaminadas a agilizar el funcionamiento de la Justicia, optimizando los recursos con el objetivo de mejorar su prestación en tanto que servicio público esencial. Entre otras medidas, se redefinen las tareas de los secretarios judiciales, de forma que los jueces atiendan exclusivamente su cometido de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado.

Junto a dichas novedades legislativas, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, debemos destacar el convenio suscrito, el 31 de octubre de 2009, entre la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad y el Ministerio de Justicia para la creación de la comisión mixta en materia de medios materiales y personales al servicio de la Administración de Justicia en Canarias.

Dicha comisión, cuya constitución se ha demorado en el tiempo, ya que obedece a las previsiones contenidas en la *Ley Orgánica del Poder Judicial* según la redacción incorporada por la *Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre*, y en el Reglamento Orgánico de secretarios judiciales, se constituye como un instrumento necesario para una mejor colaboración y coordinación entre los secretarios judiciales y el Gobierno de Canarias, en el marco de las competencias asumidas por éste en materia de Justicia.

Aunque las novedades legislativas y demás actuaciones reseñadas merecen una valoración ciertamente positiva por parte de este Comisionado, ya que su objetivo no es otro que mejorar el funcionamiento del servicio público judicial y garantizar la tutela judicial efectiva de los justiciables, esta Institución no puede sino demandar la necesidad de una mayor agilidad, no sólo en la adopción de las reformas que permitan paliar la actual situación de sobrecarga de muchos órganos judiciales en Canarias,

sino también en su efectiva aplicación y puesta en funcionamiento. No hay que olvidar que son ya varios años los que se lleva anunciando la implantación de la nueva Oficina Judicial, sin que ésta haya visto la luz hasta el momento.

En relación con la actividad institucional, de las 231 reclamaciones tramitadas durante el periodo que nos ocupa en el área de Justicia, 143 han sido registradas en el año 2009. Las quejas recibidas inciden especialmente en las disfunciones detectadas en determinados órganos judiciales y son los retrasos en la tramitación o ejecución su causa principal.

El presente informe contiene una relación de algunas de las quejas más significativas tramitadas durante el presente ejercicio. Los juzgados a los que se refieren se encuentran ubicados en una gran parte de partidos judiciales, algunos de los cuales son, tradicionalmente, objeto de atención en los informes de este Comisionado ante la Cámara autonómica.

Se han reiterado también ciertas reclamaciones sobre el trato dispensado a los ciudadanos en determinadas oficinas judiciales, lo cual constituye una novedad respecto a pasados ejercicios.

Junto a dichas reclamaciones, este capítulo presta una especial atención a tres investigaciones de oficio en trámite a la fecha de este informe: la iniciada en este año respecto a los gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia, la referida a las dificultades para la constitución del nuevo Partido Judicial en Santa Lucía de Tirajana, de las que hemos tenido conocimiento en el presente ejercicio, y el curso seguido durante el año 2009 en la investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz.

Aunque el grupo de quejas señalado sigue siendo el más numeroso, y en cierto detrimento de las mismas, se detecta un aumento en cuanto al número de las presentadas sobre los excesivos tiempos de espera a los que se ven sometidos los ciudadanos que acuden a las oficinas del Registro Civil. En este año las denuncias, si bien siguen incidiendo especialmente en la saturación que afecta al Registro Civil de Puerto del Rosario y al Registro Civil Central, se extienden a otras oficinas registrales, y es, sobre todo, relevante la problemática que afecta al Registro Civil de Santa Cruz de La Palma.

Por otra parte, en ejecución de las competencias de supervisión conferidas a este Diputado del Común, se tramitan varias quejas alusivas a una posible inexecución de sentencia por parte de una determinada administración, reclamaciones a las que se dedica un epígrafe independiente.

El presente informe aborda, asimismo, las quejas alusivas al funcionamiento de colegios profesionales, cuyo número también se ha incrementado en el presente ejercicio, y, en especial, las dilaciones que afectan a la tramitación de expedientes disciplinarios, o bien a las designaciones de profesionales del turno de oficio. Será igualmente de obligada referencia, la información recabada con motivo de la investigación que lleva a cabo esta Institución en torno a la necesidad de dotar al referido turno de oficio de profesionales especializados en materia penal de menores.

Sobre el funcionamiento de las instituciones penitenciarias, epígrafe asimismo habitual dentro del área de Justicia, siguen siendo mayoría las quejas que aluden al traslado de reclusos a prisiones de la península, en las que se argumentan los inconvenientes que ello supone, tanto para la familia como para el interno, si bien en este año se han reiterado las reclamaciones demandando el internamiento de ciertos reclusos en centros de desintoxicación adecuados por las dependencias que padecen.

Respecto al grado de colaboración recibida de las administraciones y organismos consultados, debemos destacar, como en años anteriores, la excelente colaboración de los órganos judiciales a los que se solicitó información previa sobre muchas de las quejas planteadas, así como, en líneas generales, la buena predisposición de los colegios de abogados; es, asimismo, aceptable el nivel de colaboración de las administraciones públicas, no obstante lo cual se ha hecho necesario recordar la obligación legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Telde.
- Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.
- Viceconsejería de Justicia y Seguridad.
- Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio.
- Cabildo Insular de Tenerife.

## 8.2. Juzgados y tribunales

### 8.2.1. Dilaciones judiciales

Según los últimos datos dados a conocer por el Consejo General del Poder Judicial, Canarias se sitúa entre las comunidades que más tardan en resolver y se da, además, la circunstancia de que este problema afecta a prácticamente todas las jurisdicciones.

Los Juzgados de Primera Instancia en Canarias son los segundos por la cola en cuanto al tiempo de respuesta, puesto en el que se sitúa igualmente nuestra Comunidad a la hora de resolver los juicios ordinarios, así como en cuanto a duración media de las ejecutorias civiles.

En materia penal, los procedimientos abreviados se resolvieron, como media, con más de tres meses por encima de la media nacional, y los recursos planteados registraron también en Canarias la máxima duración.

Encuanto a las jurisdicciones contencioso-administrativa y social, como ya señalamos al inicio de este capítulo, la media registrada constituye, asimismo, la mayor duración de este tipo de procesos respecto al resto del Estado.

Consecuentemente con la situación descrita, los retrasos en la tramitación o resolución de expedientes judiciales, o bien en la ejecución de lo resuelto, sigue siendo el principal motivo de reclamación.

Se recogen a continuación algunas de las quejas más significativas.

#### 8.2.1.1. Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria

Las reclamaciones presentadas ante este Comisionado hacen alusión, en mayor medida, a cuestiones planteadas

ante la jurisdicción civil, en sintonía con la valoración contenida en la última memoria elaborada por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias en la que, si bien se concluye que la jurisdicción penal parece funcionar de un modo aceptable, no precisando especiales refuerzos salvo en la tramitación de ejecutorias por parte de los juzgados de lo penal, no obstante, en el ámbito jurisdiccional civil, y, en concreto, respecto al funcionamiento de los Juzgados de Primera Instancia y Familia, el Alto Tribunal estima que sería necesaria la creación de cinco juzgados de Primera Instancia así como un nuevo juzgado de Familia.

Como reseñábamos al inicio de este capítulo, se detecta un notable aumento del volumen de entrada, sobre todo en materia hipotecaria y de juicios monitorios, como reflejo de la crisis económica, a lo que hay que añadir el nivel de pendencia ya existente, así como la creciente conflictividad que se ha producido en materia de Derecho de Familia, circunstancia que aconseja la creación, a corto plazo, de un nuevo juzgado de este orden.

Precisamente con referencia al retraso en la declaración de firmeza de un pronunciamiento de divorcio dictado en el año 2005 por el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria se ha tramitado el **EQ 94/09**. Según la información facilitada por el referido órgano judicial, el motivo de dicho retraso estriba en la cuestión de inconstitucionalidad planteada por la Audiencia Provincial de Las Palmas, tribunal ante el que las partes formularon recurso de apelación en el año 2006.

El reclamante ha solicitado, en varias ocasiones durante estos años, que se declare la firmeza del divorcio acordado por no hacer referencia ninguna de las partes a dicho pronunciamiento en el recurso presentado, sin que el juzgado haya atendido su solicitud.

Traslada la reclamación de referencia al Consejo General del Poder Judicial, éste, además de puntualizar su ausencia de competencias para investigar las causas del retraso ante el Tribunal Constitucional, al no tratarse de un tribunal ordinario, sino de un órgano constitucional, únicamente sometido a la propia Constitución y a la *Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre*, que lo regula, no obstante, respecto a la firmeza del pronunciamiento de divorcio motivo de la queja, indica que hay que estar a lo dispuesto en el *artículo 774.5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil*, por lo que: “Si la impugnación afectara únicamente a los pronunciamientos sobre medidas se declarará la firmeza del pronunciamiento sobre nulidad, separación o divorcio”.

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe, del que hemos dado oportuna cuenta al reclamante, y dado que el juzgado había declinado resolver al respecto, hemos sugerido al promotor de la queja la conveniencia de consultar con su abogada la posibilidad de dirigirse a la Sección de la Audiencia Provincial de Las Palmas que tramita el recurso pendiente, con el objeto de reiterar ante la misma su solicitud con el fin de la declaración de firmeza del pronunciamiento de divorcio que le interesa, habida cuenta que, según resulta de nuestra investigación, su expediente judicial se encuentra en el referido tribunal.



Por el momento, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

Por su parte, hemos obtenido la información previa solicitada al Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Las Palmas de Gran Canaria en relación con posibles dilaciones en unos autos de ejecución correspondientes al año 2006, dimanantes de un juicio de menor cuantía iniciado en el año 1998 (EQ 668/09). Respecto a dicha ejecución el interesado manifestaba haber presentado, a través de su representación procesal, varios escritos, el último en el pasado mes de febrero, solicitando del juzgado la adopción de nuevas medidas ante el incumplimiento del fallo dictado, sin haber obtenido una resolución al respecto.

Si bien las actuaciones han permanecido paralizadas durante un determinado periodo por causas imputables a la propia parte reclamante, según nos ha indicado el juzgado, éste ha procedido a dictar auto en el que se da trámite a lo solicitado por el interesado en su último escrito, adoptándose las actuaciones procesales consideradas convenientes. Asimismo, con posterioridad y hasta el momento de su informe, han sido dictadas por el Juzgado todas las resoluciones necesarias para dar a los autos el trámite legalmente previsto.

Solucionado el problema que nos trasladó el reclamante, hemos procedido al archivo del expediente.

#### 8.2.1.2. Partido Judicial de Arucas

También este Partido ha visto incrementarse, de manera alarmante, el número de asuntos ingresados en los dos Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de los que actualmente dispone, por lo que cabría plantearse la necesidad de un nuevo juzgado y una adecuada plantilla que permitiese descongestionar la tramitación y reducir los tiempos de resolución.

En el caso del EQ 48/09 se hace referencia al retraso en la tramitación de un procedimiento judicial iniciado en el año 2004 por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Arucas, a raíz de denuncia de la reclamante por una posible negligencia médica.

Las evidentes lagunas detectadas en el proceso, tras el examen de la documentación aportada por la promotora, motivaron el traslado de su queja al Consejo General del Poder Judicial.

De la información facilitada se deduce que, efectivamente, la reclamante presentó una denuncia en el año 2004 en relación con una operación quirúrgica acaecida en el año 2001. Si bien el juzgado de Arucas acordó el sobreseimiento libre y archivo de la causa, sin perjuicio de las acciones civiles que pudieran corresponder a la interesada, dicha resolución no le fue notificada a la denunciante hasta más de dos años después (2006), fecha en la que la reclamante solicitó justicia gratuita, tras cuya concesión se le otorga plazo para recurrir el citado auto, que le fue notificado al letrado un año después (2007).

Presentado el recurso en cuestión, se interesaba, además, la inhibición a los juzgados de Las Palmas y se resolvió a favor de la misma en el mes de marzo de 2008.

A partir de ese momento, recibidos los autos por el Juzgado de Instrucción nº 8 de Las Palmas de

Gran Canaria, al que correspondió su conocimiento por turno de reparto, se acuerda, de nuevo, el sobreseimiento libre y archivo de las actuaciones por, entre otros motivos, la denuncia que la reclamante presentó cuando había transcurrido el plazo de prescripción de tres años establecido legalmente. La denunciante solicita nuevamente la asistencia jurídica gratuita para formular recurso de apelación.

Revisados los hechos, el Consejo General del Poder Judicial concluye que: “Durante la tramitación de las Diligencias Previas... del Juzgado nº1 de Arucas, se observa que, aun existiendo una cierta falta de agilidad en la tramitación, con demoras y lagunas evidentes, las mismas devendrían plenamente justificadas por la evidente y llamativa sobrecarga de trabajo que el Juzgado soporta, sobre todo en materia civil, así como por la movilidad funcional, falta de personal adecuado y atraso arrastrado; y pese a ello, el Juzgado, durante las últimas anualidades, ha superado los módulos de resolución establecidos por el Consejo y mantiene una cierta estabilidad en los niveles de pendencia del órgano”.

Continúa el informe....”Se detecta en el procedimiento una práctica errónea en lo referente a notificaciones de autos de sobreseimiento a perjudicados que no se habían personado en el proceso. Por el Consejo General del Poder Judicial se ha intentado corregir dicha forma de trabajar, y para ello, en el Acuerdo nº 75º de la Comisión Permanente de 13/11/07 estableció: Tomar conocimiento de la Nota de Servicio Interior de fecha 31 de octubre de 2007, elaborada conjuntamente por el Servicio de Inspección y por la Unidad de Atención al Ciudadano, en la que se recogen una serie de disfunciones detectadas por ambos órganos técnicos en la notificación a quienes pudiera causar perjuicio del auto de archivo o de sobreseimiento, por no ser el hecho constitutivo de infracción penal o por no aparecer suficientemente justificada su perpetración (artículo 779.1.1ª de la Ley de Enjuiciamiento Criminal) y, a la vista del contenido de la citada Nota, acordar: a) Dirigir comunicación a los Secretarios de Gobierno, dentro de las facultades reconocidas al Consejo General del Poder Judicial en los artículos 107.3 y 148 LOPJ y en los artículos 6.2 y concordantes del Reglamento 1/1998, para que, con amparo en las funciones que a esta figura reconoce el artículo 465.8 LOPJ, valoren la conveniencia de dirigir una instrucción de servicio a los Secretarios Judiciales destinados en su ámbito territorial recordando la importancia de la debida aplicación del artículo 779 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en cuanto a la notificación de las resoluciones a las que se refiere dicho precepto. b) Remitir comunicación a los presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia, para que procedan a poner el presente acuerdo en conocimiento de los miembros de la carrera judicial de su respectivo territorio”.

Por último, en cuanto al expediente de queja remitido por este Comisionado, no se aprecia por el Servicio de Inspección que pueda existir responsabilidad disciplinaria alguna por aplicación de la constante y reiterada jurisprudencia de la Sala Tercera del Tribunal Supremo en esta materia, al poner en relación el

posible retraso con la situación estructural del órgano judicial.

Este Diputado del Común ha acordado dar por finalizadas sus actuaciones al haber llegado al límite de las mismas, no sin antes dejar constancia, a través del presente informe, de la disfunción detectada.

#### **8.2.1.3. Partido Judicial de San Cristóbal de La Laguna**

La mayor sobrecarga de trabajo parece afectar a la Jurisdicción civil, sobre todo y entre otras, en materia de ejecuciones judiciales.

Este es el caso del **EQ 404/09** en el que se solicita la intervención de este Comisionado dado que, con motivo de la tramitación de un juicio ejecutivo seguido ante el Juzgado de Primera Instancia nº 1 de La Laguna, le ha sido embargada de su cuenta corriente, a la reclamante, la ayuda que le tiene reconocida del INEM, como Renta Activa de Inserción y es éste el único ingreso del que dispone.

La reclamante se ha visto obligada a reiterar ante el juzgado su petición con el fin del levantamiento del embargo acordado.

De las gestiones realizadas por este Comisionado ha resultado que el juzgado había acordado dar traslado a la parte ejecutante del alzamiento de embargo solicitado, sin que se evacuara trámite alguno por su parte. Finalmente, se resolvió por el órgano judicial alzar la traba acordada sobre la cuenta mencionada y respecto a aquellas cantidades que provengan de la mencionada prestación social.

Entendiendo resuelto el asunto encomendado, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

En el orden jurisdiccional penal, la lentitud en la tramitación de unas diligencias previas seguidas ante el Juzgado de Instrucción nº 1 de La Laguna, a raíz de denuncia presentada por la reclamante en junio de 2008, por impago de pensión alimenticia, ha dado lugar al **EQ 1104/09**.

La promotora de la queja alega que, tras presentar dicha denuncia, se dirigió al juzgado al que fue repartida con el fin de obtener información sobre el trámite otorgado a la misma. El funcionario competente le comunica que, supuestamente, el plazo para resolver es de tres años y le recomienda la contratación de un abogado. A pesar del nombramiento de este profesional, la reclamante ha decidido interponer una segunda denuncia, dada la ausencia de respuesta por parte del órgano judicial, sintiéndose indefensa ante la desprotección de su hijo menor, ya que no le está siendo abonada la pensión alimenticia que le corresponde.

Según hemos podido comprobar, los expedientes judiciales incoados a raíz de las denuncias de la reclamante se encuentran activos, si bien, a tenor de los informes obtenidos, las paralizaciones producidas se han motivado, en la mayor parte de los casos, por estar el órgano judicial a la espera de los reportes de oficios o exhortos librados. Alguno de los mismos ha tardado en ser cumplimentado cerca de seis meses al corresponder su tramitación a órganos igualmente sobrecargados de trabajo.

Teniendo en cuenta que los procedimientos, en el momento de las gestiones realizadas, están siguiendo su curso, y dado que la magistrada-juez del Juzgado de Instrucción nº 1 manifiesta estar en todo momento a la disposición del ciudadano, teniendo abierta la posibilidad de consulta directa, tanto con el funcionario tramitador, como con ella misma o la secretaria judicial, hemos procedido al archivo del expediente, no sin antes quedar a disposición de la reclamante si precisase, de nuevo, nuestras gestiones.

#### **8.2.1.4. Partido Judicial de Granadilla de Abona**

Hemos seleccionado para el presente informe el **EQ 296/09** en el que se denuncia el retraso existente en la celebración del juicio correspondiente a unas diligencias previas seguidas ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Granadilla de Abona. Según nos comunica la reclamante, dicho procedimiento se tramita a raíz de denuncia efectuada en el año 2005 por presuntos abusos sexuales sufridos por dos menores.

El llamativo retraso que se detecta concuerda con la valoración que el Tribunal Superior de Justicia efectúa a través de su última memoria, al calificar la situación del Partido Judicial de Granadilla de Abona de caótica.

Tanto la reclamación presentada como la documentación adjunta se han trasladado a la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife, dada la implicación de las menores, solicitando se nos informe sobre las actuaciones que se decida acordar respecto al asunto planteado. Nos encontramos a la espera de noticias por parte de la Fiscalía, a la que nos hemos dirigido, de nuevo, al no haber obtenido respuesta en el momento de la redacción de este informe.

#### **8.2.1.5. Partido Judicial de Arona**

Nuevamente resulta de obligada referencia el Partido Judicial de Arona. Ya en nuestro anterior informe recogíamos la valoración que, sobre su situación, nos hacía llegar la magistrada juez del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1, a raíz de la tramitación del **EQ 357/08**, que, al final, se resolvió de forma favorable.

Según la titular del juzgado, los retrasos que padece el órgano judicial son debidos a la gran carga de trabajo que viene soportando, las sucesivas bajas médicas de los funcionarios y la lentitud por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia en nombrar funcionarios para cubrir dichas bajas.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial, ratifica la situación del juzgado, la alta carga de trabajo que viene soportando, la cual sigue incrementándose en el ámbito civil pese a la creación de dos nuevos juzgados, la gran pendencia que viene arrastrando de años anteriores y las deficiencias de personal, circunstancias todas ellas que hay que tener en cuenta a la hora de valorar las dilaciones denunciadas.

Dado que, al mismo tiempo, se nos indicaba que se encuentra en estudio la situación de estos juzgados y, en especial, la del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1, para tomar en consideración la posibilidad de incrementar la planta en la demarcación

judicial, así como solicitar medidas de apoyo para este concreto juzgado y otras encaminadas a proporcionar una mejor formación del personal auxiliar destinado en los juzgados, este Comisionado acordó, en su momento, dirigirse nuevamente al referido Consejo solicitando se nos mantuviese al corriente de los acuerdos adoptados.

En una nueva comunicación, el órgano de gobierno de los jueces nos ha informado que en la actualidad la carga de trabajo de los órganos judiciales se viene regulando por el acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial de fecha 31 de mayo de 2000, si bien se está elaborando un nuevo estudio, por parte del Servicio de Inspección, para reconsiderar los módulos de trabajo existentes, de conformidad con lo acordado por el Pleno del Consejo de fecha 26 de noviembre de 2008. El trabajo en curso tiene como finalidad establecer la carga máxima de trabajo que puede soportar cada órgano jurisdiccional y, a tenor del informe recibido, se dará cuenta del mismo a este Comisionado para su conocimiento, una vez finalizado.

Sin perjuicio de ello, la Comisión Permanente del Consejo viene acordando medidas de apoyo, desde el año 2003, con referencia a los juzgados de Arona, y en especial sobre el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1, al cual se asignó por periodos de seis meses una juez sustituta desde dicha fecha hasta el año 2006.

Asimismo, el Partido Judicial de Arona ha tenido asignados jueces sustitutos, igualmente por periodos de seis meses, desde el año 2006 al año 2008, al tiempo que estas medidas han venido acompañadas de la adscripción de un secretario judicial y de funcionarios de secretaría propuestos por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, todo ello dentro del plan de urgencia referido a estos órganos judiciales.

Pese a todo, el Tribunal Superior estima que sería necesario crear cinco nuevos juzgados para hacer frente a la sobrecarga de trabajo que registran estos órganos judiciales, además de proceder a la separación de jurisdicciones, cuestión demandada desde hace varios años, quedando así constituidos cinco juzgados de Instrucción y ocho de Primera Instancia, más el actual juzgado de Violencia sobre la Mujer.

También, en este año, hemos recibido la comunicación del Consejo General del Poder Judicial referida al traslado efectuado por este Comisionado del **EQ 1785/08**. El expediente hace referencia al retraso con el que se han tramitado unas diligencias previas, correspondientes al año 2004, por parte del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Arona.

En dicho expediente judicial se acordó, después de cuatro años, en el mes de mayo de 2008, el traslado al Juzgado de lo Penal, que por turno corresponda, para el enjuiciamiento de la causa, sin que se hubiese procedido al señalamiento de fecha para la celebración del correspondiente juicio oral.

Al respecto de esta última dilación, el Consejo nos informa que por parte del Juzgado de lo Penal nº 5 de Santa Cruz de Tenerife se ha procedido a fijar el señalamiento pendiente para febrero de 2009.

En cuanto a la actuación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Arona, concluye que las lagunas existentes en la tramitación se encuentran justificadas por una serie de circunstancias como son: 1ª) la excesiva carga de trabajo que ha tenido el juzgado, tanto en materia civil como penal, teniendo en cuenta que en el año 2006 fue de un +47,89% en el ámbito civil y en penal, de +32,04%; en el año 2007, de un +50,00% en materia civil y de un +36,48% en el ámbito penal; 2ª) una importante movilidad funcional en el órgano judicial; 3ª) la falta de personal adecuado y debidamente preparado y 4ª) el retraso que venía sufriendo el juzgado de años anteriores.

Este órgano judicial, sin embargo, han superado los módulos de resolución exigidos por el Consejo, siendo éstos en el año 2007 de un +35,83%, y en el año 2008 de un +19,72%.

Por todas las razones expuestas, el órgano de gobierno de los jueces considera que el retraso sufrido está justificado y no es susceptible de reproche disciplinario.

Por nuestra parte, habida cuenta la solución favorable producida en el asunto planteado por el reclamante, hemos procedido al archivo del expediente.

Los **EQ 1353/09** y **1320/09**, ambos pendientes de los informes previos solicitados, vienen referidos igualmente a órganos del Partido Judicial de Arona. El primero de ellos motivado por un posible retraso en la tramitación de varias denuncias presentadas por la reclamante ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 7, y el **EQ 1320/09** alusivo a sendos procedimientos iniciados, en el año 2008, ante los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 2 y 8 de Arona, cuya dilación denuncia la promotora del expediente.

#### **8.2.1.6. Partido Judicial de Santa Cruz de La Palma**

La experiencia obtenida por este Comisionado con motivo de las quejas tramitadas, le ha permitido detectar una especial carencia de personal en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2, encargado del Registro Civil, donde se hace imprescindible una ampliación de plantilla, según se recoge en el epígrafe destinado a las reclamaciones presentadas, ante los excesivos tiempos de espera a los que se ven sometidos los usuarios del citado Registro.

Al mismo tiempo, en visita de inspección realizada a los juzgados de este Partido Judicial, por parte del Tribunal Superior de Justicia, a finales del pasado ejercicio, se constató un funcionamiento irregular que motivó que se propusiesen medidas de refuerzo y planes de formación para los componentes de la plantilla, en su mayoría, funcionarios interinos y con poca experiencia.

En cuanto a las quejas tramitadas, resulta especialmente significativo el **EQ 1852/08**, en el que la reclamante alega que fue reconocida por la médica forense, en el mes de febrero de 2006, con motivo de la tramitación de unas diligencias previas por parte del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Santa Cruz de La Palma, sin que hasta la fecha tenga noticias sobre el resultado de dicho reconocimiento.

Aunque la interesada se ha dirigido por escrito al órgano judicial con el fin de obtener información sobre las causas de este retraso, no ha obtenido contestación.

En respuesta a nuestra petición, el juzgado nos ha informado que con fecha del mes de abril de 2009 ha sido emitido el informe resultante del reconocimiento médico practicado a la promotora de la queja, acordándose, mediante providencia del mes de mayo siguiente, poner en conocimiento de la misma, a través de su representación procesal, el contenido de dicho dictamen.

Si bien hemos entendido resuelto el asunto para el que se solicitaba la intervención de este Comisionado, no obstante, en atención al considerable retraso con el que se vienen tramitando las diligencias judiciales en cuestión, el contenido de la queja ha sido puesto en conocimiento del Consejo General del Poder Judicial. Al mismo tiempo, hemos resuelto dirigirnos a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, en atención a las competencias asumidas, en solicitud de información complementaria sobre los motivos del retraso en la emisión del informe forense requerido, así como sobre las actuaciones que, en su caso, decida adoptar al respecto.

En el momento de redacción de este informe se ha recibido la comunicación remitida por el órgano de gobierno de los jueces en la que se reconoce que la tramitación del procedimiento ha sido lenta, si bien los periodos de paralización no se han debido directamente a la inactividad del juzgado, sino a la falta de remisión del informe de la médica-forense, unido a la falta de impulso de parte, circunstancias por las cuales no se aprecia relevancia disciplinaria en los hechos denunciados.

A tenor del informe emitido, “este órgano judicial, como muchos otros del territorio de Canarias, presenta un déficit estructural que hace referencia al deficiente funcionamiento de los profesionales que prestan su servicio como médicos forenses en dicho territorio por la escasez de miembros del mismo, siendo su dependencia de la Consejería de Justicia del Gobierno de Canarias”.

Se ha hecho necesario reiterar nuestra petición de informe a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, a la que se ha recordado su obligación de colaborar con los requerimientos de este Comisionado.

#### **8.2.1.7. Partido Judicial de Arrecife**

Los juzgados de Arrecife se encuentran sobrecargados de trabajo, especialmente en cuanto a asuntos civiles se refiere, si bien los problemas de este Partido Judicial son comunes a la mayoría de los órganos judiciales en Canarias: necesidad de nuevos órganos judiciales, interinidad del funcionariado, falta de formación del personal interino y retraso por parte de la Administración autonómica en cubrir las bajas que se producen.

Los últimos datos obtenidos por esta Institución, correspondientes a la memoria del Tribunal Superior de Justicia de Canarias analizando la actividad desarrollada por estos juzgados en el año 2008, concluyen la necesidad de crear un nuevo órgano judicial, al tiempo que el volumen de asuntos aconseja la separación de jurisdicciones, quedando cuatro juzgados de Instrucción y cinco de Primera Instancia, siendo, asimismo,

aconsejable la creación de un juzgado exclusivo de Violencia sobre la Mujer.

Precisamente hemos seleccionado para el presente informe el **EQ 124/09**, en el que el reclamante solicita se determinen las posibles responsabilidades derivadas del retraso con el que han sido tramitadas unas diligencias previas correspondientes al año 2001, de las que conoció el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Arrecife.

A tenor de los datos contenidos en el informe elaborado por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, al que se dio traslado de la queja, tras dos años de instrucción, el juzgado archivó las actuaciones, lo que motivó la interposición de un recurso de apelación que tardó otros dos años en resolver la Audiencia Provincial de las Palmas. La resolución dictada revocaba el archivo acordado y ordenaba la práctica de nuevas diligencias.

Finalmente, en el año 2008, se acordó, de nuevo, el archivo de las actuaciones, que, tras ser notificado a las partes y al Ministerio Fiscal, no fue recurrido.

En el informe emitido por el Consejo se expresa que: “si bien es cierto que el procedimiento penal... durante su tramitación en el Juzgado nº4 de Arrecife, ha podido adolecer de una cierta falta de agilidad en la tramitación, la misma devendría plenamente justificada por la evidente y llamativa sobrecarga de trabajo que el Juzgado soporta, durante las últimas anualidades analizadas, en el año 2007 supera los volúmenes de trabajo que se consideran adecuados por el Consejo, en un +42,89 % en el orden civil, y en un +7,04 % en el penal, y durante el año 2008 +101,57 % en el orden civil, y en un +36,96 % en el penal.

También se han superado en el Juzgado los módulos de resolución establecidos por el Consejo, (en el año 2007 en un +31 %, y en el año 2008 en un +32,96 %), y mantiene una cierta estabilidad en los niveles de pendencia del órgano. El tiempo medio de respuesta ha sido de 11,07 meses en el área civil y de 2,85 en el área penal, durante el año 2007, y en 2008 de 10,05 meses en el área civil y de 2,80 en el área penal. El Servicio de Inspección del Consejo ha realizado una visita de inspección al Juzgado de Instrucción nº4 de Arrecife los días 4 y 5 de noviembre de 2008, y comprobado su situación”.

En conclusión, el Consejo no aprecia hechos dignos de sanción, habida cuenta la situación del juzgado, el tiempo que tardó en resolverse, en este caso, el recurso ante la Audiencia Provincial, y la circunstancia de que con el tiempo transcurrido habría prescrito la posible falta leve o grave que, en su caso, se pudiese haber apreciado.

Tras comunicar al reclamante la información resultante de nuestra gestión, hemos dado por finalizadas las actuaciones.

#### **8.2.1.8. Partido Judicial de Puerto del Rosario**

En nuestro anterior informe recogíamos las gestiones realizadas con motivo de la tramitación del **EQ 55/08**, en el que se denunciaba la dilación detectada en un procedimiento sobre solicitud de guarda, custodia y alimentos respecto al hijo menor del reclamante. El



expediente judicial se había iniciado a mediados del año 2007 en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Puerto del Rosario.

Según informe del juzgado, no fue, hasta enero de 2008, cuando se dictó el auto de medidas provisionales correspondientes al citado procedimiento, estando todavía pendiente la vista principal, que, finalmente, se celebró, y se dictó sentencia en el mes de septiembre de 2008.

El Consejo General del Poder Judicial, justificaba el retraso en la necesidad de practicar una prueba pericial psicológica, así como en la excesiva carga de trabajo del juzgado en cuestión y de todos los de esta demarcación, unido a otros problemas detectados por el Servicio de Inspección como son la falta de estabilidad de las plantillas y la carencia de una formación adecuada por parte de los funcionarios.

Dado que, en el pasado ejercicio, se encontraba en estudio la situación de estos órganos judiciales con el fin de un posible incremento de la planta en la demarcación judicial, la adopción de medidas de apoyo u otras encaminadas a proporcionar una mejor formación del personal auxiliar, este Comisionado solicitó del Consejo General que nos mantuviese al corriente de los acuerdos que decidiese adoptar al respecto.

En contestación a dicha solicitud y, al igual que en otras ocasiones, en las que le hemos comunicado las disfunciones en la actuación de órganos judiciales especialmente sobrecargados de trabajo, el Consejo nos ha indicado que se encuentra en elaboración el “Estudio sobre la carga de trabajo de juzgados y tribunales”, cuyas conclusiones permitirán establecer la nueva carga máxima de trabajo que puede soportar cada órgano jurisdiccional, lo cual servirá para poder solicitar la creación de nuevos juzgados así como las medidas de apoyo necesarias.

Sin perjuicio de ello, nos informa sobre las medidas de apoyo adoptadas desde el año 2003 respecto a los juzgados de Puerto del Rosario. En concreto, para los juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 1, 2, 3, y 4 se designó una juez sustituta por seis meses el 2 de julio de 2003. Respecto a los juzgados nº 1, 2, y 3 se volvió a efectuar dicha designación por otros seis meses el 1 de junio de 2004. En diciembre de 2006 se designó nuevamente una juez sustituta para los Juzgados nº 1, 2, 3 y 4. Finalmente, la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, por acuerdo de 2 de marzo de 2009, denegó la medida solicitada de un juez de apoyo.

Hay que tener en cuenta que la entrada en funcionamiento del nuevo juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 6, prevista para finales del presente año, permitirá descongestionar los módulos de entrada del resto de órganos judiciales, especialmente altos sobre todo en materia civil.

En cuanto a las actuaciones de este Comisionado, se ha procedido a archivar el **EQ 55/08**, al haber llegado al límite de nuestras posibles gestiones en el asunto encomendado y habida cuenta, asimismo, que el proceso judicial que motivó la presentación de la queja se encuentra resuelto. Todo ello sin perjuicio de requerir,

de nuevo, la colaboración del Consejo con el fin de que nos facilite, para conocimiento de este Comisionado, la copia del estudio elaborado sobre la carga de trabajo de juzgados y tribunales, de cuyo contenido no hemos tenido noticias hasta la fecha..

Por su parte, los **EQ 129/09 y 1291/09** corroboran la situación de sobrecarga de trabajo que siguen soportando los órganos de este Partido Judicial y, en concreto, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4. En ellos se denuncia la dilación que afecta a la tramitación de sendos juicios sobre desahucio iniciados en el año 2008, sobre los que ha sido señalada fecha para la celebración de la correspondiente vista para septiembre de 2009 y junio de 2010, respectivamente.

El Consejo General del Poder Judicial, al que se ha dado cuenta de las quejas al amparo de lo establecido en el *artículo 19.1 de la Ley* que regula esta institución, preocupado por la situación del órgano judicial, ha realizado visita de inspección al mismo en el pasado mes de mayo, emitiendo informe en el que concluye:

“1º Es necesaria la creación de tres Juzgados... para lograr una planta judicial capaz de asumir el volumen de trabajo existente en el Partido Judicial.

2º Mientras no se incremente la planta judicial, se proponen medidas de refuerzo para los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción números Dos, Tres y Cuatro, sobre todo en el área civil, por un tiempo no inferior a seis meses.

3º El Juzgado soporta una evidente y llamativa sobrecarga de trabajo, además de problemas de movilidad funcional, de falta de personal adecuado y preparado, y un atraso arrastrado de años anteriores, y pese a ello durante las últimas anualidades se han superado los módulos de resolución establecidos por el Consejo General del Poder Judicial.

4º Se apreció durante la visita una disfunción interna en relación con los señalamientos, proponiéndose por la Inspección que se incrementara el número de señalamientos civiles, o los días de señalamientos a fin de que no se dilatará en exceso el tiempo para celebrar los juicios, dando preferencia a aquellos asuntos que por la especialidad de la materia lo requieran... acordándose la apertura de un Expediente de Seguimiento en el Servicio de Inspección”.

En relación con el asunto planteado en el **EQ 129/09**, el Consejo reconoce que el señalamiento de la vista del juicio de desahucio con una distancia de nueve meses es un tiempo ciertamente alto, si bien hay que ponerlo en relación con las circunstancias del juzgado, al tiempo que hay que tener asimismo en cuenta los medios acordados para paliar los problemas que le afectan, entre los que se encuentra el nombramiento de un magistrado de refuerzo por un periodo de seis meses, todo ello con el objetivo de poder atender adecuadamente a los justiciables mientras no se amplíe la planta judicial.

Al llegar al límite de nuestras posibles actuaciones, el expediente ha sido archivado.

Sobre el **EQ 1291/09**, nos encontramos pendientes de la valoración del órgano de gobierno de los jueces al retraso denunciado, en este caso, de año y medio en el señalamiento del juicio de desahucio pendiente.

No obstante, en relación con los perjuicios que el reclamante manifiesta le ocasiona el citado retraso, le hemos comunicado que nuestra legislación prevé un procedimiento administrativo encaminado a reclamar una posible indemnización a cargo del Estado, respecto a daños causados por error judicial o como consecuencia de un funcionamiento anormal de la Administración de Justicia. A dicho procedimiento, sobre cuyos trámites ha sido sucintamente informado el promotor de la queja, se refiere el *artículo 121 de la Constitución Española*, y que se encuentra desarrollado en los *artículos 292 a 297 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial*.

#### 8.2.1.9. Jurisdicción Social

Los retrasos que viene soportando la jurisdicción social, quizá de una forma más acusada que el resto de jurisdicciones, han sido ya denunciados por este Comisionado en el problema planteado a través del **EQ 768/07**. El reclamante se quejaba de la demora en la tramitación de un expediente judicial relativo a su incapacidad, tanto ante el Juzgado de lo Social nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria, como en el posterior recurso de suplicación presentado ante la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Los autos, iniciados en el año 2003, fueron finalmente resueltos mediante sentencia del mes de octubre de 2008.

A pesar de que el asunto resultó solucionado, este Comisionado acordó dar traslado de la investigación realizada al Consejo General del Poder Judicial solicitando información sobre los acuerdos adoptados o que tuviese previsto adoptar con el fin de mejorar el anormal funcionamiento de los referidos órganos judiciales.

La respuesta, recibida este año, justifica el retraso soportado por la sobrecarga de trabajo que sobrellevan estos juzgados, la cual supera la entrada prevista para esta Jurisdicción por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial.

En concreto, el Juzgado de lo Social nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria tenía pendientes de resolver, en el año 2006, 1 478 asuntos, y su tiempo medio de respuesta es de 14,22 meses. El módulo de resolución del magistrado en el año 2005, en el que se dictó la sentencia referida al asunto objeto de queja, fue del 100% en el primer semestre y del 122% en el segundo semestre, un 22% por encima del exigido.

En cuanto al número de juzgados previstos en la *Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial*, éste era de nueve y todos están constituidos.

Por lo que a la Sala de lo Social se refiere, en el año 2006 tenía pendientes de resolver 3 452 asuntos y su tiempo medio de respuesta estaba fijado en 17,81 meses. También las plazas previstas en la *Ley de Demarcación y Planta Judicial* estaban constituidas a la fecha del informe.

En este caso el Consejo estima que será de gran interés el nuevo estudio sobre la carga de trabajo de juzgados y tribunales, con el fin de actualizar los datos existentes y solicitar la creación de los órganos judiciales

que correspondan, así como las medidas de refuerzo necesarias.

No obstante, la situación es tal, y de ello debemos dejar constancia, que el propio Tribunal Superior de Justicia de Canarias ha valorado la necesidad de crear cuatro juzgados de lo Social más en la provincia de Las Palmas y, hasta al menos, tres juzgados más en Santa Cruz de Tenerife, donde fue aplazada, para mayo de 2009, la entrada en funcionamiento del Juzgado de lo Social nº 7. Todo ello ante el incremento constante de asuntos ingresados.

También relacionado con la Jurisdicción Social se ha tramitado el **EQ 103/09**. La queja alude a un posible retraso en la tramitación de una demanda laboral presentada en el mes de noviembre de 2008 ante el decanato de los juzgados de Las Palmas de Gran Canaria, demanda que, por turno de reparto, correspondió al Juzgado de lo Social nº 1 y respecto a la cual el reclamante afirmaba no haber recibido notificación alguna en el momento de presentar su queja.

Aunque, con posterioridad, el promotor nos comunica que ha tenido conocimiento de que su juicio ha sido señalado para el mes de marzo de 2009, no obstante, debido a un incidente que impidió su comparecencia en dicha fecha, la vista ha sido señalada, de nuevo, para el mes de junio siguiente.

Alega el interesado que su situación económica y familiar, al tratarse de familia numerosa, es bastante precaria por lo que solicita la intervención de este Comisionado al estimar excesivo el plazo fijado para la resolución de su causa.

Solicitada la colaboración del juzgado, nos informa que, ya con anterioridad, el reclamante había solicitado adelantamiento del procedimiento por circunstancias familiares y económicas y que, a pesar de la ausencia de acreditación y siendo práctica habitual del mismo, dada la situación de crisis global que nos toca sufrir, se adelantó el señalamiento, aproximadamente en ocho meses, en consonancia con lo pedido y buscando la celeridad procesal. Asimismo, en el mismo momento en que hubo de ser suspendido el juicio, se procedió a un nuevo señalamiento, por lo que el juzgador estima que no sólo ha realizado las actuaciones necesarias para una pronta resolución, sino que, incluso, ha favorecido al actor con respecto a otros procedimientos urgentes y preferentes.

La investigación previa realizada en el presente caso permite corroborar la situación de sobrecarga de trabajo y pendencia acumulada por el juzgado, y no se aprecia alguna irregularidad en su actuación que pudiese motivar la continuación de nuestras gestiones, en consecuencia se ha procedido al archivo del expediente.

En cuanto a la Jurisdicción Social en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, debemos destacar los asuntos planteados en los **EQ 313/09 y 1526/09**, ambos referidos al funcionamiento del Juzgado de lo Social nº 2.

El primero alude al retraso en la tramitación de un procedimiento en materia de derechos correspondiente al año 2007. En concreto, el reclamante alega que la sentencia referida al citado expediente judicial fue dictada

en marzo de 2009, y que el juicio se había celebrado el 4 de junio de 2008.

De las gestiones realizadas se desprende que el retraso sufrido en la tramitación de los autos deriva de la carga de trabajo que viene soportando el órgano judicial, además de los problemas de personal que le afectan.

El Servicio de Inspección del Consejo ha podido constatar, en visita realizada al citado órgano judicial en este año, que, desde diciembre de 2008 en que deja de prestar servicios el magistrado titular, el juzgado ha tenido seis jueces sustitutos; durante el mismo año 2008, han prestado servicio dos secretarios judiciales y, además, se han producido numerosos cambios de personal. En cuanto a los interinos nombrados, en ocasiones no tienen ninguna experiencia y son escasos. Finalmente, se apreciaron disfunciones en las admisiones a trámite de las demandas y en el trámite hasta dictar sentencia y, en consecuencia, se dilatan los plazos.

En cuanto al caso que nos ocupa, y sobre la especial dilación en dictarse sentencia, ésta se debió al hecho concreto de haberse extraviado los autos a consecuencia de la distribución de procedimientos que se estableció con ocasión del plan de refuerzo acordado para actualizar el órgano, al ordenarse el procedimiento, equivocadamente, en el grupo de asuntos pendientes de celebrar juicio. No obstante, en cuanto se detectó la disfunción, se dictó la resolución.

Por nuestra parte, dado que el asunto judicial que afectaba al reclamante fue al final resuelto, y habiendo llegado al límite de posibles gestiones en el asunto encomendado, hemos procedido al archivo del expediente.

En relación con el segundo de los casos reseñados, la reclamante del **EQ 1526/09** incide en uno de los problemas detectados por el Consejo en cuanto al funcionamiento del Juzgado de lo Social nº 2 ya que, según indica, habiendo presentado una demanda en el mes de febrero de 2009, en el momento de formalizar su queja, en el mes de diciembre, no ha recibido notificación sobre el trámite concedido a la misma.

La promotora de la queja nos hace constar su precaria situación económica ya que, desde que se emitió su alta médica, no percibe retribución alguna, así como que su estado de salud, recientemente ha sido, de nuevo, intervenida quirúrgicamente, no le permite trabajar.

Se ha requerido la colaboración del juzgado y nos encontramos pendientes del informe previo solicitado.

#### **8.2.1.10. Audiencias Provinciales**

La situación de las secciones penales es especialmente preocupante en la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, dado el volumen de asuntos que han de resolver. Se siguen detectando retrasos en la resolución de recursos en la Audiencia Provincial de Las Palmas, donde los tiempos de resolución son superiores a un año. Así lo hemos podido constatar en el **EQ 1365/09**, actualmente en tramitación.

En cuanto a la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, destacamos el **EQ 56/08**, cuya resolución se ha dilatado durante el ejercicio que nos ocupa ante las

reiteraciones que precisó nuestra solicitud de información ante la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, si bien, al final, el problema del reclamante fue resuelto de forma favorable. En su primer escrito, el promotor de la queja nos manifestaba haberse dirigido a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, por mediación de la gerencia territorial del Ministerio de Justicia. Su escrito se registró como queja por la citada Fiscalía, pero no se le había notificado formalmente el archivo acordado a raíz de la tramitación de dicho expediente de queja.

Asimismo, entre las peticiones efectuadas por el reclamante a través del referido escrito se encontraba la solicitud de una copia de un sumario, en el que aparecía como parte interesada, seguido ante la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife.

Revisada la documentación aportada, de la misma se deducía que el promotor de la queja había solicitado, en varias ocasiones, desde hacía varios años, y a través de distintos organismos, la copia del sumario en cuestión, sin ver atendida su solicitud.

Por la información obtenida de la Fiscalía supimos que las peticiones del reclamante referidas a asuntos tramitados por la Audiencia Provincial, en concreto, su repetida solicitud de una copia del sumario así como la devolución de un dinero que, según manifestaba, le fue retenido indebidamente en la ejecución de la sentencia dictada, habían sido trasladadas a dicho tribunal, a los efectos oportunos.

Al reclamante se le hizo entrega, tal como había solicitado mediante comparecencia, de la información remitida por la Audiencia y demás documentos acompañados, y se dictó, con posterioridad, el Decreto de archivo que constaba unido a las actuaciones al no comparecer el denunciante para serle notificado en legal forma.

Por nuestra parte, tras aconsejar al interesado la conveniencia de dirigirse a dicha Fiscalía con el objeto de que le fuese notificado, persona y en legal forma, el Decreto de archivo dictado, y dado que el mismo seguía reiterando su interés en obtener la copia del citado sumario, ya que, según manifestaba, la Audiencia sólo le facilitó una determinada documentación que, en ningún caso, constituía la copia completa requerida, continuaron nuestras gestiones ante el referido tribunal.

En su primer informe, la Sección Segunda de la Audiencia Provincial, nos hace constar que, revisado el expediente judicial al que se refiere la queja, se comprueba cómo en el mismo no consta, al menos en los últimos siete años, la solicitud por escrito del reclamante demandando la copia del sumario y su posterior ejecutoria. Al mismo tiempo se nos comunica que el tribunal ha tenido que informar a la Fiscalía de Santa Cruz de Tenerife, en dos ocasiones, sobre la situación actual del procedimiento; en relación con las cantidades retenidas, ninguna mención se contiene en su informe respecto a la solicitud de copia del sumario varias veces requerida por el promotor de la queja.

Tras reiterar en varias ocasiones nuestra petición de informe, en relación con el testimonio de las actuaciones

o, en su caso, sobre las circunstancias que pudiesen impedir el acceso del reclamante a dicha documentación, la Audiencia nos remite el testimonio íntegro de las mismas, desde su inicio hasta la finalización de la correspondiente ejecutoria, alegando no haber podido testimoniar antes el procedimiento ya que tuvo que solicitar el mismo el archivo general, al encontrarse entre los procedimientos iniciados antes del año 1990 y habida cuenta que, una vez recibido, se extravió, y, hasta que fue encontrado, se tardó en realizar las copias por el volumen de las actuaciones.

Resuelto el asunto que motivó nuestra intervención, se ha procedido al archivo del expediente.

### **8.2.2. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales**

En los últimos años ha resultado escasa la incidencia de las quejas relacionadas con una deficiente atención a los ciudadanos por parte del personal que presta sus servicios en la Administración de Justicia. En contraposición a lo que ha venido siendo la tónica habitual, en el año 2009 se han reiterado este tipo de reclamaciones.

Así, en el **EQ 468/09** la reclamante muestra su desacuerdo con el trato que se le procuró en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Icod de los Vinos. El Consejo General del Poder Judicial resolvió su queja, tras solicitar un informe del referido órgano judicial, sin que apreciase indicios de que el trato fuese desconsiderado, ni de que se incumpliera el horario de audiencia ni el de atención al público, por lo que no se acordó la adopción ni propuesta de ninguna otra medida.

En el caso de los **EQ 534/09 y 1099/09**, la reclamación viene referida a presuntas irregularidades en la actuación de la juez encargada del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Valverde, con ocasión de la tramitación de un procedimiento derivado de un litigio sobre lindes. Los expedientes se trasladan igualmente al Consejo General del Poder Judicial, sin que éste haya apreciado irregularidad alguna digna de reproche disciplinario.

También con referencia a este mismo juzgado se tramita el **EQ 352/08**. La causa de la reclamación fue el trato, al parecer inadecuado, que le dispensó a la reclamante una funcionaria del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Valverde cuando esta acudió al mismo para tramitar un documento de fe de vida y estado que, mensualmente, remite a su país de origen para el cobro de su pensión de jubilación.

Tras obtener informe del juzgado en cuestión, remitimos el resultado de nuestra investigación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, a los efectos oportunos, de acuerdo con lo establecido en el *Real Decreto 796/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general de régimen disciplinario de los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia*, y se agradecía cuanta información se nos pudiese proporcionar respecto a la resolución adoptada.

Después de varias reiteraciones, el mencionado departamento nos ha hecho llegar su informe. Teniendo en cuenta la queja planteada, así como atendiendo a lo relatado por el personal que prestaba sus servicios

en el referido órgano judicial y a lo informado por la juez, entiende que no sólo se aplicó correctamente el procedimiento previsto en el Reglamento del Registro Civil, en cuanto al documento solicitado por la reclamante, sino que también concluye que no se observa que la funcionaria que atendió a la promotora de la queja haya desatendido su petición, aunque, presumiblemente lo haya hecho en un tono no adecuado.

Concluye el informe que, con anterioridad a la queja presentada, no se había tenido conocimiento por parte de la Dirección General de que el personal adscrito al citado juzgado haya desatendido las funciones que tiene encomendadas o haya dispensado a los administrados un trato inadecuado o no ajustado a su condición de empleados públicos.

El informe se traslada a la reclamante, a la que comunicamos haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones en el asunto planteado.

### **8.2.3. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio**

#### **8.2.3.1. Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia**

Este Diputado del Común ha reiterado los problemas derivados de la gran carga de trabajo que soportan los gabinetes psicosociales adscritos a los juzgados de Familia de Las Palmas. En especial, la desproporcionada lejanía en el tiempo de las fechas señalas a las familias para la realización de las peritaciones acordadas judicialmente.

Los miembros de los citados gabinetes han cursado escritos ante diversas instituciones de las islas manifestando la problemática que les afecta, sin que por el momento se haya remediado su situación y, por ende, el perjuicio que se ocasiona a los afectados. El problema se acrecienta si tenemos en cuenta que todas las peritaciones que se realizan están relacionadas con procedimientos en los que se ven involucrados menores de edad.

En relación con lo afirmado, se encontraban en trámite en nuestras oficinas los **EQ 1454/06, 1479/06 y 38/07**. Tras numerosas gestiones con el fin de conseguir una respuesta a la petición de informe cursada ante la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, finalmente se ha recibido su comunicado a mediados del presente ejercicio.

El informe, en el que se reconocen las graves disfunciones que se producen, ha sido trasladado a los promotores de las quejas de referencia, si bien el considerable retraso en su emisión y el hecho de que no se hayan adoptado hasta la fecha soluciones efectivas, han impedido resolver el problema planteado por los reclamantes, cuyos informes psicosociales ya se habían elaborado en la fecha de su recepción, tras esperar por ellos más de un año.

Teniendo en cuenta que el problema que motivó la tramitación de dichos expedientes persiste en la actualidad, y se encuentra en elaboración, por parte de la Dirección General, un estudio en profundidad sobre las funciones, actividad, carga de trabajo y plantillas



de los equipos técnicos que prestan servicio en la Administración de Justicia en Canarias, con el objetivo, según se nos indica, de corregir los retrasos en la emisión de informes y pericias, esta Institución ha acordado proceder a la apertura de una investigación de oficio con la finalidad de efectuar un seguimiento de dicho trabajo y de las medidas adoptadas como consecuencia de las conclusiones que se alcancen (**EQ 621/09**).

Con motivo de dicha investigación se ha recibido una nueva comunicación del citado centro directivo en la que se nos adelanta la fecha estimada de finalización del estudio, conclusiones y posibles medidas que se adopten para la mejora del servicio, y que es intención del departamento finalizar las actuaciones iniciadas, en cuanto a recogida y análisis de datos, implantación de primeras medidas de coordinación y seguimiento en torno al mes de octubre del presente año.

Prosiguen nuestras gestiones al respecto.

#### **8.2.3.2. Investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz**

A finales del presente ejercicio se había recibido respuesta de 54 oficinas judiciales, del total de los 69 Juzgados de Paz consultados por este Comisionado con motivo de la investigación de oficio que se viene realizando bajo la referencia **EQ 1803/08**.

A todos ellos se remitió una encuesta comprensiva de la situación del órgano judicial en cuanto a infraestructuras, accesibilidad del inmueble, medios instrumentales (enseres, mobiliario y medios informáticos), dotación y situación del personal que presta sus servicios en la oficina judicial, volumen de actuaciones judiciales y en materia de Registro Civil, así como sobre la suficiencia de la cobertura que percibe el juzgado en cuanto a gastos de funcionamiento.

En el mes de diciembre se ha remitido una nueva reiteración a los órganos judiciales que se encontraban pendientes de respuesta, solicitando su pronta colaboración con el fin de elaborar las conclusiones que se extraigan de los datos facilitados.

Dichos datos son especialmente relevantes si tenemos en cuenta que la justicia de paz es la manifestación del poder judicial más próxima a los ciudadanos y que la actuación de los jueces de paz, al parecer, va a adquirir un papel de mayor relevancia a la que hasta ahora se le atribuía, en el proceso de modernización de la Justicia.

#### **8.2.3.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana**

El Ayuntamiento de Santa Lucía se ha dirigido a este Diputado del Común solicitando su amparo en defensa de los derechos de los ciudadanos del sur de Gran Canaria a unas condiciones adecuadas para la atención al justiciable.

Según se nos expone, a pesar de consignarse en los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma para el año 2008, una partida para el inicio de las obras correspondientes a los juzgados de Primera Instancia e Instrucción previstos para el Partido Judicial de Santa Lucía, así como previsiones para el año 2009

y siguientes, en los presupuestos del Gobierno de Canarias correspondientes al año 2009 han desaparecido las anteriores partidas presupuestarias, pese a la apremiante necesidad de los nuevos juzgados, debido fundamentalmente al incremento de población en la zona.

Teniendo en cuenta las anteriores alegaciones y que en relación con ello *la Disposición Adicional Undécima de la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial, reformando la planta judicial*, fijó el ámbito territorial del Partido Judicial Núm. 8 de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondiente a la provincia de Las Palmas, en los municipios de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana, y que la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante *Ley 2/2005, de 23 de julio*, estableció, con posterioridad, la capitalidad del mismo en la ciudad de Santa Lucía de Tirajana, desde esta Institución se acordó la apertura de una investigación de oficio con el objeto de conocer las actuaciones acordadas o que tenga previsto acordar la Administración autonómica con el fin de la efectividad del nuevo Partido Judicial creado.

Tras una primera gestión ante la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia justifica las medidas acordadas por el nuevo contexto económico que ha obligado a hacer reajustes y recortes de partidas y a actuar conforme a las prioridades del Gobierno, lo cual no significa, según se nos indica, que haya decaído el interés de la referida Administración o no sea una cuestión urgente por atender la necesidad de la citada infraestructura judicial. Por ello se encuentra en estudio la posibilidad de emplear nuevas fórmulas de financiación, así como nuevas modalidades o mecanismos jurídicos de contratación pública que hagan posible la puesta en marcha de dichas infraestructuras para lo cual se informa que, por parte del Servicio de Contratación y Equipamiento, se está tramitando la contratación de un estudio de viabilidad económico-financiera y jurídica, para seleccionar el mecanismo jurídico de contratación pública que, según la *Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público*, mejor se ajuste a la realización de las obras, conjugando financiación pública y privada, en la dirección apuntada por una nueva directiva europea y ya iniciada por otras comunidades autónomas.

Transcurrido un plazo prudencial, nos hemos vuelto a dirigir a la citada Administración a fin de conocer el resultado del estudio acometido y demás actuaciones acordadas desde su última comunicación.

#### **8.3. Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración**

Las competencias otorgadas al Diputado del Común por los *artículos 1 y 17 de la Ley 7/2001, de 31 de julio*, reguladora de esta institución, en cuanto a la supervisión de la actuación de las administraciones públicas canarias, han permitido la intervención de este Comisionado ante un posible incumplimiento, por parte de aquellas, de determinadas resoluciones judiciales.

Este es el caso del **EQ 680/09**. En el año 1994, la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con sede en Las Palmas, dictó una sentencia por en virtud de la cual se desestimaba el formulado contra una resolución del año 1992 en la que el director general de Disciplina Urbanística y Medioambiental de la Consejería de Política Territorial del Gobierno de Canarias acordaba la demolición de una edificación y contra otra resolución, del mismo año 1992, del Consejero de Política Territorial, por la que se resolvía el recurso de alzada interpuesto frente a la anterior, por ser la referida resolución ajustada a Derecho.

Pese a los años transcurridos, la orden de demolición existente sobre la edificación construida ilegalmente no ha sido ejecutada.

El motivo estriba, a tenor del informe facilitado por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, en los principios contenidos en el *Decreto 11/1997*, que regulaba la constitución de un censo de edificaciones no amparadas por licencia, en virtud del cual se establecieron los supuestos de suspensión de la ejecutoriedad de las órdenes de demolición dictadas, acogiendo el denunciado al mismo y constando la inscripción de la obra en dicho censo.

Con posterioridad, la *Ley 9/1999 del Suelo de Canarias* y su actual Texto Refundido recogen la obligación de los planes generales de contener un catálogo comprensivo de las edificaciones censadas al amparo del Decreto antes citado, que no quedaran comprendidas en suelo urbano o rústico de asentamiento o que, aún en estos supuestos, resultaran disconformes con el nuevo planeamiento.

Este es el caso de la obra denunciada, que fue incluida en el catálogo de edificaciones no amparadas por el correspondiente planeamiento, inclusión que habilita para obtener autorización de uso para su consideración fuera de ordenación.

Hemos trasladado al reclamante la información obtenida y procedido al archivo del expediente al haber llegado al límite de nuestras posibles gestiones en el asunto encomendado.

De nuevo, al Ayuntamiento de Telde se le ha requerido para que dé una respuesta a la petición de información complementaria que le dirigimos en el pasado ejercicio, con ocasión de la tramitación del **EQ 297/06**, también referido a una construcción ilegal pendiente de demolición y cuyas vías de solución recogíamos en nuestro anterior informe.

El ayuntamiento nos había anunciado que solicitaría al infractor el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de lo construido, al entender que la infracción no había prescrito, y procedía, asimismo, a la incoación de un expediente sancionador respecto al denunciado.

Como consecuencia del seguimiento acordado desde nuestras oficinas, hemos obtenido un nuevo informe en el que se nos indica que, dado que el último informe técnico en el que se presupuestan las obras de demolición de la construcción ilegal que nos ocupa data del año 2001, y que lo procedente, en el momento presente, es la ejecución subsidiaria por parte del ayuntamiento, de forma previa

a ello, se considera necesaria la elaboración de un nuevo informe técnico a fin de presupuestar el coste de la demolición con el objetivo de requerir al infractor para que abone de manera cautelar el importe de dicho presupuesto.

Se estimó oportuno dirigirnos, de nuevo, a la corporación local, ante el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente por parte del negociado de Disciplina Urbanística, recomendándole, al amparo de lo establecido en el *artículo 37.1 de nuestra Ley* reguladora, y en aras del principio de eficacia que debe presidir su actuación, agilizar el procedimiento para la valoración del coste de la demolición, así como los trámites necesarios para el posterior requerimiento al infractor con el fin de su abono cautelar.

Al mismo tiempo, se ha solicitado se nos mantenga al corriente de los sucesivos trámites dados al expediente por infracción urbanística.

Reseñamos, también, los **EQ 888/06 al 929/06**, ya descritos en los últimos informes presentados por este Diputado del Común y relativos a la ejecución, por parte del Cabildo Insular de Tenerife, de una sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, que condenaba al referido cabildo al cumplimiento de sus obligaciones en materia de actividades clasificadas en relación con la restauración de la legalidad infringida por una fábrica de bloques de hormigón y a la instrucción, en su caso, del correspondiente expediente sancionador, de acuerdo con la *Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas*, al haber hecho dejación de dichas obligaciones el Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

Con motivo de su tramitación se remitió una resolución al cabildo insular, de la que dimos cuenta a la Cámara, en la que, a través de las vías que en la misma se indicaban, se le recomendaba proceder al cumplimiento de la resolución judicial en cuestión.

En los últimos informes remitidos a este Comisionado, el Cabildo Insular de Tenerife manifiesta que dicha Corporación ha procedido a ejecutar la referida sentencia a través de los medios a su alcance, por lo que, ante el incumplimiento producido por la rotura reiterada de los precintos colocados, no le cabe otra actuación que la de poner dichos hechos en conocimiento del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 3 y de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife.

Hasta la fecha de redactar este informe, estamos pendientes de que el Cabildo Insular de Tenerife nos comunique su valoración respecto a la posible instrucción de expediente sancionador a la empresa infractora, en el sentido recomendado por esta Institución.

Asimismo, teniendo en cuenta las últimas informaciones publicadas referidas a nuevas intervenciones judiciales que pudieran haber supuesto el precinto cautelar de las instalaciones objeto de la queja, se ha mantenido contacto con los reclamantes a los que se ha requerido para que la actualicen. También se ha solicitado al Cabildo Insular de Tenerife una actualización de la situación del problema, con el objeto de adoptar la resolución que proceda respecto a los referidos expedientes.

#### 8.4. Registros Civiles

Las quejas por los tiempos excesivos de espera que soportan los ciudadanos que acuden a los Registros Civiles de las islas merecen un tratamiento independiente y matizado. No es sólo el número, las reclamaciones recibidas este año superan a las registradas durante el pasado ejercicio, sino también, por la problemática que de ellas trasciende.

La experiencia de este Diputado del Común se sitúa en la línea de los datos publicados sobre la última Memoria elaborada por la Unidad de Atención Ciudadana del Consejo General del Poder Judicial correspondiente al año 2008, donde se recoge que las quejas de los ciudadanos contra actuaciones lentas o defectuosas, excesivos tiempos de espera e, incluso, la falta de plantilla en los Registros Civiles de Canarias han aumentado un 460 % en los últimos cuatro años, al pasar de 78 en 2004 (año en que se instauraron los buzones de reclamaciones y sugerencias en todas las sedes judiciales españolas) a las 437 registradas en el pasado año. Un dato que sitúa a las islas como la quinta región con más quejas al respecto. Además, según la referida Unidad de Atención Ciudadana, estas quejas acapararon en 2008 más de la mitad de las reclamaciones presentadas contra todo el sistema judicial.

Esta situación, sobrellevada, en mayor o menor medida, en todo el territorio nacional, ha propiciado la búsqueda de soluciones alternativas para descargar de trabajo a los órganos judiciales encargados de los Registros Civiles, ya de por sí saturados en nuestra Comunidad Autónoma. El Consejo General del Poder Judicial está trabajando junto con el Ministerio de Justicia para desjudicializar estos Registros de tal forma que se constituyan como un órgano administrativo dependiente del Ministerio de Justicia, aunque sus decisiones se someterán al control judicial.

Por el momento, para hacer frente a las disfunciones que se detectan, y al igual que ocurrió el pasado año con el Juzgado de Primera Instancia nº 6 de Las Palmas de Gran Canaria, en la actualidad Registro Civil exclusivo, a propuesta de la Comunidad Autónoma de Canarias y tras el informe favorable del Consejo General del Poder Judicial, mediante *Real Decreto 712/2009, de 24 de abril*, se ha procedido a la transformación del Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Santa Cruz de Tenerife, con entrada en funcionamiento prevista para el día 15 de mayo de 2009, en Registro Civil exclusivo.

La razón de ser estriba en la carga de trabajo existente que justifica la adscripción exclusiva de los medios personales y materiales de los que disponga el nuevo órgano judicial a las tareas registrales que hasta la fecha venía asumiendo el Juzgado de Primera Instancia nº 7 de Santa Cruz de Tenerife.

Al mismo tiempo, resulta necesario completar la informatización de las oficinas registrales y lograr la interconexión entre las mismas.

A este respecto, existe un Convenio Bilateral de Colaboración entre la entidad pública empresarial Red.Es y la Comunidad Autónoma de Canarias para el desarrollo del programa “Registro Civil en Línea” incluido en el

Plan Avanza. En el mismo se recoge que “la Comunidad Autónoma de Canarias es consciente de la necesidad de continuar con la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la administración de justicia siendo especialmente necesaria esta actuación en los Registros Civiles. En este proceso ya se ha avanzado con el uso de la aplicación informática Infoleg en los Registros Civiles cabeza de partido pero, para conseguir la prestación de un servicio eficaz y de calidad para los ciudadanos, es necesaria la plena informatización de los Registros Civiles y de los Juzgados de Paz, así como garantizar el derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas”.

Con este objetivo, la Comunidad Autónoma de Canarias ha firmado el convenio reseñado a cuyo desarrollo permaneceremos atentos.

Por lo que respecta a las reclamaciones presentadas en este Comisionado, afectan a un mayor número de registros que en años anteriores. Se reiteran las quejas sobre retrasos por parte del Registro Civil de Puerto de Rosario, y son, también, significativas las referidas al Registro Civil Central.

A este último aluden los **EQ 22/09, 674/09, 711/09, 1201/09 y 1300/09**, sobre dilación en la práctica de una inscripción de nacionalidad; **EQ 528/09**, alusivo a las dificultades para la inscripción del matrimonio por poderes de la reclamante con un ciudadano cubano; o los **EQ 153/09, 1141/09 y 1525/09**, también sobre retrasos en la inscripción de un matrimonio celebrado en el extranjero.

Todos los expedientes se han trasladado, por razón de sus competencias, al Defensor del Pueblo.

Por su parte, los reclamantes de los **EQ 1427/09 y 1428/09** nos comunican que han presentado en el Registro Civil de Puerto del Rosario la solicitud de la nacionalidad española; adjuntaban la documentación requerida para formalizar dicha petición. No obstante, según manifiestan, no le recogieron la documentación y se les emplazó mediante una cita para varios meses después, pese a las advertencias de los interesados de que la misma caducaría.

Se ha solicitado un informe previo ante el Registro de cuya recepción nos encontramos pendientes.

También en el caso del **EQ 716/09** nos dirigimos al Registro Civil de Puerto del Rosario en solicitud de información previa de la que resultó que los reclamantes habían solicitado la inscripción de su matrimonio en el mes de marzo de 2009, y que, de conformidad con la *Instrucción de 31 de enero de 2006, de la Dirección General de los Registros y del Notariado*, y teniendo en cuenta que la promotora es extranjera, se realizó un expediente previo a la inscripción con el objeto de verificar la capacidad nupcial de los contrayentes y la existencia y la validez del consentimiento matrimonial prestado.

Cinco meses después se autorizó, con carácter excepcional y dado que uno de los contrayentes se encontraba fuera de España, se debía efectuar la preceptiva audiencia reservada a través de videoconferencia. Se le concedió un tratamiento preferente a los reclamantes

aunque, a tenor de los datos facilitados por el Registro, existen unos 70 expedientes previos al de los promotores, que se deben citar, también, para las respectivas audiencias reservadas de los solicitantes.

En atención al trámite concedido al expediente de los reclamantes hemos dado por finalizadas nuestras gestiones. Ahora bien, dejamos constancia de la acumulación de trabajo que afecta a este Registro Civil y que demanda, a corto plazo, medidas de refuerzo o, en su caso, la ampliación de plantilla que permita atender el trabajo acumulado.

Desde octubre de 2008, fecha en la que se produjo la audiencia prevista legalmente, el reclamante del **EQ 748/09** se encontraba pendiente también de la obtención de un certificado de capacidad matrimonial que tramita, en este caso, el Registro Civil de San Bartolomé de Tirajana. En el mes de julio de 2009, el interesado recibe, a través del Consulado General de España en Pau (Francia) lugar de su residencia, un oficio del Registro en el que se le notifica que se ha dictado Auto por el que se acuerda expedir el citado certificado de capacidad matrimonial, una vez firme dicha resolución, la cual no lo es, ya que no ha comparecido el promotor a notificarse.

Al resultar infructuosas las gestiones del interesado ante el referido Registro Civil, el reclamante se dirige, de nuevo, a nosotros y nos manifiesta su duda sobre la necesidad o no de desplazarse a la localidad de San Bartolomé de Tirajana con el fin de ser formalmente notificado del auto en cuestión. Para aclarar dicha circunstancia se acordó realizar, desde estas oficinas, una gestión telefónica con el Registro Civil, desde donde se nos indicó la posibilidad de ser notificado a través del Consulado de España en Pau, por lo que solicitamos del personal de la oficina registral que se tramitase la notificación por dicha vía.

Asimismo se nos informa que, una vez firme dicha resolución (transcurridos quince días desde la notificación sin que sea recurrido el auto) se expedirá y se le hará llegar al interesado el correspondiente certificado de capacidad matrimonial, igualmente a través del Consulado.

De todo ello se ha dado oportuna cuenta al reclamante.

Se han reiterado las reclamaciones relativas al funcionamiento del Registro Civil de Santa Cruz de la Palma, constatando este Comisionado su situación en la tramitación del **EQ 473/09**. El promotor de la queja solicita nuestra intervención para remediar la dilación que soporta su expediente de nacionalidad cuyo inicio se remonta al año 2006.

Con motivo de esta reclamación, la juez encargada del Registro Civil nos remite un informe en el que se hacen constar las circunstancias estructurales que dan lugar al retraso en la inscripción de la nacionalidad del solicitante.

A tenor del mismo, las modificaciones legales operadas por la *Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso a la productividad*, han determinado la posibilidad de solicitar directamente en el Registro Civil del domicilio las inscripciones de nacimiento que sean consecuencia de la adquisición de la nacionalidad española por ciudadanos cuyo lugar de nacimiento sea un país extranjero.

Esta posibilidad, según indica, se ha generalizado, y estas inscripciones que anteriormente tardaban un año en practicarse en el Registro Civil Central, en la actualidad deben efectuarse en los Registros Civiles del domicilio del interesado, aumentando notablemente las tareas de los funcionarios de estos Registros. El tiempo preciso para practicar cada una de estas inscripciones es de una hora y media como mínimo (puesto que se precisa la realización de una inscripción principal y las marginales) y, en el año 2007, se desbordaron las solicitudes de nacionalidad, lo que ha ocasionado un retraso en la práctica de las mismas en este Registro de aproximadamente seis meses, encontrándose pendientes, en el momento de su comunicación, veinticinco inscripciones de nacionalidad, entre las que se encuentra la del reclamante, resultando que las mismas deberán practicarse por riguroso orden y sin perjudicar el resto de las labores del personal del Registro, formado únicamente por un funcionario de refuerzo y un funcionario fijo, cuya responsabilidad y laboriosidad resalta la juez encargada.

Hace constar asimismo la juez, que el horario de atención al público perjudica la disponibilidad del tiempo preciso para la práctica de aquellas inscripciones por su complejidad. Asimismo nos informa que se realizan ge para que la plaza de refuerzo e convierta en plaza fija y que hasta la fecha no se ha atendido.

A todo ello se añade el elevado número de solicitudes de certificados de antepasados previstos en la Ley de Memoria Histórica, y es Canarias y, en especial la isla de La Palma, tierra de la que emigraron, décadas atrás, una gran cantidad de personas a Cuba, Venezuela y otros países de América. Además, según un oficio de la Dirección General de los Registros y del Notariado debe darse trámite a dichas peticiones con la mayor diligencia posible.

Con posterioridad a este primer informe, al seguir reiterándose las reclamaciones sobre retrasos en la tramitación de expedientes por parte de este Registro Civil (**EQ 1116/09, 1223/09, 1259/09, 1284/09**), la juez encargada del mismo solicitó la intervención de este Comisionado en relación con la solicitud que dirigió el Juzgado a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias en cuanto al nombramiento de un nuevo funcionario de refuerzo y la creación de una plaza de titular, de manera que sean, como mínimo, tres funcionarios los que asistan el servicio, pues es la única manera de paliar el retraso existente.

Se requiere la colaboración de la Administración autonómica en relación con la sobrecarga de trabajo y el consiguiente retraso que padece el Registro Civil de Santa Cruz de la Palma, y se nos indica que para paliar esta situación y, en general, el progresivo aumento de trabajo que registran los registros civiles de Canarias, se han llevado a cabo determinadas actuaciones como “la digitalización de los libros de los registros civiles, la informatización de los registros civiles de los Juzgados de Paz a través del programa Inforeg, los sistemas de mejora de atención al usuario, la gestión de colas, la reserva de hora, la formación especializada de los funcionarios, la



unificación de criterios para resolver expedientes y la intercomunicación con otros registros”.

Se destaca el convenio suscrito con el Ministerio de Justicia y la Entidad Pública Empresarial Red.es para alcanzar el Registro Civil en línea, y se indica que es intención del Departamento seguir trabajando con el Ministerio de Justicia con el fin de lograr que el proceso digitalizador se amplíe, aunque es previsible que no vaya a culminarse de forma inmediata.

Otra de las medidas adoptadas, desde el pasado mes de noviembre, es la aprobación de la prolongación retribuida de la jornada de atención al público, de 9:00 hasta las 18:00 horas, durante tres días a la semana en los Registros Civiles de las dos capitales de provincia, con la intención de que esta prolongación, durante dos días a la semana, se extienda también a los municipios de Arona, La Orotava, La Laguna, San Bartolomé de Tirajana, Telde, Arrecife y Puerto del Rosario, y un día a la semana en el resto de Registros Civiles.

En relación con el Registro Civil de Santa Cruz de La Palma, se recalca el nombramiento de personal interino de refuerzo desde el pasado mes de octubre.

En la actualidad, una vez se ha tenido conocimiento de las quejas de los ciudadanos, y siendo consciente la Dirección General, según informa, del problema que se está originando como consecuencia del desbordamiento de tareas en los Registros Civiles de nuestra Comunidad Autónoma, se está procediendo a la elaboración de un estudio, además de poner en práctica las medidas ya mencionadas, con el objetivo de mejorar la situación de sobrecarga existente, no obstante, se reconoce la dificultad de la tarea, debido, en gran parte, al aumento poblacional, al incremento de la actividad en los órganos judiciales, y todo ello unido a la escasez de recursos.

Una copia del informe recibido se remite a la juez encargada del Registro Civil de Santa Cruz de La Palma, y se solicita que nos haga llegar su valoración. Por otra parte, sobre los expedientes tramitados por esta Institución, hemos mantenido un último contacto con la encargada del Registro del que se deducen las vías de solución alcanzadas (EQ 1116/09, 1259/09 y 1284/09).

### 8.5. Colegios Profesionales

También en este capítulo se detecta un aumento de las quejas presentadas. El motivo es que los ciudadanos, de forma habitual, se dirigen al a este Diputado del Común solicitando su intervención debido al retraso, por parte de determinados colegios de abogados, en dar respuesta a las quejas que se formulan ante una presunta desatención o actuación irregular de sus colegiados.

El EQ 582/08 se ha seleccionado para este informe al constituir un claro ejemplo de dicho problema. El expediente ha culminado, en el presente año, con la remisión de una Resolución al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.

El reclamante había presentado una queja ante el citado Colegio de Abogados, en el año 2006, en relación con la actuación de su abogado. En el año 2008, el promotor recibe la resolución del Colegio declarando, como no podía ser de otro modo, la caducidad del expediente

disciplinario incoado al letrado en cuestión, ya que el procedimiento se inició en mayo del año 2006 y, desde entonces, no se había dictado ni notificado la resolución poniendo fin al mismo.

Se acuerda la tramitación de un nuevo expediente disciplinario, que se resuelve dentro del plazo y supuso para el letrado denunciado la sanción de suspensión durante un mes en el ejercicio profesional, por infracción grave. No obstante, formulado un recurso de alzada respecto al acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Colegio, se demora, de nuevo, en la tramitación, ya que, dejando a salvo el traslado acordado al denunciante para posibles alegaciones, tuvieron que transcurrir prácticamente dos meses entre la formulación de éstas y su efectiva remisión al Consejo Canario de Colegios de Abogados con el objeto de adoptar la resolución procedente.

Es evidente que el transcurso del tiempo afecta, de forma desfavorable, a los ciudadanos que acuden a estas corporaciones en demanda de actuaciones en relación con posibles vulneraciones de la deontología profesional, ya que se sienten defraudados, no sólo por la vulneración que denuncian, sino también por el retraso en la tramitación de su queja, lo que retrasa igualmente el inicio, en su caso, de otras acciones legales por parte de los interesados.

En atención a ello, y por las prescripciones recogidas en el propios estatutos del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, así como en el Reglamento de Procedimiento Disciplinario, aprobado por el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española del día 25 de junio de 2004, este Comisionado Parlamentario dirigió una Resolución a la referida Corporación profesional en la que se le recordaba la obligación legal de tramitar y resolver los expedientes disciplinarios cuya incoación tiene reglamentariamente encomendada, dentro de los plazos legales establecidos, de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia que deben presidir su actuación.

Asimismo se le recomendó eliminar cualquier impedimento para la normal tramitación de los referidos expedientes, habilitando a tal efecto, si así procediese, los medios materiales y humanos que permitan el despacho adecuado y en plazo.

El Colegio ha aceptado nuestras recomendaciones y nos ha informado que como consecuencia del aumento de reclamaciones por tramitar, se ha procedido a dotar recientemente de medios humanos y material, todo ello con el objeto de mejorar su funcionamiento. El expediente ha sido archivado.

También los EQ 11/09, 243/09 y 244/09 se originan en los retrasos en la tramitación por parte del citado Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.

Son en especial reseñables los EQ 243/09 y 244/09, a nombre de la misma promotora. Ambos hacen referencia a sendas reclamaciones presentadas, en el año 2004, ante dicho Colegio. Pese al tiempo transcurrido, no se había adoptado resolución alguna.

Como resultado de las gestiones realizadas hemos conocido los diferentes expedientes tramitados por el

Colegio a raíz de las quejas formuladas por la reclamante contra uno de sus colegiados.

La mayoría de ellos se resolvieron de forma definitiva tras la formulación, en su caso, de los pertinentes recursos. No obstante, sobre los expedientes objeto de la reclamación, el informe concluye que se han dado una serie de circunstancias tales como el cambio de miembros en la Comisión Disciplinaria, la acumulación de quejas por parte de la reclamante contra el mismo y único abogado, con reiteración de la misma causa en las quejas formuladas, lo que determinó que dichos expedientes se traspapelaran junto con expedientes ya archivados, no pudiendo conocer de aquellos los nuevos miembros de la Comisión Disciplinaria, y por lo tanto seguir el trámite correspondiente.

Sin eximir su falta de diligencia en la tramitación de tales expedientes, el Colegio de Abogados matiza que los mismos se han visto afectados por las referidas circunstancias del todo fortuitas y casuales.

Una vez localizados como consecuencia de nuestra gestión, se ha dado traslado de los mismos a la Junta de Gobierno que ha acordado declarar la prescripción de las quejas de conformidad con lo establecido en el *artículo 19.1 del Estatuto General de la Abogacía y 116 de los Estatutos colegiales vigentes*.

Hemos comunicado a la reclamante la información obtenida, así como informado del derecho que le asiste para interponer, ante los juzgados y tribunales que corresponda, las reclamaciones por los daños y perjuicios que, en su caso, se le hubiesen podido ocasionar, a cuyo efecto se le ha aconsejado que se asesorase, previamente, con un abogado de su confianza.

Por nuestra parte, dado que, al final, el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife resolvió los expedientes objeto de reclamación, y teniendo en cuenta la resolución recientemente remitida y aceptada por este Colegio de Abogados con el fin de la tramitación y resolución de los expedientes disciplinarios dentro de los plazos legalmente establecidos, de cuyo contenido se ha informada la promotora de la queja, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

También ha sido motivo de quejas los retrasos del Colegio de Abogados de Las Palmas y cuya tramitación se encuentra en curso.

Así, en el **EQ 280/09** se requieren las gestiones de este Comisionado ante la falta de respuesta a escritos de la reclamante que solicita que se depuren las responsabilidades en que hayan podido incurrir varios letrados, así como la designación de un nuevo profesional que defienda sus intereses. En otro caso, **EQ 453/09**, los escritos sin respuesta del reclamante datan de los años 2007 y 2008, y a través de los mismos alega sentirse en situación de indefensión por los problemas habidos con el letrado denunciado. También el **EQ 1198/09** se refiere al Colegio de Abogados de Las Palmas y a su falta de respuesta a la solicitud de una certificación demandada por la reclamante en el mes de abril de 2009.

En todos ellos se ha atendido nuestra petición de informe al citado Colegio profesional, del que hemos dado cuenta a los reclamantes para los comentarios que estimen oportuno efectuar.

Asimismo, se han tramitado, por igual motivo, dos expedientes de queja alusivos al Colegio de Abogados de Lanzarote: **EQ 1044/09** y **EQ 1236/09**. En ambos se ha requerido informe al referido Colegio profesional sobre el trámite otorgado a las denuncias de los reclamantes, presentadas respectivamente en los meses de febrero y junio de 2009, sobre las que indicaban no tener noticias hasta la fecha de su queja en estas oficinas.

En el primer caso, una vez el Colegio ha acordado el archivo de las diligencias instruidas, el interesado ha presentado recurso de alzada que, según se nos informa, será remitido en los plazos previstos al Consejo Canario de Colegios de Abogados para su resolución. Ya que dicho órgano es el competente para revisar el acuerdo adoptado por el Colegio de Abogados, sobre el que nos manifiesta su desacuerdo el reclamante. Entendimos resuelto el asunto, y se procedió al archivo del expediente. E

En el segundo caso, el **EQ 1236/09**, se ha dado cuenta a la reclamante del informe facilitado por el Colegio de Abogados de Lanzarote, en el que consta el cambio de letrado para su defensa. Nos encontramos a la espera de sus posibles alegaciones.

#### 8.5.1. Turno de oficio

En relación con el funcionamiento del turno de oficio hemos recibido, entre otras, una queja en la que el reclamante alega que, tras solicitar asistencia jurídica gratuita en el Colegio de Abogados de Las Palmas en el mes de abril de 2009, fue citado, con el objeto de completar la documentación correspondiente a su solicitud, para mediados del mes de julio. El motivo de su reclamación era, en consecuencia, el retraso que consideraba extenso. (**EQ 449/09**).

Tras las oportunas gestiones ante el Colegio de Abogados, hemos constatado que el margen de tiempo que habitualmente se está concediendo en el caso de los procedimientos judiciales ya iniciados es de dos meses, según valoración del Colegio, a los efectos de dar tiempo a los solicitantes de recopilar toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la asistencia jurídica gratuita.

Nos indica, asimismo, dicha Corporación profesional, que “el mismo día que se personan en este Colegio para solicitar Justicia Gratuita para los procedimientos iniciados, se les entrega un documento de petición de Asistencia Jurídica Gratuita para que lo entreguen en el Juzgado que tramita dicho procedimiento al objeto de paralizarlo hasta que haya Abogado y Procurador de oficio nombrados.

Que con el Sr..., se ha hecho lo mismo, paralizar el procedimiento y requerirlo para que el día 15 de julio aporte la documentación correspondiente, por lo que no vemos motivo de queja alguna referente al trámite efectuado”.

Resulta, no obstante, que el aludido plazo de dos meses, prácticamente tres en el caso que nos ocupa, excede con mucho de los diez días que, tanto el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, aprobado por *Real Decreto 996/2003*, como el *Decreto 57/1998, de 28 de abril*, por el que se regulan la composición y el

funcionamiento de las comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, establecen para la posible subsanación de deficiencias en la solicitud o aportación de documentación a la misma.

Al mismo tiempo, el informe emitido por el Colegio de Abogados confirma que la situación planteada a través de la queja no constituye un caso excepcional, sino que se incluye en el margen de tiempo que usualmente se emplea en la tramitación de las solicitudes, si bien minimiza sus consecuencias indicando que, como en el resto de los casos, se entrega al solicitante un documento que justifica su solicitud de justicia gratuita con el objeto de paralizar el procedimiento judicial al que se pretende aplicar su derecho.

Teniendo en cuenta que dicha paralización no opera *ope legis*, por el mero hecho de solicitar asistencia jurídica gratuita, sino que constituye una facultad potestativa del órgano judicial, ya sea de oficio o a instancia de parte (*artículo 16 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita*), y aún en el caso de que la suspensión en cuestión se produjese, esta Institución entiende que el establecimiento de tan amplio espacio de tiempo supone, no sólo dilatar el nombramiento de los profesionales solicitados y, por ende, el asesoramiento legal requerido, con menoscabo de los plazos legalmente establecidos, sino también demorar la tramitación de los expedientes judiciales para los que se solicita su intervención.

Por ello, este Comisionado ha remitido una Resolución al citado Colegio profesional recomendándole la conveniencia de adoptar cuantas medidas sean precisas con el fin de acomodar la tramitación de los expedientes de justicia gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, a los plazos legalmente establecidos, evitando así, no sólo que éstos se dilaten en el tiempo, sino también que dicha dilación se traslade al proceso judicial al que se pretende aplicar, todo ello en detrimento del derecho a la tutela judicial efectiva de los solicitantes.

El Colegio de Abogados de Las Palmas nos ha trasladado su valoración justificando los retrasos detectados con la actual situación de crisis que viene atravesando el país, lo que ha supuesto un aumento considerable de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita, de tal forma que de 5 711 solicitudes cursadas en el año 2008, se ha pasado a un total de 8 435 para el año 2009, con lo que ello supone en cuanto a la carga de trabajo que soporta el departamento encargado de su tramitación.

El problema se agrava, asimismo, a tenor del informe emitido, por el hecho de la progresiva judicialización de todos los aspectos de la vida y por la propia lentitud del resto de las administraciones implicadas en el proceso, a las que corresponde emitir los certificados que integran los expedientes, todo lo cual hace imposible, en ocasiones, el estricto cumplimiento de los plazos previstos en la ley.

Se nos indica, asimismo, que el Colegio ha venido reforzando en los últimos años el departamento del turno de oficio y asistencia jurídica gratuita, y que es

dicho departamento el que más empleados tiene en la actualidad dentro de la plantilla del personal existente.

No obstante, en estos momentos se encuentran pendientes de la aplicación de un nuevo programa informático de gestión, denominado SIGA, que ha sido elaborado por el Consejo General de la Abogacía para todos los Colegios de Abogados de España, con el que, sin duda, según manifiesta el decano, se procederá a la agilización de todo el procedimiento de solicitud y tramitación de la justicia gratuita al contemplar nuevas herramientas electrónicas que facilitarán, tanto la solicitud directamente por el ciudadano, como la obtención *on line* de los distintos informes y certificados dependientes de las diferentes administraciones. Se espera poder tener operativo este nuevo programa en el primer trimestre del año 2010.

Hemos entendido aceptada nuestra recomendación, sin perjuicio del seguimiento que este Comisionado realice en cuanto al efectivo funcionamiento del anunciado programa de gestión.

Por otra parte, debemos dejar constancia de las actuaciones realizadas en el año 2009 a cuenta de la investigación que esta Institución tramita de oficio, el **EQ 750/07**, alusiva a la necesidad de dotar al turno de oficio de profesionales especializados en materia penal de menores.

Como parte de la investigación realizada, recibimos comunicación del Consejo General de la Abogacía Española, al que habíamos solicitado que nos indicasen las disposiciones adoptadas con referencia a los colegios de abogados con sede en Canarias, con el fin de desarrollar cursos homologados para letrados que deseen adquirir la especialización en materia penal de menores.

Entiende el Consejo que corresponde en exclusiva a los colegios de abogados la organización de los cursos de formación de las distintas especializaciones que componen el ejercicio profesional, limitándose su función a autorizar la creación de escuelas de Práctica Jurídica, llevar a cabo su homologación y supervisar su funcionamiento, a tenor de lo establecido en el *artículo 68 d) del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española*.

Con independencia de ello, la comisión de formación del Consejo General de la Abogacía Española, en su sesión de 28 de febrero de 2000, aprobó el contenido mínimo de formación en materia de menores, programa que fue remitido también a los colegios de abogados de Canarias. Dicho programa es orientativo y puede incluirse en los distintos cursos formativos organizados por los colegios de abogados en aquellos supuestos en los que se pretenda crear una especialización dedicada a Derecho Penal de menores.

Por otra parte, en el informe correspondiente al pasado año, hacíamos referencia a la información que nos habían proporcionado los cuatro colegios de abogados con sede en Canarias, de algunos de los cuales se habían solicitado nuevos datos.

El Colegio de Abogados de Las Palmas, aclarando su anterior comunicación, en la que nos hablaba de la

realización, durante varios años, de cursos de formación obligatorios en materia penal de menores así como del proyecto para la firma de un convenio, sobre Protección Jurídica del Menor, con la Consejería de Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, nos indica, a través de un nuevo informe, que se encuentra pendiente de la aceptación, por parte de la Viceconsejería de Justicia, para la creación de un turno específico de menores. Al mismo tiempo, ha mantenido reuniones con la Fiscalía y con la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, explicando la necesidad de su creación, en sintonía con la última memoria de la Fiscalía, y pidiendo su mediación ante la Comunidad Autónoma.

Solicitado el punto de vista de la Fiscalía, ésta nos ha informado que “el número de menores expedientados que acuden cada día a las dependencias de la Fiscalía de Menores de Las Palmas y la especialidad en la materia, ponen de manifiesto la necesidad de un turno específico al igual que existe en otras jurisdicciones, como en el ámbito de violencia sobre la mujer, constituyendo esta necesidad una de las reivindicaciones y objetivos a conseguir en un futuro lo más inmediato posible”.

Expone la Fiscalía que diariamente presta declaración en sus dependencias una media superior a diez menores, que deben, a su vez, ser examinados por los miembros del equipo técnico adscrito a la misma. Por ello constata la insuficiencia de contar con un solo letrado para la asistencia a menores, detenidos o no, así como a las declaraciones de los perjudicados en los procedimientos en los que están implicados menores de edad. Además, el letrado de guardia, no está adscrito a la jurisdicción de menores, sino que forma parte de los letrados que prestan el servicio de guardia en virtud del turno de oficio en las diferentes dependencias policiales y judiciales, lo que implica su falta de especialización.

Para paliar esta situación y como medida a corto plazo se acordó que el Colegio de Abogados arbitraria los mecanismos necesarios para que acudiera un segundo letrado en aquellos casos en que fuera absolutamente necesaria su asistencia, pero esta medida es, en momentos puntuales, insuficiente.

La verdadera solución pasa, según las reuniones mantenidas entre el Colegio y la Fiscalía, por la creación de un turno de oficio específico, especializado y exclusivo, para la jurisdicción de menores. Con tal fin, el decano del Colegio de Abogados acordó iniciar las gestiones ante la Viceconsejería de Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, con el apoyo y colaboración de la Fiscalía, a lo que se comprometió personalmente el Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma.

Vista la situación planteada, este Comisionado decidió consultar con la citada Viceconsejería de Justicia y Seguridad que, tras varias reiteraciones, nos confirma que la asistencia letrada en el ámbito de menores se encomienda a letrados del turno penal común, que incluye la asistencia al detenido, si bien se considera esencial la constitución de turnos específicos de menores en los que los letrados que deseen formar parte tengan que haber realizado con anterioridad, y de manera inexcusable, un curso de especialización en esta materia.

Dicho turno de menores debería cubrir la asistencia letrada en comisarías y demás centros de detención, así como en la Fiscalía de Menores y en los Juzgados de Menores de ámbito territorial.

La Viceconsejería nos comunica que, sobre este aspecto, se mantienen contactos con los colegios de abogados de Canarias para determinar las necesidades específicas de los partidos judiciales en el ámbito de cada colegio profesional.

Al mismo tiempo, la normativa canaria en materia de asistencia jurídica gratuita está siendo objeto de revisión ante la necesidad de adaptar el *Decreto 57/1998, de 28 de abril, por el que se regulan la composición y el funcionamiento de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias*, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, a las novedades legislativas introducidas, simplificando y agilizando los procedimientos de asistencia jurídica gratuita, así como el control sobre la eficacia y calidad del servicio. Al parecer, dentro de la reforma se contempla la obligación de los colegios en cuanto al establecimiento de turnos especializados en materia de violencia de género, extranjería, menores y otros que pudieran establecerse.

Continúa, por tanto, nuestra investigación con el objeto de conocer el resultado de los contactos mantenidos entre la Viceconsejería de Justicia y Seguridad y los distintos colegios de abogados de Canarias con el fin de crear un turno específico en materia penal de menores, así como las resoluciones administrativas adoptadas en consecuencia. A su vez, vamos a solicitar que se nos remita una copia del proyecto de reforma aludido o, en su caso, se nos indique la fecha prevista para su finalización.

#### 8.6. Instituciones Penitenciarias

Un año más, la situación de los presos canarios que se encuentran cumpliendo condena fuera de las islas, concentra, dentro de este capítulo, el mayor número de quejas. A tenor de las últimas informaciones publicadas, alrededor de 300 presos canarios han sido trasladados a centros de la Península tan sólo entre enero y agosto de 2009.

Algunos de ellos se han dirigido a este Comisionado solicitando su intervención ante la doble condena a la que se ven sometidos, ya que la lejanía impide, en la práctica, el contacto con las familias, dificulta la reinserción y conlleva, en muchos casos, la imposibilidad de acceder a permisos y al posterior disfrute de un tercer grado de tratamiento penitenciario, así como, en última instancia, a los beneficios de la libertad condicional.

Desde los centros penitenciarios de Madrid II (EQ 510/09), A Lama, en Pontevedra (EQ 39/09), Huelva (EQ 68/09 y 1243/09), Monterroso, en Galicia (EQ 1024/09) o Palma de Mallorca (EQ 543/09), entre otros, se han dirigido quejas a esta Institución exponiendo el perjuicio que les supone a los reclamantes el cumplimiento de su condena fuera de las islas y su deseo de traslado.

La posibilidad de un inminente traslado ha sido, también, motivo de queja. Son los EQ 351/09, EQ 548/09, EQ 632/09 y EQ 42/09. En los dos



primeros casos se solicita la permanencia en el centro penitenciario de Las Palmas, en el que los internos se encuentran provisionalmente, procedentes de la prisión de Palma de Mallorca y del centro penitenciario Madrid VI, respectivamente, donde cumplen condena. En los restantes casos, el deseo de permanencia se refiere al centro penitenciario Tenerife II.

Un caso similar se plantea en el **EQ 1214/09**, en el que la revisión de grado del reclamante, interno en el centro penitenciario de Las Palmas, establece como centro de cumplimiento la prisión de León, lo que le alejaría de su hija menor y de su familia, estando próxima la posibilidad de permisos de salida.

En otras ocasiones, al problema de la lejanía se une la necesidad de que los internos sean ingresados en centros de deshabitación acordes a las dependencias que padecen. Así ocurre en el caso de los **EQ 401/09** y **EQ 1129/09**. Se plantea en el primero el deseo de la reclamante de que su hijo, interno en el centro penitenciario de El Dueso (Cantabria), sea trasladado a un centro de desintoxicación, donde obtuvo plaza, o, en su defecto, a la prisión de Salto del Negro, ya que, asimismo, precisa de una intervención quirúrgica, y su expediente médico se encuentra en el Hospital de Las Palmas.

En el **EQ 1129/09**, la solicitud de traslado desde Palencia a la prisión de las Palmas constituye el motivo de la queja. Permitiría al penado seguir el tratamiento de deshabitación en el centro Yrichen (Telde) desde donde, según indican los promotores de la queja, se ha expresado su disposición a acogerle.

También los padres de un interno en el centro penitenciario de Las Palmas (**EQ 58/09**) solicitan la ayuda de esta Institución con el objeto de que su hijo reciba un tratamiento adecuado a fin de superar su dependencia de las drogas. Los promotores de la queja, tras múltiples gestiones según indican, consiguieron una plaza en la Comunidad Zonzamas, en la isla de Lanzarote, pero el ingreso de su hijo fue denegado por resolución judicial. Ante esta situación, el interno ha solicitado, en reiteradas ocasiones, someterse a tratamiento de deshabitación en el centro penitenciario si bien sus peticiones no son atendidas y recibe como explicación la falta de recursos, falta de programas y de profesionales especializados.

También se ha solicitado la intervención de este Comisionado, entre otros asuntos, para la posible concesión del tercer grado de tratamiento penitenciario (**EQ 1135/09**); a raíz del trato inadecuado por parte de funcionarios del centro penitenciario de Las Palmas (**EQ 1245/09**); o denunciando la situación de esta misma prisión en cuanto a su ineficacia para conseguir la reinserción social que predica nuestra Constitución como finalidad de las penas privativas de libertad (**EQ 297/09**).

Como viene siendo habitual en esta materia y por razón de las competencias encomendadas, la totalidad de las reclamaciones reseñadas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo para su oportuna tramitación.

### **8.7. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Justicia**

- El **EQ 297/06**, sobre las actuaciones del Ayuntamiento de Telde en la demolición de obras cuya ilegalidad fue reconocida en virtud de resolución judicial. A través del último informe emitido por la referida corporación local, se nos indica la necesidad de elaborar un nuevo informe técnico en el que se presupueste el coste de la demolición de las obras ilegales, dada la antigüedad de un anterior informe elaborado en el año 2001, con el fin de requerir su abono cautelar al infractor de forma previa a la ejecución subsidiaria. No obstante las vías de solución alcanzadas, el 5 de octubre de 2009 se recomendó al ayuntamiento agilizar el procedimiento para la valoración del coste de la referida demolición, así como los trámites necesarios para el posterior requerimiento al infractor para el abono cautelar del mismo, por el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente en el Negociado de Disciplina Urbanística y en aras del principio de eficacia que debe presidir su actuación. Nos encontramos pendientes de respuesta.

- El **EQ 520/08**, relativo a la ausencia de notificación a la reclamante del acuerdo de archivo adoptado por el Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, en relación con el expediente informativo abierto al letrado denunciado por la promotora de la queja. Dado que la primera notificación fue devuelta por el servicio de correos, el 5 de octubre de 2009, se sugirió al citado colegio profesional la posibilidad de remitir, de nuevo, el acuerdo de archivo del citado expediente informativo a la dirección facilitada por la interesada, y se le agradecía que nos comunicase la decisión que se adopte al respecto. Hasta la fecha de la elaboración de este informe, no se ha recibido respuesta.

- El **EQ 582/08**, sobre los retrasos en la resolución de un expediente disciplinario tramitado por el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife. El 21 de julio de 2009, se remitió un Recordatorio de deberes legales al referido colegio profesional. Se le recordaba la obligación legal que le compete para la tramitación y resolución de los citados expedientes disciplinarios dentro de los plazos legalmente establecidos, y se le recomendaba eliminar cualquier impedimento para su normal tramitación, habilitando, a tal efecto, los medios materiales y humanos que permitan el despacho adecuado y en plazo. En el mes de septiembre, se recibe el informe del colegio que anunciaba una mayor dotación de medios con el fin de mejorar su funcionamiento. Aceptada la Resolución, el expediente ha sido archivado.

- El **EQ 449/09**, sobre retraso en la tramitación de una solicitud de asistencia jurídica gratuita por parte del Colegio de Abogados de las Palmas. El 9 de diciembre de 2009, se remitió una Resolución al citado colegio recomendándole la conveniencia de adoptar cuantas medidas sean precisas con el fin de acomodar la tramitación de los expedientes de justicia gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, a los plazos legalmente establecidos, evitando, así, no sólo que éstos se dilaten en el tiempo, sino también que dicha dilación se traslade al proceso judicial al que se

pretende aplicar, todo ello en detrimento del derecho a la tutela judicial efectiva de los solicitantes. El Colegio de Abogados de las Palmas valora nuestra Resolución y nos comunica que se instalará un nuevo programa informático de gestión que permitirá agilizar la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita. Esta Institución entiende que nuestra Resolución fue aceptada.

#### 8.8. Resoluciones más significativas en el área de justicia

**EQ 582/08. Resolución de los expedientes disciplinarios dentro de los plazos legalmente establecidos. Recordatorio de deberes legales y Recomendación al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.**

“Excelentísimo señor:

Nos dirigimos nuevamente a VE con motivo del expediente de queja que tramita esta Institución a instancia de D..., con la referencia **EQ 582/08**, a la que rogamos haga alusión en posteriores comunicaciones.

El reclamante nos planteó, en su día, el retraso con el que se venía tramitando la reclamación formulada respecto a la actuación de su abogado, la cual fue presentada ante ese Ilustre Colegio en fecha 9 de mayo de 2006. Pese a las reiteradas ocasiones en las que el promotor de la queja se había interesado acerca de su tramitación, no fue hasta el 25 de abril de 2008 cuando recibió comunicación dándole cuenta del archivo por caducidad del expediente disciplinario..., si bien se acordaba la apertura de un nuevo procedimiento (E.Q...).

Sobre el asunto de referencia se han recibido sendos informes del Colegio fechados el día 2 de octubre de 2008 (r/s nº 2233) y el día 21 de abril de 2009 (r/s nº 807), cuya remisión agradecemos.

De la información facilitada por ese Ilustre Colegio, así como de la documentación aportada por el promotor de la queja, constan en esta institución los siguientes

#### ANTECEDENTES

**Primero.-** Como ya se ha mencionado, el 9 de mayo de 2006 el Sr... presenta reclamación ante el Colegio referida a la actuación del letrado don.... El 24 del mismo mes, el Colegio acusa recibo de su escrito y le comunica que no procede la tramitación de su queja al haber concedido dicho letrado la venia a otro abogado, desvinculándose así del caso.

Con registro de entrada de fecha 27 de octubre de 2006, el reclamante reitera su queja y aporta documentación acreditativa de la misma.

**Segundo.-** El 30 de abril de 2008 se remite al promotor resolución declarando la caducidad en el expediente disciplinario nº... incoado al colegiado don..., habida cuenta que el procedimiento se inició el 9 de mayo de 2006 y que, desde entonces, no se había dictado ni notificado la resolución poniendo fin al mismo. Asimismo se ordena la apertura de nuevo procedimiento disciplinario.

**Tercero.-** Posteriormente, la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados, en sesión ordinaria de fecha 11 de septiembre de 2008 y a raíz de la tramitación del

expediente disciplinario..., adoptó el acuerdo de imponer al colegiado don... la sanción de un mes de suspensión en el ejercicio profesional por infracción grave, notificando dicha resolución a los interesados.

**Cuarto.-** Dado que el letrado en cuestión interpuso, el 17 de noviembre de 2008, recurso de alzada contra el acuerdo de la Junta de Gobierno, el 21 de enero de 2009 se dio traslado del mismo al interesado para alegaciones que fueron presentadas el 13 de febrero siguiente. El recurso fue trasladado al Consejo Canario de Colegios de Abogados con fecha de salida de 6 de abril de 2009.

**Quinto.-** Finalmente, el pasado 30 de junio, el Consejo Canario de Colegios de Abogados remite al reclamante la resolución correspondiente al recurso de alzada..., desestimando el mismo y confirmando en todos sus extremos el acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 11 de septiembre de 2008, por el que se imponía al letrado la sanción de suspensión en el ejercicio de la abogacía por un periodo de un mes.

A la vista de todo ello, este Comisionado parlamentario ha estimado oportuno trasladarle las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**1.-** El ejercicio de la potestad disciplinaria respecto a los propios colegiados es una competencia que corresponde a ese Ilustre Colegio de Abogados, según se recoge en los Estatutos del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife [artículos 3 y 5 h] así como en el *Reglamento de Procedimiento Disciplinario, aprobado por el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española del día 25 de junio de 2004*.

**2.-** El citado Reglamento de Procedimiento Disciplinario (en adelante RPD) contiene las normas de procedimiento a las que debe ajustarse el ejercicio de la aludida potestad disciplinaria, siendo éste de aplicación directa o, en su caso, con carácter supletorio, en las actuaciones que para la depuración de la misma realicen los Colegios de Abogados, los Consejos de Colegios de Abogados de las Comunidades Autónomas y el Consejo General de la Abogacía Española.

En todo lo no previsto en dicho texto legal serán de aplicación las normas relacionadas en el apartado 1 de su artículo 1, es decir, la *Ley de Colegios Profesionales y el Estatuto General de la Abogacía Española*, adaptado a la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC)*, en su vigente redacción, y al *Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante RPS)*.

**3.-** Por su lado, el Estatuto General de la Abogacía Española establece la aplicación de la *LRJPAC* a cuantos actos de los órganos colegiales supongan el ejercicio de potestades administrativas y establece que, en todo caso, tendrá carácter supletorio para lo no previsto en el referido Estatuto (*artículo 99.2*). Idéntica prescripción se recoge en el *artículo 125* de los Estatutos colegiales.

Por lo que al presente caso interesa, la referida *LRJPAC* consagra a su vez el respeto al principio general de eficacia (*artículo 3.1*), así como la obligatoriedad de cumplir los términos y plazos establecidos legalmente (*artículo 47*).

4.- Sobre la concreta tramitación del procedimiento, el artículo 4 del RPD determina que:

“1.- El procedimiento disciplinario se impulsará de oficio en todos sus trámites. 2.- La tramitación y las notificaciones se ajustarán a lo establecido en el presente Reglamento y, en su defecto, a lo dispuesto en el Título V, Capítulo III y en el Título VI, Capítulo II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y en el Estatuto General de la Abogacía”.

En este mismo sentido, el *artículo 74 de la LRJPAC* establece que “el procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites”.

5.- Salvo que legalmente esté establecido otro plazo, el expediente disciplinario deberá resolverse en el plazo máximo de seis meses. Los supuestos de interrupción de dicho plazo máximo se limitan a aquellos expresamente previstos en la normativa básica del procedimiento administrativo sancionador y en el propio Reglamento (*artículo 8.7 RPD*).

6.- Las personas designadas como órgano instructor o, en su caso, los titulares de las unidades administrativas que tengan atribuida tal función serán responsables directos de la tramitación del procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos (*artículo 14.2 RPS*) siendo que a los mismos les compete adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (*artículo 41.1 LRJPAC*).

7.- Al mismo tiempo, el *artículo 42.6 de la LRJPAC*, prevé la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales precisos para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

8.- Formulada recurso de alzada al amparo de lo previsto en el artículo 18 del RPD ante la Junta de Gobierno que dictó el acuerdo, ésta deberá elevarlo con sus antecedentes y el informe que proceda, en este caso ante el Consejo Canario de Colegios de Abogados, dentro de los quince días siguientes a la fecha de presentación (*artículo 96.2 Estatuto General de la Abogacía Española*).

Con referencia a este mismo trámite, el *artículo 114 de la LRJPAC*, al tiempo que regula el mencionado recurso de alzada, determina en su último párrafo la responsabilidad directa del titular del órgano que dictó el acto recurrido en cuanto al cumplimiento de la remisión en plazo, adjuntando el informe y antecedentes antes señalados.

Respecto al concreto asunto que nos ocupa, resulta excesivo el lapso de tiempo transcurrido entre la formulación de queja por parte del Sr... y la notificación de la resolución del primer expediente disciplinario

instruido. Como no podía ser de otra forma, en la misma se acordaba la caducidad del expediente ya que entre uno y otro trámite transcurrieron prácticamente dos años sin que durante ese periodo el interesado recibiese noticias sobre el estado de su reclamación.

Acordada la tramitación de un nuevo expediente disciplinario, éste fue resuelto dentro de plazo, si bien, formulado el recurso de alzada respecto al acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Colegio, éste se demora nuevamente en la tramitación, ya que, dejando a salvo el traslado acordado al denunciante para posibles alegaciones, tuvieron que transcurrir prácticamente dos meses entre la formulación de éstas y su efectiva remisión al Consejo Canario de Colegios de Abogados con el objeto de adoptar la resolución procedente.

Por las circunstancias del presente caso, y teniendo en cuenta que el transcurso del tiempo afecta desfavorablemente a los ciudadanos que acuden a esa corporación profesional en demanda de actuaciones respecto a posibles vulneraciones de la deontología profesional, ya que se sienten defraudados, no sólo por la vulneración que denuncian, sino también por el retraso en su actuación, lo que demora igualmente el inicio, en su caso, de otras acciones legales por parte de los interesados, en atención a todo ello hemos acordado, en uso de las facultades conferidas por el *artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, reiterar a VE el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De tramitar y resolver los expedientes disciplinarios cuya incoación tiene reglamentariamente encomendada, dentro de los plazos legalmente establecidos, de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia que deben presidir su actuación en esta materia.

A tal efecto le recomendamos:

- Eliminar cualquier impedimento para la normal tramitación de los referidos expedientes, habilitando, a tal efecto, si así procediese, los medios materiales y humanos que permitan el despacho adecuado y en plazo.

De conformidad con lo dispuesto en el citado *artículo 37 de nuestra Ley reguladora*, le rogamos nos comunique los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, el juicio que la misma le merece, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano”.

**EQ 449/09. Tramitación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, de acuerdo a los plazos legalmente establecidos. Recomendación al Colegio de Abogados de Las Palmas.**

“Excelentísimo señor:

Nuevamente nos dirigimos a VE con motivo del expediente de queja que esta Institución tramita a instancia de don..., bajo la referencia **EQ 449/09**, la cual le rogamos cite siempre que se dirija a nosotros sobre este asunto.

Alegaba el reclamante que, tras solicitar asistencia jurídica gratuita en ese Ilustre Colegio de Abogados,

en fecha 29 de abril de 2009, fue citado con el objeto de completar la documentación correspondiente a su solicitud para el día 15 de julio de 2009, siendo el motivo de su reclamación lo dilatado de dicha fecha.

En apoyo de sus manifestaciones, el promotor de la queja aportaba un escrito de ese Colegio, cuya fecha coincide con la de su solicitud, emitido para ser presentado ante el juzgado que tramita el procedimiento judicial que le afecta, en el que se hace constar la entrada de la petición de asistencia jurídica gratuita formulada, así como que, “en cumplimiento del artículo 10 de dicho reglamento”, había sido requerido para el día 15 de julio siguiente con el objeto de completar la documentación a la que hace referencia el *Decreto 57/98, de 28 de abril*.

Asimismo, sobre el asunto de referencia hemos recibido, con fecha 23 de julio pasado, un informe de esa corporación, cuya remisión agradecemos, en el que, además de corroborar los datos facilitados por el reclamante, se nos indica que “el margen de tiempo normal que se está concediendo para los procedimientos iniciados es de dos meses, a los efectos de dar tiempo a los solicitantes de recopilar toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la Asistencia Jurídica Gratuita.

Que el mismo día que se personan en el Colegio para solicitar Justicia Gratuita para los procedimientos iniciados, se les entrega un documento de petición de Asistencia Jurídica Gratuita a los efectos de que lo entreguen en el Juzgado que tramita dicho procedimiento con el objeto de paralizarlo hasta que haya Abogado y Procurador de oficio nombrados”.

Sobre el asunto de referencia hemos estimado oportuno trasladarle las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Con carácter previo debemos señalar que el artículo 24 de la Constitución Española no sólo reconoce con el rango de fundamental el derecho a la tutela judicial efectiva, ya que su ejercicio condiciona la operatividad y el reconocimiento de los restantes derechos, sino que también recoge todo un programa para la Administración de Justicia, dentro del cual se encuadran los derechos a la defensa y a la asistencia de letrado y a un proceso público sin dilaciones indebidas.

**Segunda.-** Por lo que respecta al ejercicio del derecho a la defensa más allá de las disponibilidades económicas del justiciable, tanto el artículo 8 del Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, como el artículo 9 del Decreto 57/1998, de 28 de abril, por el que se regulan la composición y el funcionamiento de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, determinan que el aludido procedimiento para reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita se iniciará a instancia de parte, mediante la presentación del modelo normalizado de solicitud y la documentación requerida a tal efecto, siendo los servicios de orientación jurídica de los colegios de abogados, o bien los propios órganos

judiciales, los encargados de facilitar los impresos correspondientes.

**Tercera.-** Ambos textos legales recogen, de igual manera, la posible subsanación de deficiencias en la solicitud presentada, bien porque verificada la documentación aportada se apreciase que ésta es insuficiente, o bien porque en la solicitud existan deficiencias, supuestos en los cuales se concederá al interesado un plazo de diez días para la subsanación de los defectos advertidos.

Trascurrido el mismo sin que se produzca la subsanación, el Colegio de Abogados archivará la petición, notificándolo a la Comisión de Asistencia Gratuita (artículo 14 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita; artículo 10 del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita y artículo 11 del Decreto territorial).

**Cuarta.-** Por último, y en lo que se refiere a la suspensión del curso del proceso como consecuencia de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, el artículo 16 de la ya mencionada Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, determina, en el caso de que el procedimiento judicial se encuentre ya iniciado, que dicha solicitud no suspenderá el curso del mismo.

“No obstante, a fin de evitar que el transcurso de los plazos pueda provocar la preclusión de un trámite o la indefensión de cualquiera de las partes, el Juez, de oficio o a petición de éstas, podrá decretar la suspensión hasta que se produzca la decisión sobre el reconocimiento o la denegación del derecho a litigar gratuitamente, o la designación provisional de abogado y procurador si su intervención fuera preceptiva o requerida en interés de la justicia”.

El mismo precepto legal establece que: “en el supuesto de que esta petición hubiere sido denegada, fuere claramente abusiva y únicamente esté preordenada a dilatar los plazos, el órgano judicial que conozca de la causa podrá computar los plazos en los estrictos términos legalmente previstos, con todas las consecuencias que de ello se derive”.

En el caso concreto que nos ocupa resulta evidente que el plazo transcurrido entre la solicitud de asistencia jurídica gratuita efectuada por el reclamante y el momento establecido a fin de aportar la documentación exigida excede con mucho los diez días que, tanto la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita y su Reglamento como el Decreto territorial 57/1998, de 28 de abril, establecen para la subsanación de deficiencias en la solicitud o aportación de documentación a la misma.

Al mismo tiempo, el informe emitido por ese Colegio de Abogados confirma que la situación objeto de la presente queja no constituye un caso excepcional, sino que se incluye dentro del margen de tiempo que habitualmente se está concediendo para la aportación de la documentación precisa a fin de tramitar las solicitudes de asistencia jurídica gratuita en el caso de procedimientos ya iniciados.

Entiende ese Colegio, asimismo, que no aprecia motivo de queja ya que se actuó, al igual que en el resto de los



casos, entregando al solicitante un documento de petición de asistencia jurídica gratuita con el objeto de paralizar el procedimiento judicial al que se pretende aplicar su derecho.

Teniendo en cuenta que dicha paralización no opera *ope legis*, por el mero hecho de solicitar asistencia jurídica gratuita, sino que constituye una facultad potestativa del órgano judicial, ya sea de oficio o a instancia de parte, y, aún en el caso de que la suspensión del proceso en cuestión se produjese, esta institución entiende que el establecimiento de tan amplio espacio de tiempo supone, no sólo dilatar el nombramiento de los profesionales solicitados y, por ende, el asesoramiento legal requerido, con menoscabo de los plazos legalmente establecidos, sino también demorar la tramitación de los expedientes judiciales para los que se solicita su intervención.

En atención a lo expuesto, y de acuerdo con lo que dispone el artículo 37 de la Ley territorial 7/2001, de

31 de julio, del Diputado del Común, nos permitimos recomendarle la conveniencia de adoptar cuantas medidas sean precisas con el fin de acomodar la tramitación de los expedientes de justicia gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, a los plazos legalmente establecidos, evitando así, no sólo que éstos se dilaten en el tiempo, sino también que dicha dilación se traslade al proceso judicial al que se pretende aplicar, todo ello en detrimento del derecho a la tutela judicial efectiva de los solicitantes.

De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 37 de nuestra Ley reguladora, le rogamos nos comunique los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, el juicio que la misma le merece, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano.

•••••





VII LEGISLATURA NÚM. 215  
Fascículo II

16 de junio de 2010

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de internet en la siguiente dirección:  
<http://www.parcas.es>

# BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

---

---

## SUMARIO

### INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

**7L/IDC-0004** Informe anual correspondiente al año 2009.

Página 1

---

### INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

**7L/IDC-0004** *Informe anual correspondiente al año 2009.*

#### ÍNDICE

|                                                                                                            |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>PRESENTACIÓN .....</b>                                                                                  | <b>Fascículo I</b> |
| <b>I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA.....</b> | <b>Fascículo I</b> |
| 1. Introducción .....                                                                                      | Fascículo I        |
| 2. Relaciones con el Gobierno de Canarias .....                                                            | Fascículo I        |
| 3. Relaciones con el Parlamento de Canarias ....                                                           | Fascículo I        |
| 4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias .....                                           | Fascículo I        |

|                                                                                                                                                                                      |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo .....                                                                                                                                 | Fascículo I        |
| 6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común .....                                                                                                                  | Fascículo I        |
| 7. Portal web diputadodelcomun.org                                                                                                                                                   | Fascículo I        |
| 8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común .....                                                                                                     | Fascículo I        |
| <b>II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS .....</b> | <b>Fascículo I</b> |
| 1. DISCAPACIDAD .....                                                                                                                                                                | Fascículo I        |
| 2. MENORES .....                                                                                                                                                                     | Fascículo I        |
| 3. PERSONAS MAYORES .....                                                                                                                                                            | Fascículo I        |

### III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS .....

|                                                                                                                            |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                                                                            | Fascículo I |
| 1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS .....                                                                  | Fascículo I |
| 2. AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN .....                                                                                 | Fascículo I |
| 3. COMERCIO Y CONSUMO.....                                                                                                 | Fascículo I |
| 4. CULTURA .....                                                                                                           | Fascículo I |
| 5. DEPORTES .....                                                                                                          | Fascículo I |
| 6. ECONOMÍA Y HACIENDA.....                                                                                                | Fascículo I |
| 7. EDUCACIÓN.....                                                                                                          | Fascículo I |
| 8. JUSTICIA .....                                                                                                          | Fascículo I |
| 9. MEDIO AMBIENTE.....                                                                                                     | 4           |
| 9.1. Introducción.....                                                                                                     | 4           |
| 9.2. La falta de información en materia de medio ambiente .....                                                            | 4           |
| 9.3. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones ..... | 5           |
| 9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección .....                                                            | 5           |
| 9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....                                                               | 5           |
| 9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio ambiente .....                                                    | 6           |
| 10. OBRAS PÚBLICAS.....                                                                                                    | 7           |
| 10.1. Introducción.....                                                                                                    | 7           |
| 10.2. Expropiación forzosa.....                                                                                            | 7           |
| 10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....                                                 | 9           |
| 10.4. La ejecución de obras públicas.....                                                                                  | 9           |
| 10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales.....                                                | 11          |
| 10.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....                                                              | 11          |
| 10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas .....                                                   | 11          |
| 11. POLÍTICA TERRITORIAL.....                                                                                              | 13          |
| 11.1. Introducción.....                                                                                                    | 14          |
| 11.1.1. Novedades legislativas .....                                                                                       | 14          |
| 11.2. Disciplina urbanística .....                                                                                         | 15          |
| 11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones .....                                                      | 15          |
| 11.2.2. El deber de conservación de los propietarios .....                                                                 | 17          |
| 11.2.3. Infracciones en suelo rústico .....                                                                                | 18          |
| 11.2.4. La ejecución del planeamiento.....                                                                                 | 19          |
| 11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....                                                              | 20          |
| 11.4. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial.....                                              | 20          |
| 12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA .....                                                                                          | 27          |
| 12.1. Introducción.....                                                                                                    | 27          |
| 12.2. Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.....                              | 27          |
| 12.3. Listas de espera .....                                                                                               | 29          |
| 12.4. Enfermedades raras .....                                                                                             | 30          |

|                                                                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 12.5. Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento.....                                                                        | 31 |
| 12.6. Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario.....                                                                                                                                                   | 32 |
| 12.7. Salud Pública.....                                                                                                                                                                                                   | 34 |
| 12.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública .....                                                                                                                        | 34 |
| 12.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública .....                                                                                                                   | 34 |
| 13. SEGURIDAD PÚBLICA .....                                                                                                                                                                                                | 39 |
| 13.1. Introducción.....                                                                                                                                                                                                    | 39 |
| 13.2. Extranjería .....                                                                                                                                                                                                    | 40 |
| 13.3. Tráfico.....                                                                                                                                                                                                         | 40 |
| 13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad .....                                                                                                                                                | 41 |
| 13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana.....                                                                                                                                                                            | 42 |
| 13.6. Otras Quejas .....                                                                                                                                                                                                   | 43 |
| 13.7. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública.....                                                                                                                               | 45 |
| 13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública.....                                                                                                                                                 | 45 |
| 14. SEGURIDAD SOCIAL .....                                                                                                                                                                                                 | 49 |
| 14.1. Introducción.....                                                                                                                                                                                                    | 49 |
| 14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación.....                                                                                                                                                                          | 50 |
| 14.3. Incapacidad.....                                                                                                                                                                                                     | 51 |
| 14.4. Jubilación .....                                                                                                                                                                                                     | 53 |
| 14.5. Viudedad y prestaciones a favor de familiares.....                                                                                                                                                                   | 54 |
| 14.6. Desempleo.....                                                                                                                                                                                                       | 54 |
| 14.7. Asistencia sanitaria.....                                                                                                                                                                                            | 56 |
| 15. SERVICIOS PÚBLICOS.....                                                                                                                                                                                                | 57 |
| 15.1. Introducción. La atención administrativa...                                                                                                                                                                          | 57 |
| 15.2. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.....                                                                                                                    | 59 |
| 15.2.1. La vulneración del deber de la Administración (local, insular y autonómica) de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte .....                                                  | 59 |
| 15.2.2. El silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de reconocimiento de algún derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia ..... | 60 |
| 15.2.3. El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial.....                                                                                                                   | 61 |
| 15.2.4. La denegación de acceso a información o documentación.....                                                                                                                                                         | 63 |
| 15.2.4.1. Acceso a información por ciudadanos.....                                                                                                                                                                         | 63 |
| 15.2.4.2. Acceso a información por representantes políticos (concejales).....                                                                                                                                              | 66 |
| 15.3. Energía eléctrica .....                                                                                                                                                                                              | 68 |
| 15.4. Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes .....                                                                                                                                               | 69 |



|         |                                                                                                         |     |            |                                                                                                                                                                               |            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 15.5.   | Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos ....                 | 69  | 19.4.      | Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente .....                                                                            | 108        |
| 15.6.   | Resoluciones del Diputado del Común .....                                                               | 70  | 19.5.      | Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados.....                                                                                                             | 108        |
| 16.     | SERVICIOS SOCIALES .....                                                                                | 80  | 20.        | VIVIENDA.....                                                                                                                                                                 | 108        |
| 16.1.   | Introducción.....                                                                                       | 80  | 20.1.      | Introducción.....                                                                                                                                                             | 108        |
| 16.2.   | Solicitudes de los reclamantes de ayudas económicas .....                                               | 81  | 20.2.      | Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta Básica de Emancipación.....                                                      | 110        |
| 16.2.1. | Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales.....                           | 81  | 20.3.      | Subvenciones al propietario para la puesta en arrendamiento de viviendas libres desocupadas.....                                                                              | 113        |
| 16.2.2. | Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio..... | 83  | 20.4.      | Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler .....                                                                                                  | 114        |
| 16.3.   | La exclusión social extrema .....                                                                       | 84  | 20.5.      | Adquisición de viviendas sujetas al régimen de protección pública. Problemas en la entrega de viviendas de nueva construcción acogidas al régimen de protección pública ..... | 116        |
| 16.4.   | Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción .....                        | 84  | 20.6.      | Desperfectos en viviendas sujetas a la protección pública .....                                                                                                               | 118        |
| 16.5.   | Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia.....               | 85  | 20.7.      | Quejas de oficio .....                                                                                                                                                        | 120        |
| 16.6.   | Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales.....                 | 86  | 20.8.      | Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda.....                                                                                                 | 121        |
| 16.7.   | Resoluciones del Diputado del Común .....                                                               | 86  | 20.9.      | Resoluciones más significativas en el área de Vivienda.....                                                                                                                   | 123        |
| 17.     | SERVICIOS URBANOS.....                                                                                  | 87  | <b>IV.</b> | <b>ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN.....</b>                                                                                                            | <b>129</b> |
| 17.1.   | Introducción.....                                                                                       | 87  | 1.         | ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.....                                                                                                                                             | 129        |
| 17.2.   | Servicio de suministro de agua potable.....                                                             | 88  | 2.         | ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. ....                                                                                                                                    | 129        |
| 17.2.1. | Facturación del suministro de agua potable... ..                                                        | 88  | 2.1.       | Expedientes de queja .....                                                                                                                                                    | 129        |
| 17.2.2. | Mala calidad del agua de abasto.....                                                                    | 89  | 2.2.       | Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2009 y años anteriores .....                                                                                         | 130        |
| 17.3.   | Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento .....                                          | 89  | 2.3.       | Quejas clasificadas por áreas.....                                                                                                                                            | 130        |
| 17.4.   | Estudio de algunas quejas de temática específica .....                                                  | 91  | 2.4.       | Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.....                                                                                                       | 132        |
| 18.     | TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.....                                                                          | 91  | 2.5.       | Quejas clasificadas por procedencia y área.....                                                                                                                               | 132        |
| 18.1.   | Introducción.....                                                                                       | 91  | 2.6.       | Quejas clasificadas por administración ...                                                                                                                                    | 135        |
| 18.2.   | Formación. Trabajo .....                                                                                | 92  | 2.7.       | Quejas clasificadas por procedencia. Año 2009 .....                                                                                                                           | 136        |
| 18.3.   | Acceso al empleo público. Cuestiones generales.....                                                     | 93  | 2.8.       | Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2009.....                                                                                                             | 139        |
| 18.4.   | Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.....                                      | 95  | 2.9.       | Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2009.....                                                                                                               | 139        |
| 18.5.   | Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias .....                                       | 96  | 2.10.      | Evolución de las quejas recibidas en la Institución.....                                                                                                                      | 140        |
| 18.6.   | Función pública en el ámbito docente.....                                                               | 97  | <b>V.</b>  | <b>LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO.....</b>                                                                                                                                       | <b>140</b> |
| 18.7.   | Función pública en el ámbito sanitario.....                                                             | 100 |            |                                                                                                                                                                               |            |
| 18.8.   | Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública .....                       | 100 |            |                                                                                                                                                                               |            |
| 18.9.   | Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública.....     | 101 |            |                                                                                                                                                                               |            |
| 19.     | TURISMO Y TRANSPORTES .....                                                                             | 106 |            |                                                                                                                                                                               |            |
| 19.1.   | Introducción.....                                                                                       | 106 |            |                                                                                                                                                                               |            |
| 19.2.   | Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas.....                                  | 107 |            |                                                                                                                                                                               |            |
| 19.3.   | Investigaciones iniciadas de oficio .....                                                               | 107 |            |                                                                                                                                                                               |            |

## 9. MEDIO AMBIENTE

### *Índice:*

#### **9.1. Introducción.**

#### **9.2. La falta de información en materia de medio ambiente.**

#### **9.3. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones.**

#### **9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección.**

#### **9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común-**

#### **9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio ambiente.**

### **9.1. Introducción**

Continúa observándose la existencia de algunas administraciones públicas que no colaboran con este Diputado del Común en la emisión de los informes que se les solicitan, con lo cual se ve dificultada la actuación de este Comisionado Parlamentario.

Al respecto, han incumplido su deber de colaborar con este Diputado del Común:

- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Cabildo de La Palma

### **9.2. La falta de información en materia de medio ambiente (EQ 891/07, 491/09, 997/09, 998/09, 1000/09, entre otros)**

Persisten dirigiéndose a este Comisionado Parlamentario algunos ciudadanos a los que la respectiva administración no les proporciona la información ambiental que solicitan.

Esta Institución ha podido constatar que, una vez iniciada la correspondiente investigación, la administración implicada nos comunica el contenido de la información que el reclamante ha solicitado al amparo de la *Ley 27/2006, de 18 de julio*, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente; interpretando la respectiva administración que, de esta forma, queda eximida de facilitar al peticionario el acceso a la misma.

Prueba de ello lo constituyó el **EQ 891/07**. El reclamante denunciaba que, a pesar de haber presentado varios escritos ante la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural y el Ayuntamiento de Tías, no se le había informado sobre de la ejecución de unas obras, cuyos terrenos estaban afectados por el espacio natural protegido Paisaje Protegido de La Geria (L-10).

Dado que las obras habían sido realizadas por el referido ayuntamiento, esta Institución le solicitó la remisión de una copia de la certificación del acuerdo en virtud del cual se había aprobado o autorizado la obra municipal, así como que le interesamos para nos comunicaran las razones por qué no se había informado al promotor de la queja.

La respuesta emitida indicaba que, al tratarse de una obra municipal, estaba exenta de la obtención de la licencia

urbanística. El informe no se pronunciaba acerca de los motivos por los que no se había contestado al reclamante.

A la vista de ello y dado que los acuerdos municipales que autoricen o aprueben la realización de actos de construcción, de edificación y de usos del suelo, promovidos por el ayuntamiento dentro de su término municipal, se equipara, legalmente, a la licencia urbanística, reconociéndose que produce iguales efectos que aquella, esta Institución dirigió una resolución al Ayuntamiento de Tías recordándole el deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorizara o aprobara la realización de la obra.

Nuestra resolución no fue aceptada, y la aludida administración se limitó a enviarnos el informe técnico favorable a la ejecución de la obra.

También se solicitó la intervención de este Comisionado Parlamentario ante la falta de entrega de diversa documentación e información por parte del Ayuntamiento de Tías, relacionada con la ejecución de varias obras en el entorno de un espacio natural protegido en dicho municipio (**EQ 997/09, 998/09 y 1000/09**).

En relación con ellos, esta Institución constató que los promotores de las obras no habían procedido a instalar el preceptivo cartel indicativo del número y la fecha de la licencia urbanística u orden de ejecución, lo que suponía un incumplimiento a lo establecido en el *artículo 175 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud del *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*.

Al considerar que dicha conducta se encuentra tipificada como una infracción en el artículo 215 del citado texto refundido, nos dirigimos al referido ayuntamiento con el fin de que nos informaran de si se habían incoado los correspondientes expedientes sancionadores.

La corporación municipal nos comunicó que se había procedido a colocar el preceptivo cartel, sin pronunciamiento alguno acerca del inicio de los respectivos expedientes sancionadores.

La consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el *artículo 175.1 del TRELOTENC*, sobre la obligación de instalar el preceptivo cartel está prevista en el artículo 215 del aludido Texto Refundido que sanciona, con la correspondiente multa y sin perjuicio de la imposición de las multas coercitivas que procedan, esta Institución dirigió al Ayuntamiento de Tías una resolución recordándole que, ante supuestos como el planteado, tenía el deber legal de iniciar, instruir y resolver el correspondiente expediente sancionador.

También solicitó la intervención de este Diputado del Común otro ciudadano, ante la falta de información de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural respecto a la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona del espacio natural protegido Monumento Natural de Bandama (C-14) (**EQ 491/09**).

Tramitada reclamación, el referido organismo nos comunicó que, en esa fecha, se había acordado la suspensión de las obras denunciadas, así como que se continuaría formalizando el expediente para el restablecimiento del orden jurídico perturbado y, en su caso, la incoación del sancionador.

En el presente subepígrafe no podemos dejar de hacer una breve referencia a la Resolución dictada por el secretario general técnico de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, de fecha 1 de diciembre de 2009, por la que se acuerda la implantación del Programa MayTe para la tramitación de los procedimientos administrativos de acceso a la información ambiental previa solicitud, regulados en el *Capítulo III del Título II* de la citada *Ley 27/2006, de 18 de julio*.

A juicio de este Comisionado Parlamentario, el establecimiento del referido programa facilitará el cumplimiento de lo dispuesto en dicha norma.

### **9.3. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos sin las correspondientes autorizaciones (EQ 685/08, entre otros)**

En el informe anual del año 2008, se mencionó una cuestión que sobre la instalación y el funcionamiento, presuntamente ilegal, de una planta de tratamiento de áridos y trabajos de aprovechamiento de recursos geológicos realizados en suelo rústico, en una zona del municipio de Buenavista del Norte (**EQ 685/08**).

Formalizada la correspondiente investigación, observamos que había transcurrido más de un año desde que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural había ordenado la reposición de las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, sin que su promotor hubiera cumplido la resolución dictada.

A la vista de ello y considerando los perjuicios medioambientales que dicha situación estaba produciendo, esta Institución dirigió una resolución al citado organismo recomendándole que, por el servicio de restablecimiento, se procediera a la ejecución forzosa de la restauración a costa del obligado.

El departamento autonómico acepta nuestra recomendación y nos remite una copia de la resolución dictada en esa fecha mediante la cual se acordó proceder a la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la reposición del terreno a su estado anterior. Ello dio lugar al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

### **9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección (EQ 1013/09, entre otros).**

Un ciudadano del municipio de Arrecife, en la isla de Lanzarote, manifestaba que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural había vulnerado el derecho a la igualdad, al haber resuelto la demolición de un inmueble de su propiedad, ubicado en suelo rústico de protección (**EQ 1013/09**). Según el promotor de la queja, en la zona existían otras construcciones que se encontraban en la misma situación de ilegalidad que la suya, sin que hubiera recaído resolución para su demolición.

A este respecto, según hemos tenido ocasión de señalar en otro apartado del presente informe “(...) la equiparación en la igualdad ha de ser dentro de la legalidad y sólo entre actuaciones idénticas que sean conformes al ordenamiento jurídico, pero nunca fuera de la legalidad”. En definitiva, no existe un derecho a la igualdad en la ilegalidad

(*Sentencias del Tribunal Constitucional nº 37/1982, de 16 de junio; 17/1984, de 7 de febrero, 1/1990, de 15 de enero y 27/2001, de 29 de enero, entre otras*).

A la vista de ello, y aun cuando esta Institución no consideró que se hubiera producido la vulneración denunciada, nos dirigimos a la citada Agencia que confirma en el informe recibido que se trataba de la construcción de una vivienda unifamiliar aislada y un almacén en suelo rústico protegido por razones ambientales, que no contaba con las preceptivas autorizaciones; en consecuencia, con las resoluciones adoptadas se había dado la debida respuesta en el procedimiento sancionador ya que se acuerda la imposición de una multa sancionadora y el restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la demolición de las obras.

Al haberse interpuesto contra la resolución sancionadora un recurso contencioso-administrativo, esta Institución acordó el archivo del expediente por encontrarse pendiente de resolución judicial el asunto planteado.

En el presente informe, este Diputado del Común, considerando la íntima relación existente entre la protección del medio ambiente y la disciplina urbanística, y a la vista del escaso éxito que ha tenido la técnica de la demolición, cuya historia es la de su propia falta de aplicación real, no puede dejar de referirse a la importante *Sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Sección 4ª), de 8 de noviembre de 2005*, en el caso Saliba contra Malta, especialmente por el uso que se hace del argumento de la protección del medio ambiente para justificar sin excusas la reposición de la situación de hecho al momento anterior al de producirse la ilegalidad.

En dicho asunto, el demandante consideró que la orden de demolición dictada contra el almacén de su propiedad en suelo rústico, cuyas obras había llevado a cabo su anterior titular sin la correspondiente licencia, implicaba la privación de un bien de su propiedad, por lo que se estaría ante una violación del artículo primero del Protocolo I.

Sin embargo, el referido tribunal, una vez que puntualizó que la orden de derribo tenía como finalidad restablecer el imperio de la Ley mediante la remoción de una edificación abusiva e ilegal, afirma que “(...) El Tribunal considera que la medida perseguía el fin legítimo de preservar el medioambiente y asegurar el cumplimiento de la legislación urbanística desde la perspectiva de asegurar un ordenado desarrollo de las zonas rurales. *Esto corresponde al interés general de la comunidad (...)*”.

Vemos que el medio ambiente va a depender en gran medida de cómo sea la política urbanística y de ordenación del territorio. Y la efectividad de esta política dependerá a su vez de que funcione la disciplina urbanística.

Con esta toma de postura el Tribunal de Estrasburgo se alinea, una vez más, en la corriente de protección de lo medioambiental.

### **9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común**

**a) Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorice o apruebe la realización de una obra promovida por dicha administración en su término municipal.**

Dicha resolución no fue aceptada (**EQ 891/07**).

**b) Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal** de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, ante el incumplimiento, por el responsable de las obras, de instalar el preceptivo cartel informativo.

Se acepta parcialmente nuestra resolución. (EQ 998/09).

#### **9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio Ambiente**

**EQ 998/09.** Recordatorio al Ayuntamiento de Tías sobre el deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, ante el incumplimiento, por el responsable de las obras, de instalar el preceptivo cartel informativo.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la reclamación presentada por don (...), cuya referencia figura en la parte superior de este escrito, que vino motivada por la inactividad de ese ayuntamiento ante la falta de instalación del cartel informativo respecto a unas obras de excavación que se estaban llevando a cabo en una zona de (...), en ese término municipal.

Tramitada la queja, pudimos constatar la coincidencia de fechas en la que ese ayuntamiento comunicó al reclamante que se habían dirigido al responsable de dichas obras a efectos de que instalara el preceptivo cartel y la de la formulación del requerimiento a este último.

Siete meses después de haberse dirigido esa corporación municipal a la empresa promotora de las obras, la policía local informó de que se había colocado el aludido cartel.

Al respecto, ese ayuntamiento conoce que dicha obligación ha de cumplirse con carácter previo o al mismo tiempo que se inician las obras, como lo es que ha de contarse con el preceptivo título habilitante, pues, de otro modo, no se entendería el contenido del *artículo 175.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, que dispone, entre otros aspectos, que el cartel habrá de indicar el número y la fecha de la licencia urbanística u orden de ejecución.

La consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el citado precepto está prevista en el artículo 215 del citado Texto Refundido, que sanciona con la correspondiente multa, sin perjuicio de la imposición de las multas coercitivas que procedan.

A la vista de ello y teniendo en cuenta que cuando el Sr. (...) presentó la denuncia las obras no se encontraban debidamente señalizadas, este Comisionado Parlamentario desconoce las razones por las que esa corporación municipal no procedió a incoar el correspondiente expediente sancionador, máxime cuando el hecho denunciado ha sido objeto de varias reclamaciones ante esta institución respecto a otras obras que se lleven a cabo en ese municipio.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución Recuerda a VS que, ante supuestos como el planteado en la presente queja, tiene el deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador (...).

#### **EQ 891/07. Recordatorio al Ayuntamiento de Tías sobre el deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorice o apruebe la realización de una obra promovida por dicha administración en su término municipal.**

(...) Agradecemos la remisión de su informe de fecha 25/2/09 (...), en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, promovido por don (...).

A este respecto, con fecha 20/11/08, esta Institución solicitó a ese ayuntamiento la remisión de una copia de la certificación del acuerdo, en virtud del cual se había aprobado o autorizado la obra municipal llevada a cabo para la reposición de la avería telefónica producida en (...), en ese término municipal.

Sobre ello, esa entidad local nos ha comunicado recientemente que "(...) al tratarse de una obra municipal no existen licencias como promotor, no siendo necesario aportar datos según el *artículo 11.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*".

A la vista de ello, esta Institución estima necesario formula la siguiente consideración:

Como norma general, es preciso contar con licencia urbanística para la realización de cualquier actuación de transformación y uso del suelo (y en especial con las mencionadas en el *artículo 166 del TRELOTENC*). Sin embargo, existen determinadas actuaciones que, debido a su menor o mayor complejidad o por su carácter supramunicipal, o porque la Administración ya intervino en el control, están exceptuadas legalmente de solicitar licencia urbanística, siendo, en estos casos, sustituida por otras figuras. En todos estos supuestos, aparece una técnica distinta a la licencia y, por tanto, por más que en alguno de ellos se exija que cumpla con los requisitos de la licencia [así el acuerdo municipal que autorice o apruebe los actos de transformación o utilización (*artículo 166.4 TRELOTENC*)], el instituto es distinto y, por ello, también el procedimiento y el órgano que los emite.

De acuerdo con lo anterior, los compromisos municipales que autoricen o aprueben la realización de actos de construcción, de edificación y de usos de suelo, promovidos por el ayuntamiento dentro de su término municipal se equipara legalmente a la licencia urbanística (*artículo 166.4 TRELOTENC*). En este sentido, se exige que el citado acuerdo municipal reúna los mismos requisitos que la licencia, reconociéndose, a la vez, que produzca iguales efectos que aquéllas.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a la consideración expuesta, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución Recuerda a VS el deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorice o apruebe la realización de la obra y de remitirlo a este comisionado parlamentario (...).



## 10. OBRAS PÚBLICAS

### *Índice:*

#### **10.1. Introducción.**

#### **10.2. Expropiación forzosa.**

#### **10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.**

#### **10.4. La ejecución de obras públicas.**

#### **10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales.**

#### **10.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común.**

#### **10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas.**

### **10.1. Introducción**

Con carácter previo y antes de entrar en el estudio pormenorizado de las quejas seleccionadas para el presente informe, hemos de destacar que, en materia de expropiación forzosa, los ciudadanos continúan solicitando la intervención de este Comisionado Parlamentario debido a la falta de iniciación y tramitación, con todas las garantías legales, del procedimiento expropiatorio por algunas administraciones públicas.

En relación con la manifestado, en muchos de los supuestos que se denuncian, nos encontramos en presencia de una expropiación puramente informal, llevada a cabo con absoluto desentendimiento de las normas, cauces y requisitos a que se subordina la privación singular de derechos e intereses legítimos que significa, con vulneración del *artículo 33 de la Constitución Española*.

Y desde aquí, incuestionable la vía de hecho, no podemos dejar de referirnos a su enlace con la posible lesión del derecho fundamental a la igualdad en la aplicación de la ley, al producirse una verdadera desigualdad o trato discriminatorio de una persona en relación con el que, forzosamente, debe dispensar la Administración al resto de los ciudadanos.

En definitiva, a juicio de este Comisionado Parlamentario, la privación de la propiedad sin la garantía del procedimiento expropiatorio constituye una abierta vulneración del derecho a la igualdad en la aplicación de la Ley, en cuanto que la actuación administrativa exige, sin exclusión alguna, seguir los cauces predeterminados legalmente sin que haya resquicio alguno a la ocupación al margen de la previsión constitucional y determinación legal, de forma que el apartamiento absoluto del mandato supone una lesión al referido derecho.

Precisamente, a propósito de la garantía del procedimiento expropiatorio (una de las tres vertientes de la garantía expropiatoria, junto con la causa expropiandi y la indemnización), el Tribunal Constitucional ha advertido de que "... Esta garantía se establece en beneficio de los ciudadanos y tiene por objeto proteger sus derechos a la igualdad y seguridad jurídica, estableciendo el respeto y sumisión a normas generales de procedimiento legalmente preestablecidas, cuya observancia impida expropiaciones discriminatorias o arbitrarias..." [*Sentencia del Pleno del Tribunal Constitucional de 19 de diciembre de 1986 (RTC 1986, 166)*].

En cuanto a la colaboración de las administraciones públicas, esta Institución se ha visto obligada a recordar

su deber legal de colaborar con este Diputado del Común a las siguientes:

- Cabildo de Tenerife
- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de Tacoronte
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Santa María de Guía
- Cabildo de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Teror
- Ayuntamiento de Haría
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de Santa Brígida
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Tinajo
- Ayuntamiento de Ingenio
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona

Además, este Comisionado Parlamentario ha remitido una reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes corporaciones municipales:

- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera

### **10.2. Expropiación Forzosa (EQ 1856/08, 112/09, 268/09, 302/09, 1100/09, 1496/09, entre otros)**

En el presente apartado señalar el EQ 1856/08, referido a la actuación llevada a cabo por el Ayuntamiento de Tías que procedió a ocupar unos terrenos propiedad del reclamante, sin haber tramitado el correspondiente expediente de expropiación forzosa y sin que el propietario hubiera recibido indemnización alguna por ello.

Estudiada la documentación aportada por el reclamante, pudimos constatar que, desde hacía varios años, aquél había realizado múltiples gestiones ante la citada corporación municipal, sin que la misma le hubiera dado respuesta.

Formalizada la correspondiente investigación, la entidad local nos informa de que, al menos desde antes del año 1987, los terrenos habían sido ocupados por dicho ayuntamiento para la ejecución de la zona verde actual, así como de que, en las Normas Subsidiarias de Tías de 1989, el referido suelo estaba destinado a equipamiento, en concreto, a zona verde pública.

Asimismo, nos comunicaron que en el Plan General de Ordenación de Tías, aprobado definitivamente por la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, en sesión celebrada el 28 de julio de 2005 y publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas el 28 de octubre de 2005*, las determinaciones urbanísticas de dicha zona eran Sistema General Municipal de Espacios Libres (SGM.17.EL.), estando clasificados y categorizados como suelo urbano consolidado por la urbanización.

A juicio de este Diputado del Común, la actuación del Ayuntamiento de Tías podía comportar una vulneración de la garantía indemnizatoria que la Constitución Española (CT) reconoce a favor de la propiedad como derecho fundamental (*artículo 33 CT*) y coloca a la

Administración en el terreno de las vías de hecho (*Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 19 de abril de 2007*).

Por ello, y teniendo en cuenta el tiempo que había transcurrido desde que la citada corporación municipal ocupó los aludidos terrenos, esta Institución se dirigió al reclamante sugiriéndole que solicitara los servicios profesionales de un abogado que le asesorara acerca de la posibilidad de emprender las correspondientes acciones legales, además de estar estudiando formular a dicha administración una resolución, una vez que recibiéramos el informe cuya solicitud se había reiterado en varias ocasiones.

También dio lugar a la presentación de una queja la inactividad de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna en relación con la expropiación de unos terrenos propiedad de la reclamante en una zona de dicho municipio (**EQ 112/09**).

Esta Institución se dirigió al referido organismo con el fin de conocer la fecha de aprobación definitiva y entrada en vigor del planeamiento que legitimaba la expropiación de los citados terrenos. Además se solicitó un informe sobre las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo en relación con dicho asunto.

El informe municipal emitido confirmaba que la mayor parte de la parcela se encontraba afectada por un viario local, pero sin haberse había tramitado el expediente expropiatorio.

En consecuencia, este Comisionado Parlamentario dirigió una resolución a la citada Gerencia de Urbanismo, recomendándole que se iniciara el expediente de expropiación de los referidos terrenos.

Además y dado que, a juicio de esta Institución, nos encontrábamos ante un supuesto de inactividad administrativa en la expropiación, regulado en el *artículo 163 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, sugerimos a la reclamante que ejerciera su derecho a ser expropiada ante el referido organismo.

La Gerencia Municipal acepta nuestra resolución y procedió a requerir a la propietaria para que aportara los documentos que acreditaran la titularidad del inmueble con el fin de proseguir tramitando el expediente. Dio lugar, en consecuencia, al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de San Miguel de Abona a los escritos que había presentado una ciudadana de dicho municipio, en los que solicitaba la retirada de los tres depósitos colocados, en un terreno de su propiedad, por dicha corporación municipal así como el pago de una indemnización por la referida ocupación dio lugar a la formulación del **EQ 268/09**.

La entidad local nos dio cuenta de que los depósitos se habían retirado y procedido a la limpieza del terreno, además de las actuaciones que se iban a llevar a cabo en coordinación con la reclamante.

Por lo expuesto, esta Institución acordó archivar, de manera provisional, el expediente por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

El desacuerdo mostrado por un ciudadano con la información que le había facilitado el Cabildo de Tenerife, respecto a la expropiación de una finca de su propiedad, originó la presentación del **EQ 302/09**.

Estudiada la documentación aportada, esta Institución observó que el reclamante no tenía conocimiento del expediente de expropiación que afectaba a su finca y que, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones al Cabildo de Tenerife y a la Consejería de Obras Públicas y Transportes, ninguna de esas administraciones parecía disponer de dicha información.

Verificada la investigación correspondiente, el Cabildo de Tenerife nos comunicó la localización del aludido expediente y que, con esa misma fecha, se había remitido al reclamante una copia del expediente individual de expropiación.

Considerando que se había dado una solución favorable al asunto planteado, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Un ciudadano se mostraba disconforme con la ocupación de unos terrenos de su propiedad que, al parecer, había efectuado el Cabildo de Tenerife. En concreto, el reclamante manifestaba que se había procedido a la construcción de una instalación hidráulica en una zona del término municipal de Buenavista del Norte, sin que se hubiera tramitado el correspondiente expediente de expropiación y sin que fuese compensado por ello (**EQ 1100/09**).

En relación con este asunto, el Consejo Insular de Aguas de Tenerife nos comunicó que la dirección técnica de la obra había sido desempeñada -en virtud de encomienda por parte del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, promotor de las obras-, por funcionarios adscritos al referido Consejo Insular de Aguas, los cuales habían manifestado que, para acometer la referida construcción, se contó con el permiso verbal de los que se identificaron como propietarios de los terrenos.

En consecuencia, este Comisionado Parlamentario llevó a cabo gestiones con la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, quien nos informó de que la referida obra había sido declarada de interés general en el *Artículo 75 Uno d) de la Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y de orden social*. Asimismo, nos participó que, por el tipo de obra que se trataba se llegaba, por lo general, a acuerdos verbales con los propietarios para la ocupación de los terrenos, al producirse un mutuo beneficio.

No obstante y, dado que las obras incluidas en el citado artículo 75, llevan implícitas las declaraciones de utilidad pública a los efectos previstos en los *artículo 9, 10, y 11 de la Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa*, y la de urgencia, a los efectos de ocupación de los bienes afectados a que se refiere el artículo 52 de la aludida Ley con las correspondientes consecuencias, de nuevo, nos hemos dirigido a la referida consejería con el fin de conocer las actuaciones que se tienen previsto llevar a cabo para que el propietario de los terrenos reciba la preceptiva indemnización, ya que, al parecer, dicho departamento autonómico no dispone de título o documento que justifique la ocupación denunciada.

### 10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas (EQ 1721/08, 119/09, 227/09, entre otros)

Los administrados que han sufrido un daño, como consecuencia de la actuación administrativa, deben solicitar previamente a la propia Administración la indemnización correspondiente, a través del procedimiento administrativo legalmente previsto.

Dicho procedimiento debe sustanciarse para establecer la responsabilidad de la Administración, tanto cuando ésta actúa en relaciones de Derecho Público como cuando actúa en relaciones de Derecho Privado.

Sin embargo, en muchas ocasiones, la respectiva Administración no tramita el correspondiente procedimiento ante las reclamaciones que formulan algunos ciudadanos.

El **EQ 1721/08** es una evidente prueba de ello. Una ciudadana denunciaba que, hacía más de un año, cuando circulaba con su vehículo por una calle del municipio de Tías, que se encontraba en obras sin señalizar, sufrió diversos daños, sin que se le hubiera dado respuesta a su reclamación ni recibido la correspondiente indemnización.

Una vez admitida la queja a trámite, nos dirigimos al respectivo ayuntamiento con el fin de conocer las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo en el procedimiento de responsabilidad patrimonial tramitado.

La corporación municipal de Tías nos informó de que se habían impartido las instrucciones necesarias para resolver el expediente y que se había resuelto con el pago de una indemnización a la reclamante. Al haberse alcanzado una solución favorable del asunto planteado, se archivó la queja.

Los problemas ocasionados en la vivienda de la reclamante, debido, al parecer, por las humedades producidas como consecuencia de la ejecución de unas obras efectuadas por el Ayuntamiento de Candelaria, originó el **EQ 119/09**.

Cursada la reclamación, el ayuntamiento nos comunicó que, durante el año 2009, se han ejecutado obras en las inmediaciones de la vivienda de la promotora de la queja, con el fin de subsanar los daños que dicha administración hubiera podido causarle.

Aunque el asunto planteado parecía encontrarse en vía de solución, esta Institución acordó el archivo del expediente por encontrarse pendiente de una resolución judicial.

También dio lugar a una investigación por parte de esta Institución el asunto referido a la falta de realización de las obras de reparación necesarias, con el fin de solucionar los desperfectos producidos en la vivienda del reclamante, a raíz de que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife procediera a la ejecución del Plan de Barrios 2004-2005 (**EQ 227/09**).

Después de realizar diversas gestiones con la Gerencia Municipal de Urbanismo del referido ayuntamiento, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas al haberse realizado las obras demandadas y, en consecuencia, haber quedado resuelto el asunto planteado.

### 10.4. La ejecución de obras públicas (EQ 1554/08, 1774/08, 1945/08, 56/09, 90/09, 118/09, 140/09, 184/09, 231/09, 235/09, 245/09, 247/09, 438/09, 499/09, 1120/09, 1121/09, 1249/09, entre otros)

El retraso en la ejecución de las obras que se estaban llevando a cabo en una zona comercial del municipio de Puerto de La Cruz y los numerosos incumplimientos que, al parecer, se habían producido durante la realización de las mismas dio lugar a la formulación del **EQ 1774/08**.

El Ayuntamiento de Puerto de la Cruz nos comunicó que, en esas fechas, habían finalizado las obras y que la zona había sido abierta al tráfico rodado.

Se consideró que el asunto planteado se había solucionado y, en consecuencia, se procedió a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Un asunto, objeto del informe del año 2008, reseñaba el retraso que se estaba produciendo, por parte del Cabildo de Gran Canaria, en la ejecución de una obra de repavimentación en una zona de la carretera general del centro de dicha isla (**EQ 1945/08**).

El servicio de Obras Públicas nos comunicó que las obras, consideradas necesarias, no habían podido realizarse por razones presupuestarias, y que se intentaría acometerlas cuando las disponibilidades económicas lo permitieran.

Al considerar que había transcurrido un plazo razonable, sin que se hubiera resuelto el problema planteado, esta Institución dirigió una resolución a la citada entidad local. La misma nos informó de que los daños que afectaban al denunciante habían sido subsanados, y que la obra que quedaba pendiente por realizar no perjudicaba, de manera directa, al reclamante ni a los vecinos de la zona; no obstante, existía el compromiso de acometer.

Por ello, esta Institución procedió a archivar provisionalmente el citado expediente por encontrarse en vías de solución.

Por la misma razón, se archivaron, de forma provisional, los **EQ 56/09** y **140/09**. Los reclamantes denunciaban la inactividad del Ayuntamiento de Teror, a pesar del mal estado en que se encontraba una calle del citado municipio, cuyo arreglo los vecinos de la zona habían, reiteradamente, solicitado.

La corporación municipal nos dio cuenta de que, a raíz de nuestra intervención, se había procedido a la redacción del proyecto, a emitir un informe municipal favorable y a solicitar la calificación territorial correspondiente.

Con posterioridad, se comunica a esta Institución que las obras se habían llevado a cabo y, con ello, solucionado el problema planteado. Por ende, se archivó el expediente en nuestras oficinas.

También fue objeto de queja la falta de reparación de los perjuicios ocasionados a la vivienda de la reclamante, como consecuencia de la ejecución de las obras de la segunda fase de la circunvalación a Las Palmas de Gran Canaria (**EQ 90/09**).

Al haber transcurrido más de un año desde que la Consejería de Obras Públicas y Transportes comunicó a la reclamante que se iban a realizar determinadas obras, sin que se hubieran ejecutado, nos dirigimos a la citada Administración. Se nos informó de que, en esa fecha, se llevan a efecto las actuaciones acordadas con la

propietaria, y que se preveían su finalización en el plazo en el plazo de un mes.

Al considerar el asunto planteado se encontraba en vías de solución, acordamos el archivo provisional del expediente en nuestras oficinas.

La inactividad del Ayuntamiento de Santa María de Guía, en relación con la adopción de las medidas necesarias para el acondicionamiento y asfaltado de un camino en el referido término municipal, motivó la presentación del **EQ 118/09**.

Admitida la queja a trámite, esta Institución se dirigió a la aludida corporación municipal con el fin de conocer la titularidad del referido camino y, con ello, determinar quién debía llevar a cabo las obras, dado que el estado actual del mismo lo hacía impracticable para los vecinos y para el tránsito de vehículos y, más concretamente, de ambulancias, al precisar este servicio un discapacitado que reside en una de las viviendas afectadas.

El arquitecto técnico de dicha corporación municipal emitió un informe, del siguiente tenor literal:

“1. Realizada visita al mencionado Camino de Bracamontes, se han apreciado daños de grandes desprendimientos en un costado del camino, donde el peligro es más grave por la altura.

2. Comprobado y analizado los peligros, se tienen que señalar con vallas/malla reflectante a una cierta distancia el socavón, llegándose, si el espacio restante es corto para el tráfico, cerrar dicha vía hasta que se repare la misma.

3. Dichas medidas se tienen que tomar de inmediato, ya que hay que suprimir el tránsito rodado y peatonal por los dueños del camino, *al ser privado*.

4. Si el peligro fuera en aumento, se debe cerrar totalmente hasta que se acondicione correctamente por sus propietarios”.

Se consideró el contenido del citado informe, pero, también, el año y medio que había transcurrido desde que el mismo había sido emitido. En consecuencia, desde esta Institución se efectuaron las gestiones con el referido arquitecto técnico, quien, además de ratificar su contenido, nos comunicó que ninguna de las medidas propuestas se había llevado a cabo, y que persistía la situación de peligro.

Por las circunstancias expuestas, este Diputado del Común formuló una resolución al Ayuntamiento de Santa María de Guía en la que se le recomienda el requerimiento los titulares del aludido camino con el fin de que se llevaran a cabo las obras necesarias con indicación del plazo para ello; advirtiéndoles de que, transcurrido dicho plazo sin haber procedido en tal sentido, se incoaría el expediente sancionador, con la imposición de la correspondiente multa, así como que se procedería a llevar a cabo las obras a través del procedimiento de ejecución subsidiaria con cargo a los obligados.

La corporación municipal, por su parte, nos dio cuenta de que la identificación de los propietarios no estaba clara y ello impedía requerirles para efectuar dicha reparación, por lo que la medida acordada había consistido en el cierre de la vía al tráfico rodado y peatonal. Constaba que dicha actuación se había materializado al tiempo de emitir el informe municipal.

Se consideró que el asunto planteado se encontraba en vías de solución y, por ello, esta Institución acordó el archivo provisional del expediente.

Otro asunto que alcanzó una solución favorable se refería al desacuerdo manifestado por la reclamante con las obras que, al parecer, había llevado a cabo el Ayuntamiento de Haría, consistentes en la ejecución de un muro que le impedía el acceso a su finca (**EQ 231/09**).

Hacia más de tres años desde que la referida ciudadana se había dirigido a la aludida entidad local a los efectos de que se procediera al restablecimiento de la situación y, sin embargo, no se le hubo contestado ni adoptado medida alguna. En consecuencia, este Comisionado Parlamentario se dirigió a la citada corporación municipal.

Después de múltiples gestiones desde esta Institución, ambas partes – ayuntamiento y reclamante – llegaron a un acuerdo para solucionar el problema del muro existente y, con ello, que la promotora de la queja pudiera acceder sin dificultades a su finca.

El asunto planteado había alcanzado una solución favorable y, por ello, se procedió al archivo del expediente en nuestras oficinas.

La no actuación del Ayuntamiento de Moya en relación con la restitución de un camino, obstaculizado por el vertido de escombros realizado por un vecino de la reclamante, dio lugar a la formulación del **EQ 235/09**.

Ante la situación de que ninguno de los escritos presentados había obtenido respuesta y, como la situación persistía, es decir, la reclamante no podía acceder a su vivienda a través del referido camino, nos dirigimos a la citada corporación municipal.

El ayuntamiento nos comunicó que, con esa fecha, se había dictado un Decreto paralizando las obras consistentes en el vertido de escombros y restos de materiales de construcción y que se procedería a tramitar, de oficio, el expediente de recuperación del camino público, ordenando, en primer lugar, la retirada de los escombros. Ello dio lugar al archivo provisional del expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Un colectivo de vecinos denunciaba la falta de acondicionamiento de un camino de acceso a sus viviendas, en una zona del municipio de Teror, cuya ejecución habían solicitado, reiteradamente, a su ayuntamiento (**EQ 245/09**).

Realizadas diversas gestiones con corporación municipal, se nos envió un informe comprensivo de todas las actuaciones que se habían llevado a cabo desde el año 2004. Se constataba que las obras contaban con la correspondiente calificación territorial, que el proyecto redactado por la oficina técnica municipal se había aprobado por resolución de la alcaldía, así como que se había solicitado la correspondiente subvención, que resultó denegada por el Servicio de Infraestructura Rural del Cabildo de Gran Canaria; se alegaba el excesivo coste del proyecto.

Teniendo en cuenta que el camino cuyo acondicionamiento se había solicitado daba acceso sólo a tres viviendas, situadas a unos noventa metros de un camino pavimentado en hormigón por el que puede transitarse mediante vehículos, esta Institución archivó el expediente por no observar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico por parte de la corporación municipal.

El retraso producido en la ejecución de unas obras para la instalación de un paso de peatones, en el municipio



de Tacoronte, cuya actuación había sido reiteradamente solicitada, originó la formulación del **EQ 438/09**.

Practicada la correspondiente investigación, el Cabildo de Tenerife nos remitió un informe acreditativo de que se había procedido a la instalación del paso peatonal demandado, lo que llevó a esta Institución a archivar el expediente, por haber alcanzado una solución favorable al asunto planteado.

Un ciudadano del municipio de Granadilla de Abona planteaba que, a pesar de haber denunciado en varias ocasiones ante su ayuntamiento el mal estado en que se encontraba la acera del edificio donde se ubica su vivienda, no se habían adoptado medidas (**EQ 499/09**).

El ayuntamiento nos comunicó que requirió a la empresa que había efectuado unas obras y que, al parecer, era la responsable del hundimiento de la acera, a los efectos de que procediera a la reparación de la misma asimismo, que, en el supuesto de incumplimiento, llevaría a cabo las obras u repercutiría los costes al promotor, al tiempo que se daría traslado del expediente al departamento de disciplina urbanística.

Ante la actuación de la corporación local, se archivó provisionalmente el expediente, por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La falta de ejecución de unas obras de asfaltado de una calle del municipio de Ingenio, a pesar de haberse solicitado con reiteración por algunos vecinos, dio lugar a la presentación del **EQ 993/09**.

Tramitada la referida reclamación, el Ayuntamiento de Ingenio nos comunicó que se habían llevado a cabo las obras demandadas y, con ello, solucionado el problema planteado en la queja, lo que nos llevó a archivar el expediente en nuestras oficinas.

#### **10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales**

Cuando la respectiva administración pública albergue alguna duda sobre si un bien es de dominio público o privado, debe adoptar todas las medidas previstas en nuestro ordenamiento jurídico para la averiguación su verdadero carácter y, de resultar ser un bien demanial, para su recuperación y defensa, ejercitar las potestades públicas que tiene conferidas de investigación, deslinde y recuperación de oficio.

A pesar de ello y de que el *Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales*, en su artículo 17, reitera de forma expresa que “Las corporaciones locales están obligadas a formar inventario de todos sus bienes y derechos, cualquiera que sea su naturaleza o forma de adquisición”, esta Institución ha podido constatar que constituye una excepción las corporaciones locales que ejercen de oficio las referidas potestades públicas y que disponen del correspondiente inventario actualizado en el que consten inscritos sus bienes y derechos.

Una prueba de dicha situación se planteó en el **EQ 1933/08**. Se aludía a los perjuicios que estaba produciendo a la reclamante la actuación llevada a cabo por unos vecinos, quienes habían procedido a instalar una cadena a modo de vallado en un camino que, al parecer, era de titularidad pública, en una zona del municipio de Santa María de Guía.

Con el fin de conocer si la referida vía tenía carácter público y, en su caso, cuáles hubieran sido las medidas adoptadas a raíz de las denuncias presentadas, nos dirigimos al Ayuntamiento de Santa María de Guía.

En este caso, se informa a esta Institución de que la instalación denunciada incumplía el Plan General de Ordenación de dicho municipio y, en consecuencia, que las obras no resultaban legalizables. Por otro lado, dado que la titularidad del camino no estaba claramente determinada, se procedería a la incoación del correspondiente expediente de investigación.

En cuanto a la ejecución de las referidas obras, una vez constatado que no contaban con las preceptivas autorizaciones y que se encontraban en suelo rústico, se había dictado resolución incoando el expediente sancionador y de restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición a su estado originario de la realidad física alterada.

Con posterioridad, la aludida entidad local nos comunicó que se había procedido a la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la resolución que acordó la retirada de la cadena.

Al cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de que nos comunicaran las actuaciones llevadas a cabo en los expedientes sancionador y de investigación iniciados.

#### **10.6. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común**

**a) Recomendación a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna** sobre la necesidad de iniciar el expediente de expropiación forzosa de unos terrenos propiedad de la reclamante.

Dicha resolución fue aceptada (**EQ 112/09**).

**b) Recomendación al Ayuntamiento de Tacoronte** sobre la necesidad de remover los obstáculos que estaba produciendo el retraso en la tramitación del expediente relativo a la enajenación directa de un terreno en dicho término municipal.

La citada resolución fue aceptada (**EQ 1587/08**).

**c) Recomendación al Ayuntamiento de Santa María de Guía** acerca de la necesidad de requerir a los propietarios de un camino, para que llevaran a cabo las obras necesarias para su acondicionamiento.

Nuestra resolución fue aceptada parcialmente (**EQ 118/09**).

**d) Recomendación al Cabildo de Gran Canaria** sobre la necesidad de agilizar la contratación para la ejecución de una obra de repavimentación de una carretera. La aludida resolución fue aceptada (**EQ 1945/08**).

#### **10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas**

**EQ 112/09. Recomendación a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre la necesidad de iniciar el expediente de expropiación forzosa de unos terrenos propiedad de la reclamante.**

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por doña (...), que vino motivada por la pasividad de ese organismo respecto a la expropiación de unos terrenos propiedad de aquélla, sitos en la calle (...), en ese término municipal.

Una vez tramitada la correspondiente reclamación, constan los siguientes antecedentes:

1ª) Con fecha 23/2/09, esta institución se dirigió a esa Gerencia de Urbanismo con el fin de conocer la fecha de aprobación definitiva y entrada en vigor del planeamiento que legitimaba la expropiación de los aludidos terrenos, al tiempo que se interesaba un informe acerca de si se había iniciado el correspondiente expediente de expropiación.

2ª) Con fecha 27/4/09, registro salida. nº (...), ese organismo nos comunicó que, previa solicitud de la Sra. (...), se había emitido informe urbanístico en el cual se constata que la mayor parte de la parcela se encuentra afectada por un viario local, denominada calle (...).

Asimismo, y en contestación a las cuestiones planteadas por este Comisionado Parlamentario, esa Gerencia nos comunicó que no se había iniciado expediente expropiatorio respecto a la parcela en cuestión.

Por otro lado, nos informaron de que el Plan General de Ordenación de ese municipio había sido aprobado definitivamente el 7/10/04, cuya entrada en vigor se produjo el 14/5/05, así como que, en relación con la solicitud de desafección formulada por la propietaria, al encontrarse en fase de redacción el nuevo instrumento de planeamiento urbanístico, se trasladaría la misma al equipo redactor, para su valoración.

A este respecto, esta Institución estima necesario formular las siguientes consideraciones:

**Primera.-** El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, en su artículo 44, referido a los efectos de la aprobación definitiva de los instrumentos de ordenación o, en su caso, de la resolución que ponga fin al correspondiente procedimiento, en su apartado 1 b) y c), alude a la obligatoriedad del cumplimiento de sus disposiciones por las Administraciones y los particulares, así como a la ejecutividad de sus determinaciones, respectivamente.

La obligatoriedad del Plan es general, desplegando su eficacia con carácter general frente a todos: Administración Pública y particulares (por todas, *la Sentencia del Tribunal Supremo de 25 de mayo de 1985*).

Una manifestación de esta obligatoriedad es que la Administración no puede prorrogar indefinidamente la ejecución de los Planes. Sobre la inactividad administrativa en la expropiación, el artículo 163 del citado *Texto Refundido*, establece lo siguiente:

“1. Transcurridos tres años desde la aprobación del planeamiento que legitime la expropiación sin que se hubiera iniciado el correspondiente expediente, el titular de los bienes o derechos o sus causahabientes podrán advertir de esta demora a la Administración competente para la ejecución del plan.

2. Transcurridos dos meses desde la formulación de la advertencia prevista en el número anterior sin que se le hubiera notificado por la Administración competente la hoja de aprecio, el titular de los bienes o derechos o sus causahabientes podrán formular ésta a dicha Administración, determinando su presentación la iniciación del expediente de justiprecio por ministerio de la ley y, de no ser aceptada

dentro del mes siguiente, dirigirse directamente a la Comisión de Valoraciones de Canarias, que fijará el justiprecio”.

A juicio de este Diputado del Común, esa Gerencia de Urbanismo ha sacrificado los derechos de los propietarios afectados, que han visto cómo, indefinidamente, sus propiedades han estado inmovilizadas, sin que haya intervenido adquiriéndolas, permutándolas o expropiándolas, para dar satisfacción a la previsiones contenidas en el Plan.

A la vista de todo ello, este Comisionado Parlamentario, en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, *Recomienda* a ese organismo iniciar el expediente de expropiación de los referidos terrenos, propiedad de doña (...).

**EQ 118/09. Recomendación al Ayuntamiento de Santa María de Guía acerca de la necesidad de requerir a los propietarios de un camino para que lleven a cabo las obras necesarias.**

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), que vino motivada por la inactividad que, al parecer, ha mantenido ese ayuntamiento respecto a la adopción de las medidas necesarias para el acondicionamiento y asfaltado del camino de (...), en ese término municipal (...).

Una vez admitida la queja a trámite, esta Institución se dirigió a esa corporación municipal con el fin de conocer la titularidad del referido camino y, con ello, determinar quién debía llevar a cabo las obras de acondicionamiento, dado que el estado actual del mismo lo hace impracticable para los vecinos, así como para el tránsito de vehículos y, más concretamente, de ambulancias, al precisar este servicio un discapacitado que reside en una de las viviendas afectadas.

A este respecto, el arquitecto técnico municipal de esa corporación municipal emitió un informe el 11/4/08, del siguiente tenor literal:

“1. Realizada visita al mencionado camino de (...), se han apreciado daños de grandes desprendimientos en un costado del camino, donde el peligro es más grave por la altura.

2. Comprobado y analizado los peligros, se tienen que señalar con vallas/malla reflectante a una cierta distancia el socavón, llegándose, si el espacio restante es corto para el tráfico, cerrar dicha vía hasta que se repare la misma.

3. Dichas medidas se tienen que tomar de inmediato, ya que hay que suprimir el tránsito rodado y peatonal por los dueños del camino, *al ser privado*.

4. Si el peligro fuera en aumento, se debe cerrar totalmente hasta que se acondicione correctamente por sus propietarios”.

A la vista del contenido del citado informe y del año y medio que ha transcurrido desde que el mismo fue emitido, recientemente, desde esta Institución se han realizado gestiones telefónicas con el referido arquitecto técnico, quien se ratificó en el contenido de aquél, al tiempo que nos comunicó que ninguna de las medidas propuestas se había llevado a cabo, persistiendo la situación de peligro.

En virtud de todo cuanto antecede, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución *Recomienda* a VS que se requiera a los titulares del aludido camino con el fin de que se proceda a la ejecución de las obras necesarias,

con indicación del plazo para ello, advirtiéndoles de que, transcurrido dicho plazo sin haber procedido en tal sentido, se incoará el expediente sancionador, con imposición de la correspondiente multa, así como que se procederá a llevar a cabo las obras a través del procedimiento de ejecución subsidiaria, a costa de los obligados (...).

**EQ 1945/08.** Recomendación al Cabildo de Gran Canaria sobre la necesidad de agilizar la contratación para la ejecución de una obra de repavimentación de una carretera.

(...) Agradecemos la remisión del informe emitido por el Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras de ese cabildo, de (...), en relación con el expediente de queja promovido por don (...).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación constan los siguientes

#### ANTECEDENTES

**Primero.-** Con fecha 9/1/06, el Sr. (...) formuló una queja ante esta Institución, en la que ponía de manifiesto que, desde hacía unos tres años, esa administración había llevado a cabo unas obras de acondicionamiento en la carretera (...), a la altura del PK (...), en la isla de Gran Canaria, a raíz de lo cual, cada vez que llueve, se forman charcos de agua justo delante de su vivienda, lo que provoca que, además de poner en peligro el tráfico rodado, le resulte difícil salir de su domicilio. Los referidos hechos han sido denunciados ante la policía local de Santa Brígida y ante esa entidad local, sin haber recibido respuesta.

**Segundo.-** Con fecha 7/3/06, esta Institución solicitó un informe a ese cabildo, habiéndonos comunicado el 31/3/06 (...) que "(...) se habían ejecutado dos arquetas con rejilla para recogida de agua de lluvias en los puntos bajos existentes en el tramo, junto a la fachada de las viviendas del margen izquierdo de la carretera (...), aunque para que el problema se elimine completamente se requiere repavimentar la zona".

**Tercero.-** Con fecha 18/5/07 (...), ese organismo nos informó de que, dado que la solución definitiva requería la repavimentación de la superficie de la calzada, el servicio de Obras Públicas "(...) redactó el proyecto "Acondicionamiento de márgenes en la GC-15, PK 3,500, travesía de Santa Brígida", de septiembre de 2006, que incluye, dentro de las actuaciones proyectadas, la ejecución de una nueva capa de rodadura en el PK 2,800, con objeto de atajar definitivamente el problema de drenaje existente en ese punto de la vía. La obra correspondiente al proyecto mencionado se encuentra actualmente en trámite de contratación".

**Cuarto.-** Con fecha 10/11/08, este Comisionado Parlamentario se dirigió, de nuevo, a esa corporación insular, a la vista del tiempo que había transcurrido sin que las obras hubieran sido contratadas y, en consecuencia, ejecutadas.

Al respecto, el servicio de Obras Públicas nos comunicó que las obras necesarias para la eliminación del punto bajo existente en la zona, no había podido realizarse por razones presupuestarias puntuales, así como que dicha área "(...) intentará acometer la actuación cuando las disponibilidades económicas lo permitan".

A la vista de todo ello, esta Institución estima necesario formular las siguientes

#### CONSIDERACIONES

*I. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), insiste en la necesidad de que la ordenación se rijan por criterios de celeridad, lo que, además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa -artículo 103.1 de la Constitución española (CE)-.*

*II. El derecho a un procedimiento administrativo sin dilaciones indebidas deriva del deber de la administración de resolver en plazo (Artículo 42 LRJPAC), del principio de eficacia (artículo 103.1 CE y 3.1 LRJPAC) y de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos (artículo 3.2 LRJPAC) y celeridad (Artículo 74.1 LRJPAC) a que la actividad administrativa se halla sometida.*

*III. Atendiendo al principio de unidad que inspira todo ordenamiento jurídico, estimamos que podrían ser extrapolables al procedimiento administrativo algunas de las conclusiones alcanzadas por la doctrina constitucional en cuanto al contenido y límites del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas.*

La jurisprudencia constitucional ha ido fijando el alcance del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas en torno a la idea de la razonabilidad temporal, de la duración razonable del proceso. Así, todo proceso, de cualquier clase, ha de resolverse en un *plazo razonable* [SSTC 24/1981, de 14 de julio (RTC 1981, 24) y 25/1983, de 13 de abril (RTC 1983, 25)].

Siguiendo el contenido del último informe recibido, es cierto que, en ocasiones, la escasez de medios hace difícil cumplir con este tipo de obligaciones de manera adecuada, pero, ciertamente, las mismas son inexcusables y se derivan del principio de indisponibilidad de la competencia, recogido en el artículo 12 de la citada LRJPAC.

A juicio de este Comisionado Parlamentario, los plazos que han transcurrido sin que se hayan llevado a cabo las referidas obras, están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se *Recomienda* a VE que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada y que se realicen las actuaciones necesarias para resolver el asunto planteado (...).

#### 11. POLÍTICA TERRITORIAL

##### *Índice:*

##### *11.1. Introducción.*

##### *11.1.1. Novedades legislativas.*

##### *11.2. Disciplina urbanística.*

##### *11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones.*

##### *11.2.2. El deber de conservación de los propietarios.*

##### *11.2.3. Infracciones en suelo rústico.*

##### *11.2.4. La ejecución del planeamiento.*

##### *11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común.*

##### *11.3. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial.*



## 11.1. Introducción

### 11.1.1. Novedades legislativas

En el año 2009, entró en vigor la *Ley 6/2009, de 6 de mayo, de Medidas Urgentes en materia de Ordenación Territorial para la Dinamización Sectorial y la Ordenación del Turismo*.

En la exposición de motivos, se desarrolla, en relación con los aspectos de la Ordenación del Territorio la simplificación y racionalización de las actuaciones administrativas en materia territorial y urbanística y se eliminan rigideces y exigencias innecesarias referentes con el procedimiento de aprobación de las Directrices de Ordenación; se articula un procedimiento diferente según su contenido sea general o sectorial así como en el ámbito de las calificaciones territoriales y los proyectos de actuación territorial y se regulan los efectos del silencio administrativo más acorde con la mayor exigencia de eficacia de la Administración y protección de los derechos ciudadanos. Asimismo, se afronta la ordenación del uso del suelo rústico con el objetivo de la promoción de la actividad agropecuaria y el dinamismo del medio rural, así como la diversidad económica a través del fomento de la implantación industrial, de los servicios, equipamientos y dotaciones públicas y la diversificación energética renovable. En el mismo capítulo se proyecta la necesidad social de la regularización de las múltiples explotaciones ganaderas que vienen operando con anterioridad a las nuevas exigencias legislativas y cuya normalización se hacía preciso regularizar.

Dicha norma también dedica un capítulo para corregir los preceptos del marco legislativo actual que impiden o dificultan la adaptación y desarrollo del planeamiento urbanístico y territorial, con el fin de facilitar su prosecución y eficacia y evite las dificultades que su omisión genera en la implantación de las infraestructuras y servicios públicos, en el desarrollo de la actividad económica y en el mantenimiento del necesario nivel de empleo.

Otra de las novedades legislativas producidas en el año 2009 ha sido la aprobación de la *Ley 7/2009, de 6 de mayo, de modificación del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, sobre declaración y ordenación de áreas urbanas en el litoral canario*.

La citada norma, en su artículo 1, establece que, a los efectos de la aplicación del régimen transitorio de la Ley de Costas, se considerarán áreas urbanas una serie de supuestos cuya declaración se efectuará por el órgano autonómico que, reglamentariamente, se determine. Hasta la fecha de cierre del presente informe, se encuentra suspendida la vigencia y aplicación de dicho precepto por el Tribunal Constitucional, no así, en cambio, la de los artículos 2 y 3, que se encuentran en vigor, al haber levantado el referido Tribunal la suspensión que se produjo con la admisión del recurso de inconstitucionalidad promovido.

La referida ley, en su artículo 2, atribuye a la administración urbanística actuante la competencia de fijar el límite interior de la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre y habrá de establecer la ordenación de los terrenos comprendidos en la misma.

La norma, en su artículo 3, se refiere a la obligación de la consejería en materia de ordenación del territorio

y urbanismo de formular un censo de edificaciones que, ubicadas en el dominio marítimo-terrestre y en sus zonas de servidumbre de tránsito y servidumbre de protección, tengan un valor etnográfico, arquitectónico o pintoresco. La inclusión en el censo requerirá el compromiso del titular de la edificación o, en su defecto, del ayuntamiento respectivo, de la instalación de los servicios urbanísticos básicos en el área en que se ubique la misma, especialmente del sistema de evacuación de aguas residuales para impedir su vertido incontrolado al mar. La aprobación del referido censo se llevará a cabo por el Consejo de Gobierno a propuesta de la aludida consejería y a iniciativa de los respectivos ayuntamientos.

Las quejas formuladas en el área de Política Territorial se refieren, sobre todo, a los siguientes temas:

- **La realización de obras sin las preceptivas autorizaciones**

- **El deber de conservación de los propietarios**
- **Infracciones en suelo rústico**
- **La ejecución del planeamiento**

En el apartado relativo a la disciplina urbanística y, más en concreto, sobre la ejecución de obras sin los correspondientes títulos habilitantes, esta Institución ha constatado que, en un número considerable de las quejas tramitadas, persiste la actitud de algunas corporaciones locales a iniciar, cuando lo hacen, los correspondientes procedimientos sancionadores, y las dilaciones indebidas en su tramitación dan lugar, en muchos supuestos, por el transcurso del plazo, a que los mismos no se resuelvan y, en consecuencia, la respectiva administración se ve obligada a resolver su caducidad y al archivo de los expedientes.

Ante dicha situación, como tendremos ocasión de comprobar a lo largo del presente informe, este Comisionado Parlamentario ha recordado a la administración pública implicada su deber legal de incoar un nuevo expediente sancionador en el supuesto de que la infracción no hubiera prescrito.

A este respecto, ha de considerarse que, cuando se producen dilaciones indebidas en las resoluciones administrativas, éstas no son gratuitas y que, cuando provocan la caducidad de los expedientes y permiten la prescripción de las infracciones, redunda en beneficio de los infractores de las normas y en detrimento del propio municipio y de sus vecinos.

En cuanto al restablecimiento del orden jurídico perturbado, observamos que constituyen una excepción los expedientes que culminan con la ejecución de la resolución de demolición de las obras ilegales, de carácter ilegalizable, ya sea de forma voluntaria o forzosa; todo ello aun cuando en los ámbitos de la disciplina urbanística y la protección de la legalidad urbanística no existe margen real de decisión, de verdadera autonomía, ya que se trata de potestades estrictamente regladas y de ejercicio debido.

Sobre la colaboración de las administraciones públicas con esta Institución, al igual que viene ocurriendo en años anteriores, hay que hacer referencia a la existencia de algunas que han dilatado de manera extraordinaria el cumplimiento de su obligación de colaborar con este Diputado del Común.

Se citan, a continuación, las administraciones públicas que han incumplido su deber legal de colaborar con este Comisionado Parlamentario:



- Ayuntamiento de Antigua
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Gáldar
- Ayuntamiento de El Paso
- Ayuntamiento de La Oliva
- Ayuntamiento de Arucas
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz
- Ayuntamiento de Arico
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna
- Ayuntamiento de Güimar
- Ayuntamiento de Adeje
- Ayuntamiento de Agaete
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
- Ayuntamiento de Candelaria
- Ayuntamiento La Victoria de Acentejo
- Ayuntamiento de Arona
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Valleseco
- Ayuntamiento los Llanos de Aridane
- Ayuntamiento de Barlovento
- Ayuntamiento de Mogán
- Ayuntamiento de Moya
- Ayuntamiento de La Orotava
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos
- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural

Asimismo, este Diputado del Común ha enviado la reiteración con la advertencia de la comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes administraciones públicas:

- Ayuntamiento de Antigua
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera

## 11.2. Disciplina urbanística

**11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones (EQ 608/07, 1021/08, 1122/07, 1347/08, 1479/08, 2189/08, 155/09, 159/09, 178/09, 179/09, 326/09, 388/09, 399/09, 409/09, 410/09, 486/09, 478/09, 1446/09, 1596/09, entre otros)**

Entrando en el contenido pormenorizado de algunas de las quejas seleccionadas para el presente informe, hemos de mencionar el **EQ 608/07** referido a la falta de actuación del Ayuntamiento de Arona en relación con la ejecución de las resoluciones de demolición que había dictado como consecuencia de unas obras llevadas a cabo sin las correspondientes autorizaciones en varios inmuebles situados en dicho término municipal.

Tras efectuar la correspondiente investigación, este Comisionado Parlamentario pudo constatar que fue a raíz de la misma cuando la citada corporación municipal llevó a cabo actuaciones en los cinco expedientes de infracción

urbanística, si bien no todas a las que venía obligada ni con la celeridad que exige el procedimiento administrativo. La citada entidad local olvidaba el ejercicio inexcusable de la intervención administrativa en el uso del suelo y en el de la edificación, las medidas de protección de la legalidad urbanística y las relativas al procedimiento sancionador, según establece el *artículo 164.2 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo* (TRELOTENC).

Considerando esta Institución que los plazos que habían transcurrido sin que se hubiera procedido al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición de la realidad física alterada, ni incoado nuevos expedientes sancionadores en los supuestos procedentes, y sin que hubiera finalizado el procedimiento para el cobro de las multas impuestas a los infractores estaban fuera de lo razonable, dirigimos una resolución al alcalde del Ayuntamiento de Arona recomendándole que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada, que se procediera a la redacción de los correspondientes proyectos técnicos de demolición, así como a la ejecución forzosa de la restauración. Asimismo, se recomendó a aquél que se dotara de los medios necesarios al servicio municipal correspondiente, con el fin de que se llevara a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad especialmente por efecto de la prescripción.

Hasta la fecha del cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de que la referida Administración nos diera cuenta de las medidas adoptadas como consecuencia de la citada resolución.

También dio lugar a la formulación de una resolución el asunto planteado en el **EQ 1021/08**, en el que el Ayuntamiento de Puerto del Rosario se había limitado a requerir al promotor de las obras denunciadas para que aportara determinada documentación, así como acordar la suspensión de las mismas y su precinto, sin que se hubiera dado cumplimiento a dichas órdenes.

Por ello, esta Institución dirigió una recomendación al Ayuntamiento de Puerto del Rosario para que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Se aceptó la resolución aunque nos encontramos a la espera de recibir información acerca del cumplimiento efectivo de la misma.

Otro supuesto de inactividad en el ejercicio de las potestades de disciplina urbanística se puso de manifiesto en el **EQ 1122/07**. Se constata que el Ayuntamiento de La Oliva, a pesar de constarle por sus informes técnicos, que las obras no disponían de licencia municipal había incoado, solamente, el expediente sancionador y dicha administración se vio obligada a declarar la caducidad y el consiguiente archivo, al no tramitarse el mismo dentro de los plazos legalmente establecidos.

Al no constar que la infracción hubiera prescrito, nos dirigimos al ayuntamiento con el fin de conocer si se había iniciado un nuevo expediente sancionador así

como las medidas adoptadas para el restablecimiento del orden jurídico infringido.

Un año después y tras haberse realizado múltiples gestiones desde esta Institución, la citada corporación municipal no había cumplimentado nuestra solicitud. Ello dio lugar a que le dirigiéramos una resolución recordándole el deber legal de iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador. Asimismo, se recomendó a aquélla que se procediera al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Se acepta nuestra resolución por la entidad local, si bien nos hemos dirigido, de nuevo, a la misma con el fin de que se agilizará la tramitación del expediente de infracción urbanística.

También fue necesario efectuar varias gestiones con el Ayuntamiento de Arrecife ante la realización de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística, ya que sólo constaba la incoación del expediente sancionador y posterior declaración de caducidad (**EQ 1347/08**).

Dado que la infracción no había prescrito, esta Institución se dirigió a la citada entidad local con el fin de que se incoara un nuevo expediente sancionador. Por lo que se procedió mediante Decreto de la alcaldía.

Otro ciudadano solicitó la intervención de este Comisionado Parlamentario con motivo de la inactividad mostrada por el Ayuntamiento de San Bartolomé, ante la realización de unas obras sin las correspondientes autorizaciones en una zona de dicho municipio (**EQ 1479/08**).

Las obras denunciadas no sólo eran ilegales sino que resultaban ilegalizables; además la aludida corporación municipal no había adoptado las correspondientes medidas. Ello dio lugar a la formulación de una resolución en la que se le recomendaba que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como a acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la demolición de las obras.

Nuestra recomendación fue aceptada íntegramente por la aludida administración, lo que nos llevó a archivar, de manera provisional, el expediente en nuestras oficinas al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Asimismo dio lugar a la formulación de una resolución el asunto planteado por un ciudadano del municipio de Candelaria en el que hacía referencia a las escasas actuaciones llevadas a cabo por el respectivo ayuntamiento, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona de dicho término municipal (**EQ 2198/08**).

Efectuada la correspondiente investigación, se pudo constatar que habían transcurrido más de tres años desde que la Policía Local denunció la ejecución de las obras; sin que la infractora hubiera solicitado su legalización y sin que la citada entidad local adoptara las medidas a las que legalmente tiene obligación. La actuación de dicha corporación municipal se había limitado a incoar dos expedientes sancionadores que no había tramitado en los plazos legalmente establecidos, con lo que se vio obligada a declarar su caducidad.

La consecuencia de la inacción municipal dio lugar a la prescripción de la infracción, lo que imposibilitó la incoación de un nuevo expediente sancionador.

Sobre ello, este Comisionado Parlamentario desconocía las razones por las que, en la tramitación de los dos procedimientos

sancionadores incoados, no se habían respetado los plazos, ni el instructor había formulado la propuesta de resolución alguna en seis meses en cada uno de ellos.

Al respecto, conviene recordar que la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (en adelante LRJPAC), en su artículo 41, establece que “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos”.

Por lo expuesto, esta Institución formuló una resolución al Ayuntamiento de Candelaria recomendándole que se tramitara el procedimiento administrativo con el fin de reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja, así como que, en el futuro, se cumpliera el mandado legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, actuando con la debida diligencia y evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes.

Asimismo, se le recordó el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la LRJPAC*, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

La corporación municipal aceptó la resolución emitida.

También fue objeto de queja la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en una zona del municipio de Candelaria (**EQ 159/09**).

Formalizada la correspondiente investigación, se constató que la policía local denunció las obras en el año 2005, que se quebró el precinto acordado y continuaron las obras, sin que el promotor hubiera solicitado su legalización. En el año 2007, la referida corporación municipal resolvió imponer una sanción al promotor de las obras, así como se acuerda la demolición de las mismas.

Dos años después de haberse adoptado las referidas medidas, la citada entidad local nos comunicó que dado que el promotor de las obras no había presentado el proyecto de demolición que se le había requerido, la oficina técnica municipal estaba estudiando las vías legalmente previstas para la ejecución de la resolución dictada respecto a las obras no susceptibles de legalización.

La inactividad del Ayuntamiento de Mogán en relación con la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable en una zona de dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ 179/09**.

Un año después de haber denunciado las obras y coincidiendo con el inicio de la investigación de este Comisionado Parlamentario, la citada corporación municipal resolvió imponer al promotor de las obras la correspondiente

multa, difiriéndose la adopción de las medidas de restablecimiento del orden jurídico infringido hasta que se resolviera la solicitud de legalización presentada.

Hasta la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de recibir información complementaria, cuya solicitud ha sido reiterada en varias ocasiones.

Otro asunto que destacamos alude a la construcción de una tercera planta en un inmueble situado en una zona del municipio de San Bartolomé. El promotor no disponía de la correspondiente licencia urbanística (**EQ 326/09**).

En este caso, se pudo constatar que la ejecución de las obras, además de ser ilegales y carácter ilegalizable, en el año 2006, la administración municipal citada había acordado la suspensión de las obras y la incoación del expediente para la restauración de la legalidad urbanística. Dos años y medio después se declaró la caducidad del mencionado expediente y se ordenó su archivo.

A la vista de los antecedentes expuestos, este Comisionado Parlamentario formuló una resolución a la referida entidad local recomendándole que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como a acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de las obras. Asimismo, se recomendó que, ante la realización de obras sin las correspondientes autorizaciones o más allá de la licencia concedida, se adoptaran las medidas legalmente previstas con la debida celeridad, con el fin de evitar la prescripción de las infracciones y, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

El Ayuntamiento de San Bartolomé aceptó nuestra resolución y nos remitió el acuerdo adoptado por el Pleno Municipal para la demolición de las referidas obras. Por lo expuesto se archivó provisionalmente el expediente de queja al considerar que se encontraba en vías de solución el asunto planteado.

La falta de ejecución de la resolución de demolición dictada por el Ayuntamiento de Arucas, respecto a unas obras realizadas en una zona de dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ 478/09**.

Estudiada la documentación que constaba en el expediente, esta Institución observó que hacía más de un año que la citada entidad local había acordado la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la referida resolución, sin que se hubiera procedido a ello.

Considerando este Comisionado Parlamentario que los plazos que habían transcurrido estaban fuera de lo razonable, solicitamos a la administración citada que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para solucionar el asunto planteado, sin que, hasta la fecha de cierre del presente informe, se cumplimentara nuestra petición.

Otro expediente en el que fue necesario abrir una nueva investigación por este Comisionado Parlamentario fue el **EQ 1596/09**. A pesar de que el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces nos había comunicado el inicio del expediente sancionador, no constaba que el mismo hubiera sido tramitado y resuelto.

La referida corporación municipal nos informó de que, en esa fecha, se estaba redactando el proyecto de

demolición de las obras construidas clandestinamente. Hasta la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de que la citada administración nos remita una copia del expediente sancionador tramitado como consecuencia de la ejecución de aquéllas.

La situación descrita en el presente apartado constituye sólo una muestra de las reclamaciones que formulan los ciudadanos ante esta Institución, quienes ven cómo, cuándo ejercen la acción pública y presentan la correspondiente denuncia, algunas administraciones públicas miran hacia el otro lado y no llevan a cabo el seguimiento de las obras o no actúan con la celeridad que la situación demanda, con lo cual, los infractores, conocedores de dicha inactividad, no solicitan la legalización de las obras y dejan pasar el tiempo, que corre a su favor, con el fin de que, en unos supuestos, prescriba la infracción y, en otros, transcurra el plazo de caducidad para que la administración adopte las medidas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado.

#### **11.2.2. El deber de conservación de los propietarios (1585/08, 1586/08, 81/09, 139/09, 604/09, 1295/09, entre otros)**

Como destaca la *Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de enero de 1989* “(...) el ordenamiento urbanístico configura el derecho de propiedad como un conjunto no sólo de facultades sino también de deberes, uno de los cuales es, precisamente, el de mantener los edificios en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público”.

Sin embargo, aun cuando existe una doctrina jurisprudencial consolidada y que dicho deber ha sido objeto de regulación en las diferentes leyes que tratan dicha materia, algunos ciudadanos continúan dirigiéndose a esta Institución para denunciar el incumplimiento del mismo.

Una muestra de ello se manifiesta en el **EQ 81/09**, en el que la reclamante denunciaba que, a pesar de haber transcurrido más de dos años desde que la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife había resuelto la incoación de un expediente de ejecución subsidiaria para la realización de unas obras en un inmueble, no se había dado cumplimiento.

El citado organismo nos informó de las actuaciones que se habían llevado a cabo para la ejecución de la mencionada resolución y nos notificó la última de ellas que fue la tramitación del expediente de contratación de la empresa que iba a realizar los trabajos.

Aunque esta Institución consideró que el asunto se encontraba en vías de solución, esperamos que la aludida Gerencia Municipal de Urbanismo nos dé cuenta de las actuaciones que se llevarán a cabo, en lo sucesivo, en los expedientes relativos a la declaración de ruina.

También originó otra investigación el asunto planteado en el **EQ 139/09**. El reclamante denunciaba los perjuicios que le estaba produciendo la inactividad de la citada Gerencia Municipal de Urbanismo, ante la falta de ejecución voluntaria de unas obras de conservación.

Tramitada la reclamación, constatamos que hacía más de un año que se había dirigido un requerimiento a los propietarios para que llevaran a cabo determinadas obras en un edificio, sin que el mismo hubiera sido atendido

y sin que el citado organismo hubiera tramitado el procedimiento para la ejecución forzosa.

A raíz de la intervención de este Comisionado Parlamentario, la consejera-directora de la referida Gerencia Municipal dictó una resolución ordenando la adopción de las correspondientes medidas de seguridad, al tiempo que acordó la necesidad de que los propietarios solicitaran licencia de obra mayor para acometerlas, al tratarse de un inmueble incluido en la delimitación de un bien de interés cultural con categoría de conjunto histórico; todo ello con el correspondiente apercibimiento de proceder a la ejecución subsidiaria.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, este Comisionado Parlamentario continuaba la investigación iniciada, ya que no se había dado cumplimiento a las medidas acordadas ni se había procedido a actuar en ejecución subsidiaria.

La falta de actuación del Ayuntamiento de Tías ante las denuncias formuladas por un ciudadano, debido al estado de abandono en que se encontraba un edificio situado junto a su vivienda dio lugar a la presentación del **EQ 604/09**.

A pesar de que la citada corporación municipal nos había informado de que se requeriría a la promotora para que diera cumplimiento al deber de conservación y mantenimiento del solar, a la demolición de la edificación abandonada así como al vallado reglamentario para preservar las condiciones de seguridad, salubridad y ornato, constatamos que la única medida que se había adoptado había sido la referida al vallado.

A la vista de dicho incumplimiento y dado que no constaba que se hubieran incoado los correspondientes expedientes sancionadores, nos dirigimos a la aludida entidad local, sin que, al cierre del presente informe, nuestra solicitud hubiera sido cumplimentada.

### **11.2.3. Infracciones en suelo rústico (EQ 269/08, 1518/08, 234/09, 250/09, 412/09, 723/09, entre otros).**

Con carácter previo al estudio de las quejas recogidas en el presente subepígrafe, hemos de hacer una sucinta referencia a las modificaciones introducidas por la *Ley 6/2009, de 6 de mayo*, anteriormente citada, en lo concerniente a las calificaciones territoriales:

a) En *el artículo 14.3 del TRELOTENC*, se suprime la calificación territorial como instrumento de ordenación territorial, que se limita a: 1) Los Planes Territoriales de Ordenación y 2) Los Proyectos de Actuación Territorial de gran trascendencia territorial o estratégica.

b) Deja sin contenido *el artículo 27* sobre régimen jurídico de las calificaciones territoriales.

c) Añade un nuevo artículo, *el 62 bis*, sobre instrumentos previos a la concesión de licencias urbanísticas, con la siguiente redacción: “Toda actuación transformadora del suelo rústico, con carácter previo a la licencia municipal, está sujeta a la obtención de Proyecto de Actuación Territorial o Calificación Territorial, salvo los supuestos previstos en el artículo 63 de este Texto Refundido”.

d) Incorpora un nuevo artículo, *el 62 quinquies*, sobre calificación territorial, que sustituye, aunque su contenido no es similar, la regulación contenida en *el artículo 27*.

Vemos que el legislador ha resuelto la controversia sobre la naturaleza jurídica de las calificaciones territoriales, de una triple forma:

1º) Eliminando expresamente su consideración como instrumento de ordenación territorial.

2º) Trasladando la regulación de su régimen jurídico (que continúa manteniéndose esencialmente idéntico a la regulación inicial prevista en *la Ley 9/1999, de 13 de mayo, de Ordenación del Territorio de Canarias*), fuera de tales instrumentos y localizándolo en la regulación del suelo rústico.

3º) Calificando expresamente esta autorización como “acto administrativo”.

Entrando en el contenido de las quejas seleccionadas, una ciudadana del municipio de Arucas se dirigió a esta Institución, dadas las escasas actuaciones que, al parecer, había llevado a cabo la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, después de denunciar la realización de unas obras consistentes en el vertido de hormigón y asfaltado en una pista agrícola en dicho municipio (**EQ 269/08**).

Tramitada la reclamación, observamos que el promotor de las obras carecía de los correspondientes títulos habilitantes, que las mismas se ubicaban en suelo rústico de protección agraria de alta productividad y que su promotor no había atendido el requerimiento que le había dirigido el citado departamento autonómico. Asimismo, constatamos que la inactividad de la aludida agencia tuvo como consecuencia la prescripción de la infracción y, con ello, la imposibilidad de incoar el correspondiente expediente sancionador.

Por lo expuesto, este Comisionado Parlamentario dirigió una resolución a la referida agencia recomendándole que se iniciara el procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada por la realización de las obras denunciadas.

Dado que el referido camino aparecía reflejado en las oficinas del Catastro a nombre del Ayuntamiento de Arucas e, igualmente, se encontraba incluido en su Inventario General de Bienes y Derechos, *si bien no constaba la descripción del mismo ni el título o modo de adquisición*, la citada corporación municipal dictó la resolución por la que se acordó incoar el ejercicio de la acción investigadora respecto a dicha finca.

A la vista de ello y teniendo en cuenta el contenido de la resolución formulada por este Diputado del Común, solicitamos a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural un informe acerca de si se había resuelto la suspensión del plazo de caducidad de cuatro años del que dispone dicho organismo para adoptar las medidas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado, hasta tanto recayera la resolución definitiva en el procedimiento iniciado por el Ayuntamiento de Arucas.

Al respecto, el citado departamento autonómico dictó la correspondiente resolución acordando la suspensión de actuaciones hasta tanto se determinara la titularidad del camino. Por ello, esta Institución ha archivado provisionalmente el expediente por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de Moya a las solicitudes que había formulado una ciudadana, con el fin de obtener una copia del expediente de calificación territorial



y licencia urbanística concedida al vecino colindante de aquélla, dio lugar a la presentación el **EQ 234/09**.

Después de tramitar el expediente de queja, procedimos a su archivo por haberse facilitado a la reclamante la documentación solicitada y, con ello, quedar resuelto el asunto planteado.

También se archivó en esta Institución el **EQ 250/09**, al haber acordado la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural la suspensión y el precinto de unas obras realizadas más allá de las autorizaciones concedidas a su promotor. Con posterioridad, se constató que las obras se habían legalizado mediante el otorgamiento de la calificación territorial y la licencia urbanística.

Otro asunto que dio lugar a una investigación de este Comisionado Parlamentario hacía referencia a la ejecución de diversas obras, presuntamente ilegales, en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana (**EQ 412/09**).

Una vez que el ayuntamiento comprobó que las obras denunciadas no contaban con las correspondientes autorizaciones, resolvió la suspensión y el precinto de las mismas. Se encuentra pendiente del informe técnico con el fin de incoar el procedimiento sancionador y la reposición de la realidad física alterada a su estado anterior.

Debido al retraso considerable en la adopción de las medidas a las que venía obligada la citada administración, esta Institución le formuló una recomendación a efectos de que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremara sus esfuerzos y dotara de los medios necesarios a los servicios correspondientes para que se llevara a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística y, con ello, que se emitiera el informe técnico que posibilitara la adopción del resto de las medidas legalmente previstas.

Hasta la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de que el ayuntamiento nos comunicara los actos adoptados como consecuencia de la citada resolución.

En el presente apartado constatamos algunas quejas en las que los reclamantes alegan la vulneración del derecho a la igualdad y se muestran disconformes con la actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, cuando, ante la ejecución de obras sin contar con los títulos habilitantes (calificación territorial y/o licencia urbanística), resuelve el expediente sancionador con la imposición de una multa y ordena el restablecimiento del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada mediante la demolición de las obras, sin que, a juicio de aquellos, el citado organismo proceda de igual manera frente a otras situaciones idénticas (**EQ 723/09, 1013/09, 1476/09, entre otros**).

Al respecto, el Tribunal Constitucional desde nuestra temprana *STC 37/1982, de 16 de junio*, ha venido afirmando **que la equiparación en la igualdad ha de ser dentro de la legalidad y sólo entre actuaciones idénticas que sean conformes al ordenamiento jurídico, pero nunca fuera de la legalidad**. En definitiva (*SSTC 17/1984, de 7 de febrero, 1/1990, de 15 de enero, 157/1996, de 15 de octubre*), no existe un derecho a que se dispense un trato igualitario en la ilegalidad [*Sentencia Tribunal Constitucional (Sala Primera) núm. 27/2001, de 29 enero, RTC 2001\27*].

Por lo expuesto y una vez constatado que el promotor de las obras no contaba con las autorizaciones pertinentes, esta Institución acordó la inadmisión de la reclamación presentada, por no observar infracción del ordenamiento jurídico por parte de la referida agencia (**EQ 723/09**).

La misma decisión adoptó este Comisionado Parlamentario en relación con otra queja en la que un ciudadano se mostraba en desacuerdo con la actuación del referido departamento autonómico. Se había dictado una resolución acordando imponerle una multa como responsable de una infracción administrativa muy grave, como consecuencia de la ejecución de unas obras sin los preceptivos títulos legitimantes en suelo rústico de protección de valor natural, al tiempo que ordenó el restablecimiento del orden jurídico infringido y la realidad física alterada y transformada, mediante la demolición de las referidas obras. La razón de la disconformidad manifestada por el reclamante era, asimismo, la desigualdad de trato respecto a otras obras presuntamente ilegales que se habían llevado a cabo en la misma zona (**EQ 1013/09**).

#### **11.2.4. La ejecución del planeamiento (EQ 1004/08, entre otros)**

Un asunto que fue objeto de una prolongada tramitación en esta Institución se refería a la falta de ejecución, por el Ayuntamiento de Telde, de las determinaciones recogidas en el Plan Especial de Protección del Conjunto Histórico-Artístico de San Juan y San Francisco, el cual había sido aprobado definitivamente en virtud de la *Orden de 29 de marzo de 1984, del Consejero de Obras Públicas, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente, cuya publicación se había llevado a cabo en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias nº 118, de 14 de noviembre de 1984 (EQ 1004/08)*.

En dicho Plan los referidos terrenos pasaron a calificarse como espacio libre para la ampliación del parque urbano situado en San Juan. Sin embargo, habían transcurrido unos veinticinco años desde que fue aprobado definitivamente el aludido Plan y no se habían ejecutado las determinaciones recogidas en el mismo, en lo que a la ampliación del parque infantil se refería. Y ello, a pesar de que el reclamante se había dirigido en múltiples ocasiones a la citada corporación municipal solicitando la recalificación de sus terrenos con el fin de que volvieran a tener el uso residencial, ya que ni se le había compensado ni se había tramitado el correspondiente expediente de expropiación forzosa, constituyendo dicha inactividad una carga para el propietario que no tenía la obligación de soportar.

La entidad local nos comunicó que, en esa fecha, 30 de marzo de 2009, el Pleno del Ayuntamiento de Telde había aprobado someter al trámite de participación ciudadana el Avance del Plan Especial de Protección y Reforma Interior de San Juan y San Francisco (PEPRI), así como que, a finales del año 2009, aproximadamente, sería aprobado de manera definitiva el aludido Plan Especial y que dichos terrenos, así como otros que se encontraban en parecidas circunstancias, quedarían como suelo urbano consolidado por la urbanización con uso residencial.

La razón esgrimida para justificar el cambio de uso fue que el municipio de Telde contaba con el Parque de

San Juan, el cual se encontraba muy próximo al parque infantil cuya ampliación se pretendía, lo que había hecho que, en la actualidad, dicha actuación careciera de interés para el municipio.

A juicio de este Diputado del Común, la aludida corporación municipal había sacrificado los derechos de los propietarios afectados, que habían visto cómo sus propiedades habían estado inmovilizadas indefinidamente, sin que la entidad local hubiera intervenido adquiriéndolas, permutándolas o expropiándolas para dar satisfacción a la previsiones contenidas en el Plan, pero también había originado perjuicios al resto de los ciudadanos que se habían visto privados de las dotaciones inicialmente previstas.

Esta Institución consideró que, dado que nos encontrábamos ante un supuesto de inactividad administrativa en la expropiación, regulado en *el artículo 163 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, el reclamante tenía la posibilidad de ejercer el derecho a ser expropiado. Todo ello sin perjuicio de poder ejercer las acciones que considerara oportunas por los perjuicios que, en su caso, le hubiera ocasionado la inactividad del Ayuntamiento de Telde.

A la vista de todo ello, esta Institución acordó el archivo provisional del expediente por considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

### 11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común

**a) Recomendación al Ayuntamiento de Arona** sobre la necesidad de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición de la realidad física alterada, como consecuencia de la ejecución de varias obras ilegales, de carácter ilegalizable, en dicho municipio.

Dicha resolución se encuentra pendiente de respuesta (EQ 608/07).

**b) Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé (Lanzarote)** para tramitar el procedimiento sancionador, así como de acordar la demolición de unas obras. Asimismo, se recomendó que, ante la realización de obras sin las correspondientes autorizaciones o más allá de la licencia concedida, se adoptaran las medidas legalmente previstas con la debida celeridad, con el fin de evitar la prescripción de las infracciones y, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

La aludida resolución fue aceptada (EQ 326/09).

**c) Recomendación al Ayuntamiento de Puerto del Rosario** sobre la necesidad de tramitar el procedimiento sancionador y de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, ante la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística.

Nuestra resolución fue aceptada (EQ 1021/08).

**d) Recordatorio al Ayuntamiento de La Oliva** del deber legal de iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, así como la **Recomendación** de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, como consecuencia de la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística.

Dicha resolución fue aceptada (EQ 1122/07).

**e) Recomendación al Ayuntamiento de Candelaria** para tramitar el procedimiento administrativo con el fin de reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de unas obras, así como de dar cumplimiento, con la máxima diligencia, al mandado que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes. Asimismo, se recordó a la citada entidad local el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

La aludida resolución fue aceptada (EQ 2198/08).

**f) Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural** para iniciar el procedimiento administrativo con el fin de reponer la realidad física alterada, por la realización de unas obras en suelo rústico de protección agraria, sin las correspondientes autorizaciones.

Dicha resolución fue aceptada (EQ 269/08).

**g) Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana** para dotar al correspondiente servicio municipal de los medios necesarios para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, a la vista del retraso observado en la emisión de los informes técnicos preceptivos.

La citada resolución se encuentra pendiente de respuesta (EQ 412/09).

**h) Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria** para tramitar el procedimiento sancionador, como consecuencia de la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística.

Dicha resolución se encuentra pendiente de respuesta (EQ 169/07).

**i) Recordatorio al Ayuntamiento de Tías** del deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, así como la Recomendación de comunicar al denunciante la decisión adoptada en el procedimiento preliminar sobre la iniciación o no del procedimiento sancionador.

Dicha resolución fue aceptada, si bien, con posterioridad, el expediente sancionador iniciado fue archivado, a la vista del tiempo que había transcurrido desde la ejecución de las obras denunciadas (EQ 1151/07).

**j) Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé (Lanzarote)** para iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, así como de acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de las obras ilegales, de carácter ilegalizable.

Dicha resolución fue aceptada (EQ 1479/08).

### 11.4. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial

**EQ 608/07. Recomendación al Ayuntamiento de Arona sobre la necesidad de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición de la realidad física alterada, respecto a la ejecución de unas obras ilegales en una zona de dicho municipio.**

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por doña (...), que vino motivada por

la ejecución de varias obras, sin los preceptivos títulos legitimantes, en una zona de ese término municipal.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan, por lo que aquí interesa, los siguientes

#### ANTECEDENTES

*1ª) Expediente nº (...) contra don (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), del término municipal de Arona:*

- Con fecha 31/1/08, se dictó resolución imponiendo al infractor una sanción de 6.010,13 € y se le requirió para que procediera a la reposición de la realidad física alterada.

- Con fecha 7/8/08, el Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente dictó resolución por la que se solicitó al interesado que presentara el proyecto de demolición de las obras. Dicha resolución fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife el (...).

- Con fecha 20/7/09, se comunicó al Teniente Alcalde del Área de Obras y Mantenimiento la necesidad de redactar el proyecto técnico de demolición, al no haberlo presentado el interesado, sin que se haya procedido a ello ni abonado la multa impuesta.

*2ª) Expediente nº (...) contra doña (...), por la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), del término municipal de Arona:*

- En el mes de febrero de 2008, se dictó resolución por la que se impuso a la infractora una sanción de 6.010,13 € y se ordenó la reposición de la realidad física alterada, al tiempo que se requirió a aquélla para que, en el plazo de un mes, presentara el correspondiente proyecto de demolición.

- Con fecha 7/8/08, el Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente dictó resolución ordenando la realización de los trabajos necesarios para devolver al estado original la terraza cerrada por las obras, en ejercicio de la ejecución subsidiaria, para lo que se hizo necesario solicitar al respectivo Juzgado de lo Contencioso-Administrativo autorización de entrada en domicilio. Dicha resolución fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife de fecha (...).

- Con fecha 20/7/09, se comunicó al Teniente Alcalde del Área de Obras y Mantenimiento la necesidad de redactar el referido proyecto de demolición, al no haberlo presentado la infractora. No consta que se haya redactado dicho documento ni abonado la multa impuesta.

*3ª) Expediente nº (...) contra don (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), del término municipal de Arona:*

- En el mes de febrero de 2008, se llevó a cabo la publicación, en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, de la propuesta de resolución dictada en el procedimiento sancionador, habiéndose declarado la caducidad del mismo mediante resolución del Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente de fecha 4/4/08, al tiempo que se requirió al Área Técnica del Servicio de Urbanismo un informe sobre la antigüedad de las obras, con el fin de estudiar la procedencia de incoar un nuevo expediente sancionador y la adopción de las medidas de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Esta Institución no ha sido informada acerca de si se ha iniciado un nuevo expediente sancionador ni del resto de las medidas que, en su caso, se hubieran adoptado.

*4ª) Expediente nº (...) contra doña (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la (...), en el término municipal de Arona:*

- Con fecha 5/12/07, se dictó propuesta de resolución imponiendo a la infractora una sanción de 6.010,13 €, con la advertencia de que, en el supuesto de que no se procediera a la reposición de la realidad física alterada al estado anterior a la comisión de la infracción, esa corporación municipal procedería a la ejecución forzosa de la demolición.

- En el mes de febrero de 2008, se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife la referida propuesta de resolución, habiéndose declarado la caducidad del expediente en virtud de resolución del Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente de fecha 3/4/08, al tiempo que se requirió al Área Técnica del Servicio de Urbanismo un informe sobre la antigüedad de las obras y, en su caso, la procedencia de la incoación de un nuevo expediente sancionador, así como la adopción de las medidas de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Este Comisionado Parlamentario no ha sido informado sobre el resto de las actuaciones que, en su caso, se hubieran realizado.

*5ª) Expediente nº (...) contra don (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), en el término municipal de Arona:*

- Con fecha 25/5/07, se dictó resolución mediante la cual se requirió al infractor para que repusiera la realidad física alterada, mediante la presentación del correspondiente proyecto de demolición, al tiempo que se le impuso una sanción de 30.000 €.

- En el mes de febrero de 2008, el Concejal Delegado del Área de Urbanismo y Medio Ambiente solicitó que se realizara una visita técnica de comprobación, a efectos de conocer si se había procedido a la demolición voluntaria de las obras y, en su caso, ordenar la demolición forzosa. Según el informe emitido por la Inspección Urbanística, las obras objeto del presente expediente no habían sido demolidas ni constaba que la multa impuesta hubiera sido abonada.

- Con fecha 22/5/08, el Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente dictó resolución por la que se acordó ordenar la realización de los trabajos necesarios para devolver al estado original la terraza cerrada por las obras ejecutadas, en ejercicio de la ejecución subsidiaria.

- Con fecha 4/11/08, se solicitó al respectivo Juzgado de lo Contencioso-Administrativo autorización de entrada en domicilio.

A la vista de todo ello este Diputado del Común estima necesario formular las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, modificado por la Ley 4/2006, de 22 de mayo (TRELOTENC), en su artículo 188, establece que “Toda



acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

- a) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.
- b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.
- c) (...)

En su *apartado 2* se añade que: “En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción”.

**Segunda.-** El citado texto refundido, en su *artículo 190 1) a)*, establece que la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, por infracciones contra la ordenación urbanística corresponde al ayuntamiento.

Por su parte, el *artículo 177.2 del TRELOTENC* prescribe la obligación de incoar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras.

Asimismo, el *artículo 179.1* del aludido texto refundido, en su versión dada por la *Ley 4/2006, de 22 de mayo*, establece que: “Las propuestas de resolución que se formulen en todos los procedimientos sancionadores deberán incluir las medidas que se estimen precisas para la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la presunta infracción, incluida la demolición, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando se ubiquen o realicen en suelo urbanizable, cuya ordenación no se haya pormenorizado, o en suelo rústico, cuando, siendo necesaria la calificación territorial, carezcan de la misma.
- b) Cuando, instada la legalización, ésta haya sido denegada.
- c) Cuando no se haya instado la legalización en el plazo concedido al efecto y, de la instrucción del procedimiento, resulte la incompatibilidad de lo realizado y proyectado, con las determinaciones de la ordenación ambiental, territorial y urbanística aplicables”.

Hay que notar los concluyentes términos del *artículo 179.3 del TRELOTENC*, al prescribir que “En ningún caso la Administración puede dejar de adoptar tales medidas, las cuales deberán ordenarse aún cuando no proceda exigir la responsabilidad por infracción a este Texto Refundido”.

Por su parte, el *artículo 164.2 del TRELOTENC* determina el ejercicio inexcusable de la intervención administrativa en el uso del suelo y en el de la edificación, las medidas de protección de la legalidad urbanística y las relativas al procedimiento sancionador.

**Tercera.-** Por lo que se refiere a la ejecución de los actos administrativos, constituye un postulado de la Administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos. La Administración pública, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrá proceder previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, conforme al *artículo 95 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)*, ejecución forzosa que se podrá

efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [*artículo 96.1.b) y 98 de la LRJPAC*].

**Cuarta.-** La LRJPAC insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad, lo que, además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa -*artículo 103.1 de la Constitución española (CE)*-.

**Quinta.-** El derecho a un procedimiento administrativo sin dilaciones indebidas deriva del deber de la Administración de resolver en plazo (*artículo 42 LRJPAC*), del principio de eficacia (*artículo 103.1 CE y 3.1 LRJPAC*) y de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos (*artículo 3.2 LRJPAC*) y celeridad (*artículo 74.1 LRJPAC*) a que la actividad administrativa se halla sometida.

**Sexta.-** Atendiendo al principio de unidad que inspira todo ordenamiento jurídico, estimamos que podrían ser extrapolables al procedimiento administrativo algunas de las conclusiones alcanzadas por la doctrina constitucional en cuanto al contenido y límites del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas.

La jurisprudencia constitucional ha ido fijando el alcance del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas en torno a la idea de la razonabilidad temporal, de la duración razonable del proceso. Así, todo proceso, de cualquier clase, ha de resolverse en un *plazo razonable* [*SSTC 24/1981, de 14 de julio (RTC 1981, 24) y 25/1983, de 13 de abril (RTC 1983, 25)*].

A juicio de este Comisionado Parlamentario, en los asuntos planteados en la presente queja esa corporación municipal no ha ejercido todas las competencias que legalmente tiene atribuidas, lo que supone una vulneración del *artículo 12 de la LRJPAC*, que establece que la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo algunas excepciones que no resultan de aplicación.

Asimismo, esta Institución considera que los plazos que han transcurrido sin que se haya procedido al restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada, sin que se hayan incoado nuevos expedientes sancionadores en los supuestos procedentes, y sin que haya finalizado el procedimiento para el cobro de las multas impuestas a los infractores están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se *Recomienda a VS* lo siguiente:

Que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada y que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para resolver los asuntos planteados.

Que se proceda a la redacción de los correspondientes proyectos técnicos de demolición y a la ejecución forzosa de la restauración, a costa de los obligados.

Que se dote de los medios necesarios al servicio municipal correspondiente para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, especialmente por efecto de la prescripción (...).

**EQ 2198/08. Recomendación al Ayuntamiento de Candelaria a efectos de que se tramite el procedimiento administrativo con el fin reponer**



**la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de unas obras realizadas sin los preceptivos títulos legitimantes. Asimismo se le recordó el deber legal de que la actuación municipal ha de acomodarse a los principios de eficacia, economía y celeridad.**

...) De nuevo nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), como consecuencia de las escasas actuaciones llevadas a cabo por ese ayuntamiento, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en la vivienda (...), en ese término municipal (antecedente **EQ 210/07**).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

#### ANTECEDENTES

1ª) Con fecha 17/5/07, esa corporación municipal informó a esta Institución de que se había acordado la suspensión y el precinto de las obras, así como que no constaba que la denunciada hubiera solicitado licencia para su legalización. Asimismo, esa entidad local nos comunicó que, con fecha 12/12/06, se había dado traslado del expediente al arquitecto técnico, a los efectos de que informara sobre la posible legalización.

A raíz de dicha comunicación, este Comisionado Parlamentario se dirigió nuevamente a ese ayuntamiento con el fin de conocer si las obras resultaban legalizables, así como si se había iniciado el correspondiente expediente sancionador.

Más de un año después y tras varios requerimientos efectuados a esa corporación municipal, esta Institución recibió el informe solicitado, constatándose que las obras habían sido denunciadas por la policía local el 22/6/06, objeto de suspensión y precinto el 19/7/06, así como que se encontraban terminadas el 27/10/07, lo que evidenciaba que se habían quebrantado los precintos, sin que ese ayuntamiento hubiera adoptado medida alguna.

2ª) Con fecha 3/12/08, mediante Decreto nº 4904, del Primer Teniente Alcalde, se dictó resolución incoando expediente sancionador a la infractora. Dado que había transcurrido más de seis meses desde la iniciación del mismo sin que hubiera recaído resolución definitiva, se produjo la caducidad, procediendo esa corporación municipal, mediante Decreto nº 2425, de fecha 9/6/09, dictado por el Primer Teniente de Alcalde, a declarar de oficio la misma y a incoar un nuevo expediente sancionador, al no haberse producido la prescripción de la infracción.

3ª) Con fecha 4/2/10, a la vista de la dilación observada en la tramitación del expediente municipal de infracción nº (...), desde esta institución se llevaron a cabo gestiones telefónicas con la técnico jurídico de ese ayuntamiento, habiéndonos comunicado que el día 28/9/09, es decir, hacía más de cuatro meses, el expediente se encontraba pendiente de la emisión de informe técnico acerca de las alegaciones presentadas por la promotora de las obras.

A través de dicha gestión, observamos que habían transcurrido más de seis meses desde la incoación del segundo expediente sancionador, sin que se hubiera dictado resolución definitiva, lo que tendría la misma consecuencia que el expediente sancionador

anteriormente incoado: la declaración de oficio de la caducidad del procedimiento sancionador.

A la vista de todo ello, esta Institución estima necesario formular las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Del estudio de los antecedentes expuestos hemos observado que han transcurrido más de tres años desde que la policía local denunció la ejecución de las obras, que la infractora no ha solicitado su legalización. Las obras han terminado y ese ayuntamiento no ha adoptado las medidas a las que legalmente viene obligado. La actuación de esa corporación municipal en el expediente de queja de referencia se ha limitado a incoar dos expedientes sancionadores que no ha tramitado en los plazos legalmente establecidos, con lo que se ha visto obligada a declarar su caducidad. La consecuencia de la inacción municipal ha dado lugar a que se haya producido la prescripción de la infracción, lo que imposibilita a esa entidad local a incoar un nuevo expediente sancionador.

Al respecto, desconoce este Comisionado Parlamentario las razones por las que en la tramitación de los dos procedimientos sancionadores incoados no se han respetado los plazos ni el instructor ha formulado propuesta de resolución alguna en seis meses en cada uno de ellos.

Conviene recordar que la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC)*, en su artículo 41, establece que “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

Por otro lado, resulta necesario manifestar que la intervención administrativa y las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones son de ejercicio inexcusable, y que las autoridades y funcionarios están obligados a iniciar, tramitar y resolver los procedimientos establecidos para el ejercicio de tales potestades de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la LRJPAC, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos estipulados en la normativa vigente.

Para mayor abundamiento, las dilaciones indebidas en las resoluciones administrativas no son gratuitas, sino que cuando provocan la caducidad de los expedientes y permiten la prescripción de las infracciones, redundan en el beneficio de los infractores de las normas y van en detrimento del propio municipio y de sus vecinos.

**Segunda.-** En el asunto planteado, este Comisionado Parlamentario no ha recibido de esa corporación municipal la colaboración que precisa para el desempeño

de su función investigadora y se ha visto obstaculizada la misma sin una justificación adecuada.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución *Recomienda a VS* lo siguiente:

Que se tramite el correspondiente procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja y, a tal efecto, que se requiera al interesado para que, en el plazo de un mes, presente en ese ayuntamiento el correspondiente proyecto de demolición como primer trámite de la ejecución voluntaria, advirtiéndole de que, de no cumplimentar el mencionado requerimiento, se procederá a la ejecución forzosa de la demolición, conforme al *artículo 96 de la LRJPAC*.

Que en el futuro se cumpla el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, actuando con la debida diligencia y evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes.

Asimismo, *se Recuerda a VS los siguientes deberes legales*:

De acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la LRJPAC*, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

De colaborar con el Diputado del Común en sus actuaciones, viniendo obligado a auxiliarle en sus actuaciones con carácter preferente y urgente, de acuerdo con lo establecido en el *artículo 30.1 y 3 de su Ley reguladora* (...).

**EQ 269/08. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural en orden a reponer la realidad física alterada, como consecuencia de la realización de unas obras en suelo rústico de protección agraria, sin la previa calificación territorial ni la preceptiva licencia urbanística.**

(...) Agradecemos la remisión de su informe de fecha 11/3/09 (...), en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, promovido por doña (...).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

#### ANTECEDENTES

1ª) Con fecha 27/2/07, la Sra. (...) denunció ante esa agencia las obras que se habían llevado a cabo, consistentes en el vertido de hormigón y asfaltado en pista agrícola, en (...), en el municipio de Arucas. La referida denuncia fue reiterada ante ese organismo en varias fechas, dando lugar a la apertura del expediente (...).

2ª) Con fecha 21/5/07, los agentes de Medio Ambiente formularon denuncia por los mismos hechos, confirmándose que el promotor de las obras carecía de los correspondientes títulos habilitantes, así como que aquéllas se ubicaban en suelo clasificado y categorizado como rústico de protección agraria de alta productividad.

3ª) Con fecha 11/4/08, ese departamento autonómico requirió al Sr. (...) para que, en el plazo de quince días, procediera a la retirada de los materiales, con apercibimiento de apertura de expediente sancionador. Dicha orden no fue atendida por el promotor de las obras ni esa agencia procedió a iniciar el referido expediente. La infracción, tipificada como leve, se encuentra prescrita.

4ª) El informe emitido por ese departamento autonómico confirma que, en el año 2004, según las fotos aéreas de GRAFCAN, el hormigonado no se había producido y el terreno estaba natural, pero en el fotograma de mayo de 2005 aparecía hormigonado. A la vista de ello, así como de la documentación aportada por la parte denunciante y denunciada, ese organismo estimó que el hormigonado de la pista se había realizado en mayo de 2005.

5ª) Con el fin de determinar la titularidad del camino, por cuanto afecta al ejercicio de la potestad de restablecimiento, esa agencia ha solicitado un informe al Ayuntamiento de Arucas.

A la vista de todo ello, esta institución estima necesario realizar las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** El *artículo 164.2 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*, dispone que la potestad de la protección de la ordenación es de ejercicio inexcusable, de forma que en ningún caso la Administración puede dejar de adoptar las medidas de restablecimiento del orden jurídico infringido, las cuales deberán ordenarse aun cuando no proceda exigir la responsabilidad por infracción al Texto Refundido, tal y como refiere el *artículo 179.3* del mismo, estableciéndose en el *artículo 188.1* que toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

a) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.

c) (...).

**Segunda.-** El *artículo 177.1* del citado texto refundido prescribe que el restablecimiento del orden jurídico perturbado por cualquier acto realizado sin la concurrencia de los presupuestos legales legitimantes, aun cuando no esté ya en curso de ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso o, en su caso, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, la cual procederá cuando concorra alguno de los supuestos previstos en el *artículo 179 del TRELOTENC*:

a) Cuando se ubiquen o realicen en suelo urbanizable, cuya ordenación no se haya pormenorizado, o en suelo rústico, cuando siendo necesaria la calificación territorial, carezcan de la misma.

b) Cuando instada la legalización, ésta haya sido denegada.

c) (...).

**Tercera.-** El *artículo 180.1 del TRELOTENC*, establece que la Administración podrá adoptar válidamente las

medidas cautelares y definitivas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado mientras los actos y usos estén en curso de ejecución y dentro de los cuatro años siguientes a la completa y total terminación de las obras o el cese en el uso.

A la vista de todo ello, esta Institución, al amparo de lo dispuesto en *el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, Recomienda* a VS que, en el supuesto de que se confirme que los terrenos donde se han llevado a cabo las obras son de titularidad privada, con la mayor brevedad posible, se inicie el procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido a don (...), por la realización de las obras denunciadas (...).

**EQ 1151/07.** Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, así como la Recomendación de comunicar al denunciante la decisión adoptada en el procedimiento preliminar sobre la iniciación o no del procedimiento sancionador.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), que vino motivada por la falta de contestación de ese ayuntamiento a las denuncias que el mismo formuló, como consecuencia de la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en el inmueble situado en (...), de ese término municipal.

Una vez realizada la correspondiente investigación, constan los siguientes

#### ANTECEDENTES

**Primero.-** En varias ocasiones, el Sr. (...) ha denunciado ante esa corporación municipal la ejecución de unas obras en el emplazamiento más arriba indicado, consistentes en la demolición de un tabique e instalación de una puerta de garaje, sin la correspondiente licencia urbanística. Ninguno de sus escritos ha obtenido respuesta por parte de esa entidad local.

**Segundo.-** Con fecha 27/2/08, esta Institución solicitó un informe a esa administración, el cual fue emitido ocho meses después, habiéndonos comunicado que "(...) dichas obras son totalmente legalizables, procediendo únicamente su legalización y en ningún caso la adopción de medidas de reposición de la realidad física alterada". El informe no se pronuncia sobre las razones por las que no se ha contestado al Sr. (...).

A la vista de todo ello, esta institución estima necesario realizar las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Centrándonos en las consecuencias legales de las infracciones, el *Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*, en su *artículo 188.1*, establece que "Toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

a) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.

c) (...)"

En su apartado 2 se añade que: "En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción".

Por su parte, el *artículo 177.2* del citado texto refundido prescribe la obligación de incoar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras.

En el asunto planteado en la queja, aun cuando nos encontramos ante unas obras ilegales, esa Administración no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, lo que supone una vulneración del *artículo 12 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, que establece que la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo algunas excepciones que no resultan de aplicación.

**Segunda.-** Respecto a la falta de contestación al Sr. (...), el *Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto*, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, en su *artículo 11*, tras establecer que los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, contempla las diferentes modalidades de esta clase de iniciación, citando entre ellas la denuncia. Pues bien, presentada la denuncia, según el *artículo 11.2*, in fine, "(...) se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación".

A juicio de este Comisionado Parlamentario, si bien no puede afirmarse un genérico derecho al procedimiento en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la administración, como se observa en el presente expediente de queja. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal hoy por hoy indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta que hay que seguir por la administración y, eventualmente, su decisión de no actuar la potestad.

Ya en el ámbito sancionador, ello significaría que la denuncia, si bien no da necesariamente derecho a la incoación de un procedimiento sancionador, sí que da derecho a una resolución administrativa al respecto, en la medida en que expresa o implícitamente contiene una solicitud en dicho sentido.

En consecuencia, la Administración está obligada a resolver sobre la petición de iniciación aparejada a la denuncia y, dado el carácter antiformalista del ordenamiento administrativo [*artículo 63 de la Ley 30/1992, de 26 de*

noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)], por la finalidad propia de las denuncias y por el contenido de éstas (por lo general equiparable al exigido a las solicitudes (artículo 70.1 LRJPAC), no es necesario que se realice la solicitud de iniciación de forma expresa, sino que bastaría con poderla deducir claramente del escrito.

Para mayor abundamiento, siempre que el denunciante persiga la iniciación del procedimiento sancionador, propósito del que raramente vendrán desligadas las denuncias, la comunicación al mismo no puede entenderse sino como la notificación del acuerdo tomado en relación con la pretensión de iniciación y vendrá impuesta por la obligación legal de notificar “(...) a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses” (Artículo 58.1 LRJPAC). Pues difícilmente puede negarse que el archivo de actuaciones o la incoación del expediente no interesen a quien, para impulsar ésta, ha formulado una denuncia y tiene el derecho a una respuesta administrativa.

A la vista de todo ello, esta Institución, al amparo de lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, Recomienda a VS que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

Asimismo, se Recomienda a VS que se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado por la ejecución de las referidas obras sin la correspondiente licencia urbanística.

Por otro lado, se Recuerda a VS el deber legal de iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador (...).

**EQ 169/07.** Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a efectos de que se dote al servicio correspondiente de los medios necesarios para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, especialmente por efecto de la prescripción; así como que se tramite el procedimiento sancionador.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia más arriba indicada, promovido por doña (...).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

#### ANTECEDENTES

**Primero.-** Con fecha 30/3/07, esta Institución solicitó un informe a ese ayuntamiento acerca de si las obras realizadas en el complejo residencial (...), en ese término municipal, contaban con la correspondiente licencia urbanística, así como sobre las razones por las que no se había dado respuesta a los escritos que, al respecto, había presentado la Sra. (...).

**Segundo.-** Con fecha 20/7/07, esta Institución cumplimentó la solicitud formulada por esa entidad local y, a tal efecto, le remitió los documentos que la reclamante acompañó a su queja, con el fin de que por esa corporación municipal se pudiera determinar el edificio al que se refería la reclamación presentada.

**Tercero.-** Con fecha 24/1/08 (...), esa corporación municipal nos envió el informe emitido por el jefe de sección de Protección del Medio Urbano y Rural, que confirmaba no sólo que se habían realizado obras ilegales, concretamente se habían detectado unos dieciséis propietarios que llevaron a cabo obras clandestinas, sino también la escasez de personal técnico en el citado departamento.

**Cuarto.-** Con fecha 4/3/08, considerando el contenido del referido informe y teniendo en cuenta que las obras habían sido denunciadas hacía más de dos años, nos dirigimos nuevamente a esa Administración con el fin de que se agilizaran los trámites para la solución del asunto planteado. Dicha solicitud fue reiterada mediante escrito de fecha 25/4/08 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 10/9/08. Asimismo, con fecha 17/11/08, dirigimos a VE un requerimiento, el cual fue reiterado el 12/1/09.

**Quinto.-** Con fecha 29/1/09, ese ayuntamiento nos remitió un informe del siguiente tenor literal:

“(...) Con la visita de inspección al lugar por el técnico municipal, se detectaron otras seis infracciones urbanísticas en los alrededores, abriéndose los siguientes expedientes (...), por lo que actualmente está pendiente de emitir informe correspondiente al (...)”.

A la vista de todo ello, esta Institución formula las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** En nuestra Comunidad Autónoma, según el artículo 4.2 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud del Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC), rige el principio de utilización del suelo con arreglo al interés general. En consecuencia, las potestades de protección de la ordenación y sanción de las infracciones a la misma están informadas por dicho principio.

La Administración tiene el deber inexcusable de tramitar el procedimiento para el ejercicio de tales potestades. Al respecto, el artículo 188.1 del TRELOTENC establece que “Toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

a) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativa.

c) (...)”.

En su apartado 2 se añade que: “En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción”.

**Segunda.-** En el supuesto planteado en la queja, se han llevado a cabo unas obras sin contar con la licencia urbanística establecida en el artículo 166 del TRELOTENC.



**Tercera.-** El ayuntamiento es competente para iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 190 1.a) del TRELOTENC*, modificado por la *Ley 4/2006, de 22 de mayo*.

**Cuarta.-** Siguiendo el contenido de los informes recibidos, es cierto que, en ocasiones, la escasez de medios hace difícil cumplir con este tipo de obligaciones de manera adecuada, pero, ciertamente, las mismas son inexcusables y se derivan del principio de indisponibilidad de la competencia, recogido en el *artículo 12 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)*, así como de los principios de legalidad y eficacia recogidos en el artículo 3 de la misma norma.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución *Recomienda* a VE que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y dote de los medios necesarios al servicio correspondiente para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, especialmente por efecto de la prescripción. Asimismo, se *Recomienda* a VE que se proceda a incoar, tramitar y resolver el procedimiento sancionador al presunto responsable de la infracción al citado texto refundido (...).

## 12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA

### *Índice:*

#### **12.1. Introducción.**

#### **12.2. Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.**

#### **12.3. Listas de espera.**

#### **12.4. Enfermedades raras.**

#### **12.5. Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento.**

#### **12.6. Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario.**

#### **12.7. Salud Pública.**

#### **12.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.**

#### **12.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.**

### **12.1. Introducción**

La primera cuestión que hay que señalar es que se ha producido, durante el ejercicio 2009, una considerable mejora del cumplimiento de la obligación de colaborar con el Diputado del Común por parte de la Consejería de Sanidad y, en general, de todos los órganos que componen el sistema público de salud en la Comunidad Autónoma, es decir, dirección del Servicio Canario de

la Salud, direcciones de Área, gerencias de Atención Primaria y de Servicios Sanitarios y direcciones gerencias de los hospitales públicos, así como por parte de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.

Esta mejora se ha hecho perceptible, sobre todo, en los tiempos de respuesta a nuestras solicitudes que, en algunos casos, y de manera sorprendente, se han producido incluso antes del vencimiento del plazo de 15 días de que disponen las administraciones públicas para remitir la información que solicita esta Institución.

A pesar de lo anterior, hemos de destacar el considerable retraso en la respuesta a las Resoluciones (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) que el Diputado del Común ha remitido a la administración sanitaria en este ejercicio, en particular a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Además, en los supuestos que recogemos a continuación, ha sido necesario remitir a la correspondiente administración, un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común, a la vista de la ausencia de respuesta a nuestras reiteradas peticiones:

- Ayuntamiento de Tazacorte (EQ 481/07)

- Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife (EQ 127/07)

- Complejo Hospitalario Insular Materno-Infantil de Gran Canaria (EQ 2124/08, EQ 2233/08 y EQ 1166/09).

- Consejería de Sanidad (EQ 2124/08 y EQ 2244/08)

- Hospital General de La Palma (EQ 2244/08)

## **12.2. Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios**

El sistema público de salud en Canarias cuenta con esta oficina como unidad administrativa que tiene entre sus atribuciones el garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, así como la información suficiente en el Sistema Canario de la Salud y atender, tramitar y resolver las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias de los usuarios sanitarios.

La estructura y funcionamiento de la oficina está regulada por *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*. Dicho Decreto en su capítulo I establece unas disposiciones generales relativas a principios, funciones y ámbito de actuación y dedica el Capítulo II a la estructura de la oficina. No obstante, la mayor densidad de regulación corresponde al Capítulo III, donde se establece el procedimiento de presentación, tramitación y resoluciones de reclamaciones, por un lado, y de solicitudes, iniciativas y sugerencias, por otro.

En un primer nivel de actuación, corresponde a los directores de las Áreas de Salud, gerentes de Atención Primaria, gerentes de Servicios Sanitarios y a los directores gerentes de los centros hospitalarios la contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias planteadas en sus respectivas áreas materiales de actuación.

Por su parte, corresponde al titular del órgano del que depende la oficina la contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias

que afecten a más de un Área de Salud, las que por su complejidad exijan una especial labor investigadora, de información o estudio, las que se refieran a varios centros, servicios o establecimientos sanitarios, las que se refieran a las actuaciones realizadas en centros o servicios de carácter privado no concertado, las disconformidades de los usuarios en relación con las contestaciones y respuestas de las reclamaciones y solicitudes recibidas en el primer nivel de actuación, las que sean reiteradas por los usuarios con motivo de la falta de respuesta en plazo de las formuladas en el primer nivel y, finalmente, las que por su importancia, gravedad o trascendencia acuerde el titular de la consejería competente en materia de sanidad.

En este ejercicio hemos constatado la existencia de diversos casos de funcionamiento defectuoso del sistema de reclamaciones en su primer nivel de atención, pues se producen retrasos injustificados en la respuesta a las reclamaciones por parte de las direcciones de las Áreas de Salud, gerencias de Atención Primaria, gerencias de Servicios Sanitarios y de las direcciones de los centros hospitalarios.

En otros casos, se da una respuesta a la reclamación presentada, pero se obvia el procedimiento de tramitación legalmente establecido, que comprende la determinación de los hechos objeto de la reclamación, la emisión de informe por el centro sanitario afectado, la posibilidad de mediación, la práctica de pruebas, el trámite de audiencia y la contestación. Además, en la contestación debe informarse al interesado de la posibilidad de efectuar discrepancia ante la Secretaría General Técnica de la consejería, posibilidad ésta que, en muchos casos, no se ofrece.

Cabe recordar que el *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, que regula la estructura y el funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su artículo 15, que se compone de:

- Determinación y comprobación de los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.
- Solicitud de informe al centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que habrá de emitirse en el plazo máximo de 20 días.
- Elaboración, si procede, de propuesta de mediación.
- Si no procede la propuesta de mediación, de completará, en su caso, la instrucción, incorporando al expediente las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.

- Concesión de trámite de audiencia a los interesados y formulación de propuesta de contestación. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Por otro lado, el *artículo 16.1* establece el posible contenido de la contestación, a la vista de los resultados de la instrucción.

Esta contestación puede consistir en:

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.

- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos de que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

Además, el *artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, señala que la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la consejería competente en materia de sanidad, y el *artículo 16.3* dispone que la contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la oficina, dentro del mes siguiente a su notificación, debiendo, en este último caso, adoptarse y notificarse la contestación en el plazo de dos meses desde que se efectuara la discrepancia.

En algunos casos hemos observado que la tramitación de las reclamaciones no se ajusta a lo previsto en la normativa, lo que ha motivado que hayamos dirigido varias Recomendaciones a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, órgano del que depende la oficina, para que inicie un proceso de evaluación del cumplimiento del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, para que éste sea un proceso real de evaluación del funcionamiento de los servicios sanitarios y no una mero sistema de disuasión de usuarios sanitarios insatisfechos (**EQ 1424/06, EQ 142/07, EQ 789/07, EQ 1046/07 y EQ 1047/07**).

Se da también la circunstancia de que, en otros casos, tras la presentación de escrito de discrepancia o por falta de respuesta del primer nivel de atención, la propia ODDUS no consigue obtener el informe que solicita al centro o servicio sanitario afectado, teniendo que reclamar la respuesta de forma reiterada, lo cual ha sido también objeto de recomendación por parte del Diputado del Común.

Llegados a este punto, consideramos importante reseñar que si bien, como señalamos con anterioridad, se ha producido una significativa mejora en cuanto a los plazos de respuesta a las solicitudes de informe por todos los órganos que conforman el sistema sanitario, sin embargo no hemos recibido respuesta a ninguna de las recomendaciones que hemos remitido referentes a la necesidad de mejorar el funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.

La respuesta a las recomendaciones que efectúa el Diputado del Común supone una obligación y no una opción para las administraciones públicas Canarias. En la respuesta, la administración concernida debe valorar si acepta la recomendación y comunicar al Comisionado Parlamentario las medidas que adoptará como consecuencia de la misma. En el caso contrario, la administración debe motivar la no aceptación de la recomendación.

La falta de respuesta nos obliga a considerar las citadas Recomendaciones como no aceptadas y destacamos

este hecho en este Informe Anual que presentamos al Parlamento de Canarias, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38.2 de nuestra Ley reguladora.

En el EQ 142/07, aparece también otro asunto que consideramos de importancia, pues de los informes emitidos por la gerencia de Atención Primaria de Tenerife y por la Secretaría General Técnica se desprende una posible omisión por parte del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria. Se entregó el informe de alta a la usuaria, en el que se contenía la prescripción de medicamentos, pero no se le entregaron, en el momento del alta, las dosis necesarias de medicación.

Sobre este asunto, la Secretaría General Técnica nos ha comunicado que la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios ha hecho dos recomendaciones dirigidas al director del Servicio Canario de la Salud para que los hospitales, en urgencias, dispensen unas dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Esta Institución comparte plenamente el sentido de esas recomendaciones, por lo que remitimos a la Secretaría General Técnica la Recomendación de revisar el cumplimiento de las propuestas realizadas al Servicio Canario de la Salud sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Tampoco, en este caso, hemos obtenido respuesta, por lo que desconocemos si la Consejería de Sanidad acepta o no esta Recomendación.

### 12.3. Listas de espera

Otra queja que se recibe de forma recurrente es la referente al prolongado tiempo de espera que se encuentran algunos usuarios de la sanidad canaria, tanto para intervenciones quirúrgicas como para atención especializada y pruebas diagnósticas o terapéuticas.

Esta materia está regulada en el Decreto 116/2006, de 1 de agosto, por el que se regula el sistema de organización, gestión e información de las listas de espera en el ámbito sanitario y en la Orden de 26 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 15 de mayo de 2003, que establece los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud, por lo que las quejas que recibimos son reconducidas a la verificación del cumplimiento de los tiempos de espera normativamente previstos o, de lo contrario, a la activación del mecanismo de derivación de pacientes a otro centro o servicio de la red hospitalaria de utilización pública del Servicio Canario de la Salud o de un centro o servicio concertado, previsto en el referido Decreto 116/2006.

La mayoría de las quejas se refieren a demoras para atención especializada o para la realización de pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, aunque también se ha recibido una queja referida a la demora para cita en atención primaria (EQ 334/09), concretamente en el Centro de Salud de Escaleritas, en Las Palmas de Gran Canaria si bien, de la documentación recabada, se ha podido comprobar que la situación se normalizó con posterioridad.

Resultaría excesivamente prolijo relatar aquí cada una de las quejas correspondientes a retrasos en la atención sanitaria a los pacientes, por lo que nos vamos a limitar a destacar algunos casos especialmente relevantes.

Es el ejemplo del EQ 1035/09 en el que el reclamante declaraba la tardanza en ser intervenido por el servicio de cirugía general y digestiva. En esta queja, solicitamos que se emitiera informe acerca de si la operación quirúrgica que precisaba el reclamante se encontraba dentro de las contempladas en la Orden de 20 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 15 de mayo de 2003, que establece los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud y, en tal caso, de los motivos por los que no se habían activado los mecanismos para garantizar su derecho a la respuesta asistencial en los plazos previstos.

De la respuesta emitida por la dirección gerencia del Complejo Hospitalario Insular Materno Infantil de Gran Canaria, se observa que el paciente había solicitado no ser derivado para su intervención en centro concertado, lo cual le obliga a permanecer en la lista de espera del servicio y su intervención quirúrgica será programada siguiendo los criterios de priorización de patologías, de conformidad con la normas de aplicación.

Como cuestión positiva en esta queja destacamos que en el informe que nos remite la dirección gerencia del Complejo Hospitalario Insular Materno Infantil de Gran Canaria se señala que se tiene previsto iniciar una programación quirúrgica fuera de la jornada reglamentaria, con la finalidad de acortar los tiempos de espera de los pacientes incluidos en la lista de espera de la especialidad de cirugía general y del aparato digestivo.

Por otro lado, esta queja nos suscita una reflexión acerca de la aceptación de la realización de intervenciones quirúrgicas en centros concertados. En primer lugar, parece razonable considerar que los usuarios de la sanidad pública prefieran ser intervenidos en los centros sanitarios del sistema público, puesto que el servicio de la sanidad pública es un servicio sufragado por sus usuarios, principalmente por la vía de las cotizaciones a la Seguridad Social. Asimismo, parece acertado, como solución ante una situación de saturación de los servicios sanitarios, que se busquen alternativas como la programación de intervenciones en centros concertados, para que los usuarios reciban la atención médica que precisen en un plazo razonable. También nos parece lógico que el paciente que, de ninguna manera, quiera ser intervenido en un centro concertado, se mantenga en la lista de espera y se sujete a la priorización de patologías existente en cada momento. Sin embargo, entendemos que en determinados procesos médicos, en los que bien por su cronicidad, bien por su intensidad, exista una relación continuada entre médico y paciente, se deben introducir criterios correctores de forma que no se penalice, en cuanto a tiempo de espera, a ese paciente que no quiere cambiar de profesional sanitario después de un extenso período de tratamiento por parte de aquel.

Algunos otros ejemplos de estas demoras en la atención sanitaria los encontramos en los siguientes expedientes:

- En el **EQ 506/09**, en el que al paciente se le da cita en marzo de 2009 para una primera consulta en el servicio de cirugía vascular y angiología del CHUIMI para el mes de junio de 2010, es decir, unos 15 meses después.

- En el **EQ 1604/09**, en el que se da, en diciembre de 2009, una cita para dermatología en el centro de especialidades de La Laguna para junio de 2011, es decir, unos 18 meses después.

- En el **EQ 431/09**, en el que se denuncian retrasos constantes en la atención en salud mental del Hospital General de La Palma.

- En el **EQ 298/09**, en el que un paciente oncológico se encuentra en lista de espera desde noviembre de 2008 y que, finalmente, le fue realizada la prueba en abril de 2009, unos 6 meses después.

- En el **EQ 1884/08**, referente a una espera de cerca de 22 meses para una intervención por parte del servicio de cirugía general y digestiva del CHUIMI.

- En el **EQ 1153/08**, referente a una espera de 24 meses para intervención quirúrgica por parte del servicio de angiología y cirugía vascular del CHUIMI.

- En el **EQ 683/07**, referente a una espera de 24 meses para revisión en radioterapia en el Hospital Doctor Negrín.

Los anteriores, como ya se ha señalado, son solo algunos ejemplos de quejas recibidas en el Diputado del Común, en las que se denuncia el establecimiento de plazos excesivos para la atención en consulta especializada, la realización de pruebas diagnósticas o para intervenciones quirúrgicas.

La existencia de estas quejas se corresponde, lógicamente, con la existencia de unas considerables listas de espera, según publica el Servicio Canario de la Salud en su página web. A su vez, las listas de espera existen porque tenemos un sistema sanitario de atención universal, altamente profesional, que ofrece, en general, una atención sanitaria de calidad. A esto se debe añadir el hecho de que la realidad socioeconómica de Canarias no permite a la mayoría de sus ciudadanos acudir a centros médicos de carácter privado en los casos en los que el sistema sanitario público no es capaz de atender con la adecuada y necesaria celeridad las afecciones a la salud que se producen puntual o crónicamente.

No pretende este Diputado del Común, puesto que no es su competencia, realizar una valoración de carácter político de la gestión de la sanidad pública en las islas. Pero como defensor del pueblo, es nuestra obligación recordar al Gobierno de Canarias que *la Ley 11/1994, de 26 de julio, de ordenación sanitaria de Canarias*, establece que serán funciones del Sistema Canario de la Salud, entre otras, facilitar asistencia sanitaria de cobertura universal y garantizadora del acceso y goce de las prestaciones en condiciones de igualdad efectiva (*artículo 3.d*), y que entre los principios a los que se debe ajustar la organización y el funcionamiento del Sistema Canario de la Salud se encuentran los de la igualdad en el acceso a los servicios y las prestaciones y la mejora continua de la calidad de la atención y la asistencia prestada por los servicios, tanto desde el punto de vista de la individualización, la dignidad y la humanidad en el trato a los pacientes y sus familiares, como en la mejor dotación de los servicios sanitarios (*artículo 4, letras e) y f*)).

En este sentido, si bien entendemos que los recursos con los que cuenta el sistema público de salud en la Comunidad Autónoma son por su propia naturaleza limitados, consideramos que se debe continuar realizando el esfuerzo que sea necesario para minimizar los tiempos de espera para atención especializada, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en todos los organismos dependientes del Servicio Canario de la Salud, consiguiendo que los pacientes no se sientan números de una lista, sino personas con problemas de salud a las que el sistema sanitario da una respuesta en un plazo razonable, incluso en los casos en los que la poca gravedad de la patología permitiera demorar la intervención en el tiempo, sin riesgo de empeoramiento, desde el punto de vista clínico.

#### 12.4. Enfermedades raras

Como en años anteriores, se han recibido algunas quejas referidas a enfermedades raras, es decir, aquellas que tienen una escasa prevalencia entre la población. Según señala el portal de salud de la Unión Europea, se define como enfermedad poco común aquella que afecta a menos de 5 personas de cada 10 000. Aun así, el número de personas afectadas puede ser elevado, pues se conocen unas 7 000 enfermedades poco comunes. La mayoría de ellas son de origen genético, aunque también pueden provenir de una exposición ambiental durante el embarazo o más adelante, a menudo junto con una predisposición genética. Algunas son formas infrecuentes o complicaciones inhabituales de enfermedades comunes. Aunque pueden detectarse indicios en el nacimiento o en la infancia, más del 50% de las enfermedades poco comunes se presentan en la edad adulta y son a menudo potencialmente mortales o crónicamente debilitantes. Aunque no suele existir tratamiento eficaz, la detección precoz, seguida de una atención adecuada, pueden mejorar la calidad de vida y aumentar la esperanza de vida.

Como señala el referido portal, las enfermedades poco comunes constituyen un problema grave de salud pública y, por lo tanto, una prioridad en los programas de salud e investigación de la UE. El Parlamento de Canarias conoce bien esta cuestión, pues ya en el ejercicio 2010 ha acogido unas jornadas de investigación sobre enfermedades raras, organizadas por la Cámara Autonómica, la Federación Española de Asociaciones de Enfermedades Raras (FEDER) y que contaron además con la colaboración de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

Las quejas que se reciben en el Diputado del Común suelen estar motivados por que no existe aún una extensa red de centros de referencia para el tratamiento de estas enfermedades, por lo que los usuarios solicitan su traslado, con cargo al sistema de salud canario, a centros de otras comunidades autónomas o de otros países. En otros casos, los pacientes encuentran dificultades para que se les prescriba o se les administren determinados medicamentos que, en ocasiones, tienen un alto coste económico que el sistema público de salud es renuente a asumir.

En el **EQ 1418/09**, algunos afectados por hemoglobinuria paroxística nocturna solicitan la dispensación de un medicamento que, a su juicio, mejorará su situación como afectados de dicha patología. Por parte de la dirección



médica del CHUIMI se les dio respuesta a su solicitud, indicando que la prescripción de medicamentos se realiza de acuerdo con las indicaciones terapéuticas aprobadas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, y que dicha Agencia solo objetiva beneficios clínicos por la administración de dicho medicamento en pacientes con antecedentes de transfusiones, que no es el caso de los reclamantes. No obstante, por parte de la citada dirección médica se indicó que se iba a remitir una propuesta a la Dirección General de Farmacia de la Consejería de Sanidad, para que ésta a su vez planteara al laboratorio farmacéutico la realización de ensayos clínicos del medicamento en pacientes no transfundidos en los meses previos, por lo que hemos admitido la queja para conocer si se han llevado a cabo dichas medidas y el resultado de las mismas.

En el **EQ 281/09** referido a una paciente afectada de atrofia muscular tipo I, la interesada solicitó al Servicio Canario de Salud que se le autorizase a pedir una segunda opinión médica en un centro de referencia de Barcelona, si bien finalmente la segunda opinión fue recabada en un centro hospitalario de Canarias, en el que se realizaron, además, pruebas complementarias para un mejor diagnóstico, por lo que procedimos al archivo de la queja.

En relación con la Epidermólisis bullosa, la llamada piel de mariposa, en este ejercicio 2009 hemos dirigido una sugerencia a la Consejería de Sanidad para la mejora de la calidad asistencial de las personas afectadas por dicha patología en Canarias. Esta sugerencia, que incluimos en el epígrafe de Resoluciones del Diputado del Común en materia de Sanidad, al que nos remitimos, tampoco ha sido contestada por dicha consejería.

Para finalizar con este epígrafe, recogemos las diez propuestas recogidas en el decálogo sobre centros, servicios y unidades de referencia, promovido por la Federación Española de Enfermedades raras, que resume a la perfección el conjunto de necesidades inmediatas de estos pacientes:

1.- Las Administraciones Públicas en el ámbito estatal y autonómico deben tomar conciencia de lo importante que es impulsar la creación de una red de centros, servicios y unidades de referencia (CSUR) en enfermedades raras (ER) en 2010.

2.- Hay que garantizar la atención real y efectiva de todos los afectados por ER y eliminar las situaciones de desigualdad existentes hoy en día, entre las diferentes CCAA.

3.- Se hace especialmente relevante la necesidad de asegurar la participación de los pacientes en la identificación, designación y seguimiento de los mismos.

4.- Ha de priorizarse el enfoque socio-sanitario de los centros de referencia para ER, que financiados de forma suficiente han de apostar claramente por una atención integral y transversal.

5.- Es fundamental la creación de una organización estatal para las enfermedades raras dirigida a coordinar la red de centros de referencia.

6.- Se debe impulsar la investigación a través de los centros de referencia.

7.- Se hace necesario revisar y adaptar los criterios de designación a las necesidades específicas de las ER.

8.- Urge realizar cuanto antes una convocatoria para la creación de los CSUR para ER a nivel estatal, de forma que se puedan apoyar los que ya funcionan como tales.

9.- Hay que identificar con claridad el mapa de derivación para facilitar la ruta de actuación a las familias.

10.- Se debe garantizar, por parte de la administración estatal y autonómica, el acceso inmediato a la atención a todas las familias afectadas, ya que el tiempo es una variable especialmente cruel para este tipo de patologías minoritarias.

### **12.5. Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento**

De conformidad con lo establecido en el *artículo 4.3 del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre*, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, la cartera de servicios comunes únicamente se facilitará por centros, establecimientos y servicios del Sistema Nacional de Salud, propios o concertados, salvo en situaciones de riesgo vital, cuando se justifique que no pudieron ser utilizados los medios de aquél. En esos casos de asistencia sanitaria urgente, inmediata y de carácter vital que hayan sido atendidos fuera del Sistema Nacional de Salud, se reembolsarán los gastos de la misma, una vez comprobado que no se pudieron utilizar oportunamente los servicios de aquél y que no constituye una utilización desviada o abusiva de esta excepción.

Del texto de la norma reglamentaria se deducen cuatro requisitos exigidos para que el reintegro de gastos por asistencia sanitaria ajena al sistema público sea procedente:

- Que se trate de una urgencia inmediata.
- Que se trate de una urgencia de carácter vital.
- Que no hubiera posibilidad de utilización de los servicios de la sanidad pública.
- Que el caso no constituya una utilización abusiva de la excepción.

Sobre esta materia la administración sanitaria adopta una postura restrictiva, por lo que hemos recibido alguna reclamación, si bien existe dificultad para determinar el carácter de urgencia inmediata y vital que motiva la intervención, considerándose por nuestra parte idóneo, en estos casos, el procedimiento correspondiente ante los tribunales de justicia (**EQ 147/07, EQ 46/09, EQ 186/09**), aunque, en algunos casos justificados, el Servicio Canario de la Salud ha ordenado el reintegro de los gastos efectuados por los pacientes fuera de los centros de carácter público (**EQ 694/07, EQ 1854/08**).

Un caso particular lo plantea un reclamante que solicitaba el reintegro de los gastos médicos ocasionados por la vacunación de sus hijas contra el virus del papiloma humano. Esta queja no se pudo admitir a trámite pues el fármaco o vacuna contra el virus del papiloma humano no es financiado por el Sistema Nacional de Salud. No obstante, las comunidades autónomas están siguiendo las directrices o recomendaciones elaboradas por la Comisión Nacional de Salud Pública del Consejo Interterritorial del citado Sistema Nacional de Salud, que aconsejan la vacunación a las niñas con edades comprendidas entre los 12 y los 14 años. Por este motivo, la Comunidad Autónoma

de Canarias está vacunando a todas las niñas que cumplan los 14 años, a partir del 1 de enero de 2008. De esta forma, según la consejería, todas las niñas que tienen 13 años o menos van a ser vacunadas en su momento, si bien esta Institución entiende que sería deseable extender esta vacunación si se considerase su utilidad en niñas que hayan superado esa edad (EQ 1898/08).

En cuanto al reembolso de gastos por desplazamientos en transporte no concertado y las compensaciones a los pacientes del Servicio Canario de la Salud y a sus acompañantes por pernoctar, por razón de asistencia sanitaria, fuera del Área de Salud de su municipio de residencia se han seguido tramitando quejas en las que se expresa la insuficiencia de las cuantías que corresponden de acuerdo con el *Decreto 90/2004, de 13 de julio*, modificado por *Decretos 134/2007, de 24 de mayo* y *Decreto 36/2008, de 11 de marzo* (EQ 831/08). Sobre esta cuestión hemos de destacar que al finalizar el ejercicio por el Gobierno de Canarias se ha aprobado el *Decreto 173/2009, 29 diciembre*, por el que se regulan las compensaciones por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado de pacientes del Servicio Canario de la Salud y sus acompañantes. Este Decreto deroga el anteriormente vigente y establece nuevas compensaciones por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado.

## 12.6. Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario

En este epígrafe recogemos diversos grupos de quejas en los que los reclamantes hacen referencia a la calidad de la atención sanitaria prestada por parte de los profesionales que intervienen en los respectivos procesos diagnósticos y de tratamiento o a cuestiones referentes a la organización, prestaciones y servicios de carácter sanitario.

### a) Reclamaciones contra el personal sanitario.

Algunas de las quejas que se reciben hacen referencia a una supuesta mala praxis por parte de alguno de los profesionales que han intervenido con respecto a un paciente determinado.

En estos casos se indica a los reclamantes que la vía adecuada para la satisfacción de su pretensión puede ser la reclamación por daños en la vía civil o, incluso, si considera que es el caso, el ejercicio de las acciones penales para dirimir la posible responsabilidad penal en la que hubiera incurrido el profesional actuante. Pero entendemos que la tramitación de estas reclamaciones por la vía de la queja ante el Diputado del Común no es la adecuada, pues la determinación de la existencia de responsabilidad civil o penal requiere la instrucción del correspondiente procedimiento ante el juez competente, según establecen las diversas disposiciones normativas que son de aplicación.

No obstante, algunas quejas se admiten a trámite, con la salvedad realizada anteriormente, pues entre la documentación que aporta el reclamante figura la existencia de reclamaciones efectuadas al amparo de lo dispuesto en el *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, que regula la estructura y el funcionamiento de la oficina de

defensa de los derechos de los usuarios sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario. En estos casos nuestra actuación tiene como objetivo conseguir que se produzca la respuesta al reclamante, de acuerdo con lo dispuesto en la citada norma (EQ 1036/09, EQ 1009/08, EQ 1087/07).

En algunas de estas quejas hay que reseñar la falta de colaboración de la consejería, particularmente en casos en los que se ha producido una importante alarma social por la trascendencia pública de los hechos (EQ 1511/09, EQ 1142/09).

### b) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas sanitarias.

En ocasiones, cuando los hechos ocurridos pueda derivarse la existencia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, de acuerdo con lo previsto en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* que prevé que los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, por parte de esta Institución se asesora a los ciudadanos sobre la posibilidad de ejercer dicha acción.

En otros casos, son los propios usuarios sanitarios los que reclaman ante el Diputado del Común por los excesivos retrasos en la tramitación, por parte del Servicio Canario de la Salud, de los expedientes incoados como consecuencia de las reclamaciones aludidas, lo que ha dado lugar a la remisión de la correspondiente resolución mediante la que se recuerda al Servicio Canario de la Salud su deber legal de dar cumplimiento a las previsiones del artículo 142 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, desarrollado por *Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo*, que aprueba el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial (EQ 78/08).

El Servicio Canario de la Salud es plenamente consciente del retraso que se viene produciendo en la tramitación y resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial, por lo que destacamos de forma especialmente positiva la respuesta a esta Recomendación, en la que se contemplan una serie de medidas, cuya implementación mejorará, sin duda, el plazo de tramitación de estos procedimientos.

### c) Régimen de organización de diferentes servicios en los hospitales públicos.

En este apartado destacamos una queja, que se encuentra en tramitación, referente a la unidad de preescolares del Hospital Materno Infantil de Gran Canaria. En este hospital, según la queja, se pide a los padres que abandonen las habitaciones entre las 8 y las 12 de la mañana, rango horario en el que se lleva a cabo la actividad médica de seguimiento y diagnóstico, así como las actuaciones de enfermería necesarias que no tienen que realizarse en otras horas (EQ 1433/09).

La queja, como hemos expresado, se encuentra en trámite, por lo que no podemos emitir una valoración detallada. Nos consta, en cualquier caso, que se trata de una práctica habitual en diferentes áreas de hospitalización y que, tal vez, merecería un replanteamiento, al menos en aquellos casos en los que los pacientes son menores, como la indicada unidad de preescolares, o en neonatología, si bien, insistimos, no podemos valorar este asunto con profundidad hasta que recibamos el informe que hemos solicitado.

También el régimen horario establecido para los acompañantes de los pacientes ha motivado la presentación de una queja, igualmente en trámite, en la que se denuncia que a los familiares de una paciente ingresada en el Hospital General de La Palma les fue vedado el acceso a dicho hospital en horario nocturno, tras haber recibido una aviso por parte de la paciente sobre el empeoramiento de su estado de salud (EQ 1512/09).

Otra cuestión que ha suscitado diversos escritos de queja es la de la ubicación y distribución de determinadas especialidades médicas entre los distintos hospitales de la Comunidad Autónoma (EQ 111/09, EQ 471/09). Así, en una queja, el reclamante aludía a los problemas que vienen padeciendo en Canarias los pacientes con trasplante hepático, entre los que él se encuentra, debido a que deben trasladarse a Tenerife para sus revisiones en el Hospital Ntra. Señora de la Candelaria. En la queja se expresa que los pacientes con trasplante hepático vienen detectando graves deficiencias en el funcionamiento de determinados centros hospitalarios, en especial, debido a la falta de especialistas, por ejemplo en el Hospital Universitario Insular de Gran Canaria y en el Hospital Doctor Negrín. También aprecian la falta de especialistas en los servicios de urgencias y, cuando acude algún enfermo trasplantado con un problema, lo remiten a Tenerife. El hecho de tener que acudir al Hospital de La Candelaria para el control de su situación (consultas médicas, analíticas o ecografías, etc.) con relativa asiduidad, convierte sus desplazamientos y el de sus acompañantes en “un calvario”, puesto que deben tomar los vuelos de primera hora de la mañana y regresar a primera hora de la tarde, según se desarrollen las consultas ese día. Otro de los problemas de estos pacientes es el de los gastos que se ven obligados a afrontar por su enfermedad, ya que sólo se les costea el traslado en avión y el trasplante en el hospital, mientras que el resto de los gastos es asumido por ellos. Además, el abono por parte de esa consejería de las dietas se produce tras tres o cuatro meses, acumulándose, de esta manera, los gastos de varios desplazamientos.

No obstante, hemos procedido al archivo de esta queja, a la vista de la respuesta ofrecida por la Consejería de Sanidad a esta queja, a tenor de la cual observamos la adopción de medidas tendentes a minimizar los inconvenientes que padecen, debido a la insularidad, los trasplantados hepáticos. Así, el informe referido señala que “En la mayoría de los hospitales de referencia para trasplantes de órganos sólidos, a nivel nacional, el seguimiento post-trasplante lo realiza siempre el centro trasplantador, y sólo en ocasiones, el seguimiento a largo plazo lo realiza el centro al que pertenece el paciente, según acuerdos y protocolos específicos entre dichos

centros. Las complicaciones que puedan presentar dicho pacientes, siempre las asume el centro trasplantador”.

En nuestra Comunidad Autónoma, debido a la insularidad, con el fin de evitar continuos desplazamientos de los pacientes para revisiones, los centros de origen del enfermo, según los protocolos establecidos entre los distintos equipos que participan en la actividad del trasplante hepático, y por los criterios clínicos, asumen el seguimiento rutinario post-trasplante, siempre en comunicación continua con el centro trasplantador, en una actividad que constituye un ejemplo de esfuerzo y trabajo en equipo.

Por ello, aunque el centro de referencia para el trasplante hepático en la Comunidad Autónoma Canaria es el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, en Tenerife, tanto el Hospital Universitario Insular de Gran Canaria como el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín han asumido el seguimiento de sus pacientes con las condiciones clínicas específicas de cada paciente, según un protocolo preestablecido y de acuerdo con el centro trasplantador, todo ello con la finalidad de ofrecer a los pacientes la mejor calidad asistencial posible.

Hasta el momento, para evitar desplazamientos entre islas, se realizan las siguientes acciones:

- “En el inicio del programa de trasplante hepático, se realizaban todos los estudios necesarios para ser incluido en lista de espera en el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria. Actualmente, la mayoría de esos estudios se realiza en el centro de origen, aportándolos el paciente en el momento que acude a valoración por parte del equipo de trasplante.

- Una vez incluido el paciente en lista de espera, deben realizarse revisiones periódicas hasta el momento del trasplante. En ocasiones, si las condiciones del paciente no son adecuadas para el desplazamiento hasta el centro trasplantador, se realizan dichos estudios en el centro de origen y el servicio responsable remite los resultados al centro trasplantador.

- Si el paciente ya ha sido trasplantado, hasta que sea asumido por el centro de origen y, según el protocolo establecido, se realizan pruebas complementarias en el centro de origen que el paciente aporta en el momento de acudir a la revisión habitual, para evitar un doble desplazamiento o el alargamiento de éste”.

#### **d) Transporte sanitario.**

También son relativamente frecuentes las quejas referidas a las condiciones en las que se presta el servicio de transporte sanitario no urgente en las diferentes islas, si bien en el ejercicio 2009 solo se han recibido dos nuevas quejas alusivas a este asunto (EQ 369/09, EQ 1452/09).

Normalmente estas quejas revelan un problema de fácil comprensión y entendimiento para cualquier persona, esto es, el elevado número de horas que suponen en ocasiones los transportes sanitarios de carácter colectivo, pues la ambulancia o el vehículo destinado a tal fin debe realizar un desplazamiento prolongado en el tiempo, en el que irá recogiendo o dejando a los pacientes, por lo que algunos de ellos, dependiendo de la organización de la ruta, dedican prácticamente toda la jornada, con el consiguiente agotamiento y deterioro para, por ejemplo, una sesión de diálisis.

A nuestro entender estas quejas tienen una difícil solución, pues como ya hemos indicado en alguna ocasión en este informe, los recursos disponibles son limitados y las necesidades por cubrir, numerosas. No obstante, consideramos fundamental que se preste atención y se valoren las opiniones de los afectados, así como que se realice el más amplio esfuerzo en planificar las rutas, de forma que supongan la menor carga de tiempo posible para los pacientes.

### 12.7. Salud Pública

En el epígrafe de Salud Pública destacamos el **EQ 230/09**, referente a falta de respuesta a diversas denuncias efectuadas por un colectivo sobre del mal estado, suciedad y posible contaminación de las aguas mineromedicinales del balneario del Pozo de la Salud, ubicado en el municipio de Frontera, en El Hierro.

Una cuestión que destaca en esta queja es la aparente laguna legal en cuanto al control e inspección de las aguas mineromedicinales empleadas en tratamientos hidropónicos, pues el interesado se ha dirigido a la Dirección General de la Salud Pública del Gobierno de Canarias, en referencia a las competencias de la Consejería de Sanidad en las labores de vigilancia y control del agua e instalaciones del balneario Pozo de la Salud, por lo dispuesto en el *Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero*, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. La mencionada Dirección General le ha comunicado que el *artículo 3* del citado Real Decreto excluye expresamente de su ámbito de aplicación a las aguas mineromedicinales de establecimientos balnearios, y le remite a la legislación de minas, a cuyo tenor la declaración de un agua como mineromedicinal es, en la actualidad, competencia de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, limitándose la Dirección General de la Salud Pública a emitir informe en el procedimiento de declaración de la condición de un agua como mineromedicinal.

Sin embargo, no tenemos constancia de que la Consejería de Empleo, Industria y Comercio efectúe controles de calidad de las aguas mineromedicinales que se consumen en tratamientos hidropónicos, por lo que hemos dirigido una solicitud de informe en ese sentido.

Asimismo, en esta queja vamos a remitir una Recomendación al Ayuntamiento de Frontera y otra, en el mismo sentido, al Cabildo Insular de El Hierro, para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental que reciban se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley 27/2006, de 18 de julio*, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

En el **EQ 221/09** referido a Salud Pública correspondiente a este ejercicio, se alude a la situación que padecen los vecinos de un edificio colindante con el solar en el que se desarrollan las obras de remodelación de un centro de atención especializada extrahospitalaria en Tenerife. Al parecer, dichas obras, que comenzaron en el año 2004, llevan paralizadas 18 meses y, dado que la remodelación del referido centro de salud se encuentra

inacabada, se ha generado un problema de insalubridad en la zona, con proliferación de ratas, cucarachas y palomas; salida de aguas negras provenientes del centro de salud; daños y degradación de la fachada trasera del edificio del colectivo reclamante, entre otros problemas.

Recientemente, la Consejería de Sanidad nos ha comunicado que la paralización de las obras se ha debido a problemas padecidos por la empresa adjudicataria de las mismas y que, en la actualidad, se realizan obras en la planta semisótano y en los alrededores del edificio por un importe de 26 683 euros con el fin de mejorar el entorno y evitar las molestias señaladas.

### 12.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública

a) **EQ 1424/06.** Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas al Complejo Hospitalario Universitario Materno-Infantil de Gran Canaria.

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad no ha contestado la Resolución.

b) **EQ 142/07.** Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife y la Recomendación sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención especializada al paciente.

Resolución no contestada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

c) **EQ 789/07.** Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la dirección del Área de Salud de Gran Canaria.

Resolución no contestada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

d) **EQ 1046/07 y 1047/07.** Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la Gerencia de Atención Primaria de Gran Canaria.

Resolución no contestada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

e) **EQ 78/08.** Recomendación y recordatorio de deberes legales al Servicio Canario de la Salud para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que insten los ciudadanos.

Resolución aceptada por el Servicio Canario de la Salud.

f) **EQ 1029/07.** Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que dicte orden de ejecución referente a la limpieza de un solar de propiedad privada.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

### 12.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública

**EQ 142/07.** Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora



**del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife y Recomendación sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención especializada al paciente.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja que se tramita en esta Institución a instancia de doña. (...), la cual está registrada con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como VI conoce, la reclamante manifestaba que, el día 29 de septiembre de 2006, entre las 17:30 y las 18:00 horas, acudió al servicio de urgencias del Centro de Salud de Granadilla de Abona, ya que necesitaba la medicación que se le había prescrito tras haber sido dada de alta del Hospital Ntra. Sra. de la Candelaria. Una vez en urgencias, al solicitar cita por la ventanilla, la persona encargada, tras consultar el ordenador, le dijo que su tarjeta no era válida y le denegó el acceso a la consulta. Debido a ello, la reclamante tuvo que comprar con sus propios recursos y sin la correspondiente receta la medicación que se le había prescrito.

Ese mismo día 29 de septiembre, la Sra. (...) presentó una reclamación en el centro de salud citado, recibiendo, con posterioridad, la contestación por parte de la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife. No obstante, la reclamante manifestaba su disconformidad con la respuesta, pues en dicho escrito no se reconocían los hechos sucedidos, sino que se explicaba que el director del centro informaba que se le había indicado a la usuaria que debía acudir a la Seguridad Social para regularizar su situación de cara a las prestaciones sanitarias y que, en ningún momento, se le había denegado la asistencia sanitaria y menos de carácter urgente, ya que su facultativo de siempre la había seguido atendiendo.

A la vista de esta respuesta, con fecha 15 de diciembre, dirigió un escrito de discrepancia a esa consejería, del cual no había recibido contestación hasta la fecha de presentación de esta queja.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitir la queja a trámite y solicitarle que nos informase acerca del trámite dado al escrito de la reclamante, así como de las medidas adoptadas o que se previera adoptar, en su caso.

Esa consejería, en respuesta a nuestra solicitud de informe nos dio traslado de diversos documentos que obran en el expediente y cuyo contenido damos por reproducido, por razones de economía:

- Escrito de la gerencia de Atención Primaria de 14 de marzo de 2007, dirigido al jefe de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.
- Informe de alta hospitalaria, de 29 de septiembre de 2006.
- Escrito de la gerente de Atención Primaria, de 26 de octubre, dirigido a la reclamante.
- Escrito del director de la Zona Básica de Salud, de 13 de octubre de 2006, dirigido a la gerencia de Atención Primaria.

- Información referente a la consulta de tarjetas en los que aparece la reclamante “sin asistencia sanitaria” y hojas de citas del usuario, relativas a la reclamante.

Con posterioridad, mediante un escrito de alegaciones, la reclamante vino a expresar de nuevo su descontento con esta respuesta, señalando que su queja se refería a la denegación de asistencia sanitaria el día 26/9/2006, circunstancia esta que no había sido objeto de investigación, limitándose los responsables de la Zona de Salud y de la gerencia de Atención Primaria a aseverar que había sido asistida previa y posteriormente a esa fecha, pero sin verificar lo ocurrido el reiterado 26 de septiembre de 2009, es decir, la denegación por parte del personal administrativo del centro de salud de su derecho a acceder a la consulta, con base en una supuesta irregularidad en su situación administrativa comunicada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Tras el análisis de las alegaciones efectuadas por la reclamante, esta Institución acordó solicitar un nuevo informe a esa Secretaría General Técnica, informe que fue recibido en esta Institución el pasado 17/10/08. Del análisis del mismo destacamos:

- Que se reitera la versión ya ofrecida, es decir, que en su centro de salud se le explicó que debía acudir a la Seguridad Social para regularizar su situación, pero que nunca se le denegó la asistencia sanitaria y su facultativo siempre la ha estado atendiendo. Como justificación de esa afirmación se adjunta al informe los movimientos de la cita previa de la interesada, anterior y posterior a dicha fecha.

- Se señala también que el servicio de urgencias del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria entregó informe de alta a la usuaria, en el que se contenía la prescripción de medicamentos, pero no se le entregaron en el momento del alta las dosis necesarias de medicación, siendo los facultativos de atención especializada los obligados a expedir las correspondientes recetas.

- La oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios ha hecho dos recomendaciones dirigidas al director del Servicio Canario de la Salud para que los hospitales, en urgencias, dispensen unas dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Destacamos, en primer lugar, que tanto el director de la Zona Básica de Salud, como la gerencia de Atención Primaria de Tenerife y esa misma Secretaría General Técnica nos han comunicado de forma reiterada que en ningún momento se le ha denegado la asistencia sanitaria a la Sra. (...), y que, el 26 de septiembre de 2006, simplemente se le informó que debía regularizar su situación ante el correspondiente organismo de la Seguridad Social. Para apoyar esta tesis se nos remiten los listados de citas previas de la usuaria.

Sin embargo, no observamos que se haya ejercido una actividad probatoria diligente con el fin de determinar

si, en efecto, la interesada se personó en el centro de salud para solicitar asistencia sanitaria urgente y ésta le fue denegada por personal no sanitario y por causas estrictamente burocráticas.

Sobre este particular, solo cabe recordar el contenido del *artículo 1.2 de la Ley 14/1986, General de Sanidad*, que extiende la titularidad del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a todos los españoles y a los extranjeros residentes, o el *artículo 3.d) de la Ley 11/1994, de Ordenación Sanitaria de Canarias*, que asigna al Sistema Canario de la Salud la función de asistencia sanitaria de cobertura universal y garantizadora del acceso y goce de las prestaciones en condiciones de igualdad efectiva.

Como ya le hemos reiterado recientemente, con relación a los **EQ 789/07** o **EQ 1426/06**, el *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, que regula la estructura y el funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su *artículo 15*, que se compone de:

- Determinación y comprobación de los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.
- Solicitud de informe al centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que habrá de emitirse en el plazo máximo de 20 días.
- Elaboración, si procede, de propuesta de mediación.
- Si no procede la propuesta de mediación, de completará, en su caso, la instrucción, incorporando al expediente las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.
- Concesión de trámite de audiencia a los interesados, y formulación de propuesta de contestación. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Por otro lado, el *artículo 16.1* establece el posible contenido de la contestación, a la vista de los resultados de la instrucción.

Esta contestación puede consistir en:

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.
- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.
- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.
- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

Además, el *artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, señala que la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la consejería competente en materia de sanidad,

y el *artículo 16.3* dispone que la contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la oficina, dentro del mes siguiente a su notificación, debiendo en este último caso adoptarse y notificarse la contestación en el plazo de dos meses desde que se efectuara la discrepancia.

Del análisis del expediente reseñamos que no se ha procedido a una comprobación rigurosa del hecho denunciado (denegación de la asistencia sanitaria el 26 de septiembre de 2009), ni se ha concedido trámite de audiencia. Con posterioridad, tras la presentación del escrito de discrepancia, no se resolvió la reclamación en el plazo legal de dos meses.

**Segunda.-** De los informes emitido por la gerencia de Atención Primaria de Tenerife y por esa Secretaría General Técnica, se desprende una posible omisión por parte de los facultativos del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria, pues, al parecer, se entregó informe de alta a la usuaria, en el que se contenía la prescripción de medicamentos, pero no se le entregaron en el momento del alta las dosis necesarias de medicación, siendo dichos facultativos de atención especializada los obligados a expedir las correspondientes recetas.

Sobre este particular su informe señala que la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios ha hecho dos recomendaciones, dirigidas al director del Servicio Canario de la Salud para que los hospitales, en urgencias, dispensen unas dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Esta Institución comparte plenamente el sentido de esas recomendaciones. No obstante, desconocemos si las mismas guardan relación con este caso, y si han sido pacíficamente aceptadas por el director del Servicio Canario de la Salud o si dichas recomendaciones no se están cumpliendo, dando lugar a situaciones como la que ha sufrido la reclamante.

Por los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De evaluar, conjuntamente con la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife, el sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a su ámbito competencial, para garantizar el cumplimiento de las previsiones del *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*.

- De revisar el cumplimiento de las Recomendaciones efectuadas al Servicio Canario de la Salud, sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Según dispone el *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, deberá dar respuesta a esta Resolución en término no superior al de un mes, comunicando a esta

Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

**EQ 78/08. Recomendación y recordatorio de deberes legales al Servicio Canario de la Salud para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que insten los ciudadanos.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja que se tramita en esta Institución a instancia de don (...), la cual está registrada con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como VI conoce, el Sr. (...) manifestaba que con fecha 29/3/07 presentó una reclamación ante ese organismo por responsabilidad patrimonial tras una intervención quirúrgica practicada el 11 de febrero de 2004. Posteriormente, en junio de 2007, recibió un escrito por el que se le notificaba que su reclamación había sido admitida a trámite sin que en el momento de presentación de la queja se hubiera dictado resolución en dicho expediente.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución, considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y con fecha 28 de abril de 2008 solicitó a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad la emisión de un informe acerca del estado de tramitación en que se encontraba el citado ERP (...), así como de si se había dictado ya una resolución sobre el particular.

Con fecha 26 de junio de 2008, la Secretaría General Técnica de la consejería nos remitió informe de la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud, que a su vez remitía informe del Servicio de Inspección y Prestaciones, con relación al procedimiento de responsabilidad patrimonial nº (...). En dicho informe, la inspectora médica firmante expone:

“(…)”

1.- El retraso en la elaboración del informe del expediente referido es debido al excesivo cúmulo de expedientes pendientes de tramitación en esta Secretaría General.

2. Por esta parte, se llevarán a cabo los trámites necesarios para que, a la mayor celeridad posible, se proceda a la resolución del expediente de referencia, sin perjuicio de la tramitación de los restantes expedientes recibidos con anterioridad y que se encuentran en la actualidad en idéntica situación”.

A la vista del presente informe, con fecha 14 de julio de 2008, esta Institución dirigió a esa consejería un nuevo escrito, en el que solicitamos, considerando el contenido del escrito firmado por la inspectora médica, al que antes hicimos alusión, que nos diera traslado en su momento de la resolución que se adopte para resolver el expediente de referencia.

El 1 de junio de 2009, a la vista del lapso de tiempo transcurrido sin haber recibido comunicación de la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial nº (...), remitimos una nueva solicitud de informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Finalmente, el 8 de junio de 2009 la referida Secretaría General Técnica nos remitió nuevo escrito, acompañado de informe emitido por la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud, del siguiente tenor literal:

“(…) respecto a su último escrito informamos que continúa en fase de instrucción el procedimiento de responsabilidad patrimonial nº (...). Una vez emitida la Resolución que proceda de conformidad con lo interesado por Vd., se les dará traslado de la misma”.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

**Primera.-** El artículo 142 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante *LRJ-PAC*), establece, con respecto a los procedimientos de responsabilidad patrimonial lo siguiente:

1.- Los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas se iniciarán de oficio o por reclamación de los interesados.

2.- Los procedimientos de responsabilidad patrimonial se resolverán, por el Ministro respectivo, el Consejo de Ministros si una ley así lo dispone o por los órganos correspondientes de las comunidades autónomas o de las entidades que integran la administración local. Cuando su norma de creación así lo determine, la reclamación se resolverá por los órganos a los que corresponda de las Entidades de Derecho público a que se refiere el artículo 2.2 de esta ley.

3.- Para la determinación de la responsabilidad patrimonial se establecerá reglamentariamente un procedimiento general con inclusión de un procedimiento abreviado para los supuestos en que concurren las condiciones previstas en el artículo 143 de esta ley.

4.- La anulación en vía administrativa o por el orden jurisdiccional contencioso-administrativo de los actos o disposiciones administrativas no presupone derecho a la indemnización, pero si la resolución o disposición impugnada lo fuese por razón de su fondo o forma, el derecho a reclamar prescribirá al año de haberse dictado la sentencia definitiva, no siendo de aplicación lo dispuesto en el punto 5.

5.- En todo caso, el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo. En caso de daños, de carácter físico o psíquico, a las personas el plazo empezará a computarse desde la curación o la determinación del alcance de las secuelas.

6.- La resolución administrativa de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, cualquiera que fuese el tipo de relación, pública o privada, de que derive, pone fin a la vía administrativa.

7.- Si no recae resolución expresa se podrá entender desestimada la solicitud de indemnización

En desarrollo de este artículo, mediante *Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo*, se aprobó el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

El artículo 13.3 de dicho Reglamento señala que una vez transcurridos seis meses desde que se inició el

procedimiento, o el plazo que resulte de añadirles un período extraordinario de prueba, de conformidad con el artículo 9 del mismo, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

No obstante lo anterior, la presunción desestimatoria, como es sabido, tiene un carácter meramente procesal, y no enerva la obligación de resolver expresamente todos los procedimientos que recaen sobre cualquier administración pública, *ex artículo 42 LRJ-PAC*.

Como este Comisionado ha venido reiterando en todos sus informes anuales al Parlamento de Canarias, el silencio administrativo es una ficción jurídica que actúa en beneficio del ciudadano, que puede considerar estimada o desestimada su petición o recurso por el transcurso de un plazo y puede, en consecuencia, dirigirse a los tribunales de justicia. Pero el silencio administrativo no es una forma de respuesta, pues la obligación de responder subsiste, aunque se haya superado el plazo para entender estimada o desestimada la pretensión.

Esta Institución es consciente del elevado volumen de trabajo que soporta ese organismo, tanto por la organización y gestión de la actividad asistencial como por el elevado número de personal a su servicio y la consiguiente carga de trabajo que supone por la organización de procesos selectivos, concursos de traslados, nóminas, permisos, etc., y los recursos correspondientes.

Pese a ello, es nuestra obligación, a la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, dirigir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas organizativas y de gestión que estime oportunas para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que insten los ciudadanos.

Igualmente, al amparo de lo dispuesto en el citado *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, y sin que suponga merma del principio general de despacho de expedientes de acuerdo con el orden de incoación de los mismos, contenido en el **artículo 74 LRJ-PAC**, dirigimos a VI el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De resolver expresamente el expediente de responsabilidad patrimonial nº. (...) instado por el reclamante.

Según dispone el *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, deberá dar respuesta a esta resolución en término no superior al de un mes, comunicando a esta institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo. Reciba un atento saludo.

**EQ 1029/07. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que dicte orden de ejecución referente a la limpieza de un solar de propiedad privada.**

Nos dirigimos de nuevo a VE con relación a escrito de queja promovido ante esta Institución por D. (...), el cual ha quedado registrado con la referencia **EQ 1029/07**, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

La presente reclamación, como VE conoce, tenía su causa en las denuncias que el Sr. (...) llevaba tiempo formulando ante ese ayuntamiento, debido a la situación de deterioro e insalubridad en que se encuentran dos solares colindantes con su vivienda, situados en las calles (...) del barrio (...), en este término municipal.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución, considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitarle que nos informase acerca de los gestiones que se hubieran realizado, o que se previesen realizar, en su caso, como consecuencia de las denuncias formuladas.

En respuesta a nuestra solicitud, esa corporación remitió informe en el que se expresa que una vez consultada la base de datos del servicio municipal de limpieza, resulta:

“- Que con fecha 20 de diciembre de 2004 se realizó estudio fotográfico previo a la limpieza posterior de la misma.

- El 2 de febrero de 2005 a través del Servicio de Patrimonio, se recibe escrito firmado por el Sr. (...) sobre el mal estado de los solares y, por tanto, volvieron con la actuación de limpieza las respectivas cuadrillas.

- El 24 de octubre de 2007 presenta el Sr. (...) solicitudes del año 1994 relativo a denuncias con respecto a los solares referenciados y, aunque según la base de datos no consta hasta 2004, y en respuesta a su escrito, se procede a la actuación en materia de limpieza de los mismos.

- En el mes de abril de 2008, los inspectores de la zona dan parte de la situación que presentan los solares, poniéndose en marcha un nuevo dispositivo de limpieza que concluye en ese mismo mes.

- En el mes de julio de 2008, según los inspectores de la zona, los solares se encuentran en pésimo estado aun habiendo procedido a la limpieza unos meses antes.

Cabe señalar que dado que dichos solares son de propiedad particular, comprende a sus propietarios el mantenimiento de éstos. Sin embargo, todas las actuaciones llevadas a cabo por el servicio de limpieza municipal lo han sido de oficio, con la finalidad de evitar problemas de salubridad”.

Pese a lo anterior, el informe emitido no alude a actuación alguna llevada a cabo con respecto al particular propietario de los solares en los que se acumula la basura y provocan la queja del vecino de los mismos.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La *Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones (LRSV)*, en su *artículo 19*, texto que fue derogado en virtud de la disposición derogatoria única de la *Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo*, pero que se encontraba vigente al tiempo de los hechos denunciados, establece, en su número 1, que “Los propietarios de toda



clase de terrenos y construcciones deberán destinarlos a usos que no resulten incompatibles con el planeamiento urbanístico y mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Quedarán sujetos igualmente al cumplimiento de las normas sobre protección del medio ambiente y de los patrimonios arquitectónicos y arqueológicos y sobre rehabilitación urbana”.

En nuestro ámbito territorial, el *artículo 153.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*, dispone lo siguiente: “Los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, con sujeción a las normas sectoriales que les sean de aplicación, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de cumplir en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento”.

**Segunda.-** La intervención administrativa en la edificación opera a través de las órdenes de ejecución reguladas por el *artículo 84.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*, que reza lo siguiente: “Las corporaciones locales podrán intervenir la actividad de los ciudadanos a través de los siguientes medios:

- a) Ordenanzas y bandos.
- b) Sometimiento a previa licencia y otros actos de control preventivo.
- c) Órdenes individuales constitutivas de mandato para la ejecución de un acto o la prohibición del mismo”.

Por su parte, el *TRELOTENC*, en su *artículo 157.3*, establece que “El incumplimiento injustificado de las órdenes de ejecución habilitará a la Administración actuante para adoptar cualquiera de estas medidas:

- a) Ejecución subsidiaria a costa del obligado y hasta el límite del deber normal de conservación.

- b) Imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual, por valor máximo, cada una de ellas, del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas. El importe de las multas coercitivas impuestas quedará afectado a la cobertura de los gastos que genere efectivamente la ejecución subsidiaria de la orden incumplida, sin perjuicio de la repercusión del coste de las obras en el incumplidor. (...)”.

A la vista de todo ello, este Comisionado Parlamentario, en virtud de las competencias que le atribuye el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*,

#### RECOMIENDA

- a esa corporación municipal que se dicte la correspondiente orden de ejecución de las actuaciones necesarias en el referido terreno, con el fin de que el mismo quede libre de todos los elementos depositados en el mismo y en las condiciones adecuadas de seguridad, salubridad, ornato público y decoro.

Asimismo, se

#### RECOMIENDA

- a ese ayuntamiento que, en el supuesto de que el obligado no cumpla la orden de ejecución, se adopte cualquiera de las medidas recogidas en el *número 3 del artículo 157 del TRELOTENC*, anteriormente citado.

Según dispone el *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, deberá dar respuesta a esta resolución en término no superior al de un mes, comunicando a esta institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución cuando se tenga constancia de su recepción por ese Centro Directivo.

#### 13. SEGURIDAD PÚBLICA

##### Índice:

##### 13.1. Introducción.

##### 13.2. Extranjería.

##### 13.3. Tráfico.

##### 13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

##### 13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana.

##### 13.6. Otras Quejas.

##### 13.7. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública.

##### 13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública.

##### 13.1. Introducción

Las quejas tramitadas en el área de Seguridad Pública se distribuyen en cinco epígrafes en razón de la materia: extranjería, tráfico y seguridad vial, actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, situaciones de inseguridad ciudadana y uno denominado otras quejas. Son, por tanto, diversos los motivos que sustentan los expedientes de queja. Encontraremos, por lo tanto, al comienzo de cada epígrafe, una referencia a cuáles han sido los aspectos más destacados del trabajo desarrollado en cada uno de ellos a lo largo del año del que se da cuenta.

Durante el ejercicio que nos ocupa, se han tramitado 100 expedientes; de éstos, 81 corresponden a expedientes iniciados en el año 2009, mientras que los 19 restantes pertenecen a los incoados en ejercicios anteriores. Los expedientes citados dieron lugar a la realización de 281 trámites administrativos.

Fue necesario remitir siete recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes Administraciones:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria; dos por el expediente **EQ 136/09** (se solicitaron dos peticiones de informe en distintos momentos) y uno en relación con la tramitación del **EQ 166/09**.

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ 552/09**).

- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás (**EQ 1602/08**).

- Ayuntamiento de Tazacorte (**EQ 1871/08**).

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (**EQ 1365/08**).

### 13.2. Extranjería

Un hecho relevante que tuvo lugar en el año 2009, fue la entrada en vigor de la nueva *Ley de Extranjería*. Esta reforma (*Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre*). Es la cuarta que se produce desde que se aprobó la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero*, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. La modificación era necesaria e inaplazable, sobre todo por necesidad de adaptar la Ley a la nueva Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y la Transposición de directivas europeas. Igualmente, era una obligación improrrogable del legislador la adaptación de la *Ley de Extranjería* a la nueva realidad migratoria de España.

Esta reforma tiene como objetivos los siguientes:

1. Establecer un marco de derechos y libertades de los extranjeros que garantice a todos el ejercicio pleno de los derechos fundamentales.

2. Mejorar el sistema de canalización de flujos migratorios dentro de un marco legal y ordenado.

3. Incrementar la eficacia de la lucha contra la inmigración irregular, reforzando no solo los medios e instrumentos de control, sino los mecanismos sancionadores.

4. Reforzar la integración.

5. Adaptar la normativa a las competencias en materia laboral prevista en los Estatutos de Autonomía y a las competencias estatutarias en materia de acogida e integración así como potenciar la coordinación de las actuaciones de las Administraciones Públicas con competencias en la materia (creación de la Conferencia Sectorial de Inmigración).

6. Reforzar e institucionalizar el diálogo con las organizaciones de inmigrantes y otras organizaciones con interés en el ámbito migratorio en la definición y desarrollo de la política migratoria (creación de la Comisión Laboral Tripartita).

En el ejercicio del que damos cuenta se han recibido 15 quejas. Representa un número algo inferior respecto a años anteriores; no obstante, según los datos estadísticos del observatorio permanente de la Inmigración de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, hasta el 31/12/09, la presencia en Canarias de extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia era de 239 312 personas y de extranjeros con autorización de estancia por estudios de 619 personas.

Los expedientes han estado, mayoritariamente, motivados por cuestiones relativas a la renovación de las tarjetas de residencia, la concesión de visados y la reagrupación familiar.

Todas las quejas se han trasladado al Defensor del Pueblo para su tramitación, por ser el competente para llevar a cabo la supervisión de la actividad de la Administración en razón de lo establecido en el artículo 149.1.2º de la *Constitución Española*, que determina que el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo.

### 13.3. Tráfico

Comenzamos este epígrafe refiriéndonos a una modificación normativa. Se aprobó la *Ley 18/2009, de 23 de noviembre* que se modifica el texto articulado de

la *Ley* sobre tráfico, circulación de vehículos de motor y seguridad vial aprobada por el *RDL 339/1990, de 2 de marzo* en materia sancionadora. Esta modificación y ampliación del articulado se ha llevado a cabo con la finalidad de adaptar la *Ley* a la realidad actual del tráfico y persigue, como objetivos básicos, minimizar el tiempo que transcurre entre la infracción y la sanción, evitar la impunidad de algunos conductores infractores sobre todo en el ámbito municipal y facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos en lo que a materia de tráfico se refiere.

En cuanto a las novedades que ha traído la reforma, podemos citar entre otras: la eliminación de la suspensión temporal del permiso de conducción como sanción, descuentos del 50% por pronto pago, reducción del periodo de prescripción de las infracciones muy graves de doce a seis meses, disminución de las infracciones previstas con detracción de puntos de veintisiete a veinte, etc.

En esta área de trabajo, se incluyen todas aquellas quejas cuyos argumentos van desde la disconformidad con la tramitación de los expedientes sancionadores incoados por la comisión de infracciones a la Ley del tráfico, hasta aquellas cuestiones relativas a la ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas (zona de estacionamiento limitado, desacuerdo con la cuantía a pagar por los daños causados en la vía pública por un accidente de tráfico, zonas carentes de señalización, etc.).

En relación con la forma en que se desarrollan los procedimientos sancionadores, nuestra actuación consistió, en un primer momento, en examinar la reclamación para determinar si se han cumplido las garantías establecidas por la Ley, de tal forma que quede asegurado el derecho a la defensa de los intereses del denunciado. Si se observa que pudiera existir algún error (denegación de medios de pruebas, notificaciones incorrectas, etc.) se solicita un informe al respecto y, en función de la respuesta obtenida, se insta a la administración local implicada a la anulación del expediente o a corregir el error de forma antes de dictar la resolución.

En este sentido, es de desear que la reforma de la *Ley de Tráfico y Seguridad Vial*, a la que nos referimos anteriormente, venga a solucionar muchas de estas quejas, toda vez que, según apunta la propia Dirección General de Tráfico, uno de los objetivos de la citada reforma, en lo que al procedimiento sancionador se refiere, es la reducción de los tiempos de tramitación. Este objetivo se pretende conseguir a través de un nuevo procedimiento sancionador abreviado, la implantación de la notificación electrónica con efectos legales así como la creación del tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA), página electrónica (Web) certificada en la que se notificarán todas las sanciones y que vendrá a sustituir a la publicación de edictos en los diarios oficiales acabando así con la inseguridad que hasta ahora soportaba el conductor infractor.

Se han recibido, también, quejas fundamentadas en el trato dispensado a los ciudadanos por los funcionarios de los órganos administrativos dependientes de la Dirección General de Tráfico. En estos casos, se trasladaron al Defensor del Pueblo.

Por último, se tramitan en este apartado, como ya se mencionó, aquellas quejas relacionadas con la ordenación

del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, competencia que corresponde a los ayuntamientos y que se ejercen por medio de las correspondientes ordenanzas.

A lo largo del presente ejercicio se han abierto un total de 19 expedientes de queja. De estos, se encuentran en trámite 3, se han archivado 9 y no se admitieron 7.

El **EQ 462/09** se incoó, a petición de un ciudadano de Fuerteventura. Nos manifestó que había sufrido un accidente de tráfico en una vía de titularidad municipal a consecuencia de una señalización inadecuada. Tras presentar denuncia ante la policía local por los hechos, solicitó una copia del atestado elaborado por los agentes y no se le aportó.

Este Institución se dirigió al ayuntamiento implicado y se nos comunicó que se había procedido a cumplir con el requerimiento del interesado. Por ello, se procedió, por solución, al archivo de la queja.

Una ciudadana de Gran Canaria manifestó ante este Diputado del Común que, por el hecho de vivir en una calle con limitación horaria de duración del estacionamiento, le obligaba a colocar, cada día, antes de las diez horas de la mañana un tarjeta en su vehículo que lo habilitaba para permanecer estacionado hasta el siguiente día. Esta situación le impedía ausentarse de su casa y dejar el vehículo estacionado en las proximidades de su domicilio, a menos que alguien pudiera hacerse cargo de la tarea diaria de colocación de la tarjeta.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana solicitando un informe sobre los hechos expuestos por la reclamante, pero, puesto que la respuesta recibida no facilitaba datos actualizados sobre las tarifas que se vienen aplicando, reiteremos la solicitud de un nuevo informe aclaratorio sobre el sistema de pago, regulado en la Ordenanza fiscal, de la Tasa por estacionamiento limitado para los usuarios residentes. Esta petición tuvo que ser reiterada. Estamos a la espera de recibir contestación (**EQ 552/09**).

El **EQ 1397/09** se ha tramitado a instancias de un ciudadano de La Palma que se quejó de la falta de respuesta del ayuntamiento a un escrito en el que manifestaba la falta de seguridad vial, derivada de la casi nula visibilidad, en una vía de carácter secundario justo en su incorporación a la vía principal. Después de nuestra petición, recibimos la contestación del Alcalde. Nos informa que el ayuntamiento, a finales del año 2008, había realizado obras en ambas vías, destinadas a mejorar la circulación y la visibilidad del lugar. No obstante, figuraba en la documentación remitida por la Administración un informe de la policía local del que se desprendía la posibilidad de que la colocación de una señal de Stop pudiera contribuir a incrementar la seguridad vial del lugar. Volvimos, en consecuencia, a solicitar un nuevo informe con esta posibilidad. Estamos a la espera de recibir contestación al respecto.

Un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria nos expuso en su **EQ 1548/09** los riesgos que los peatones que circulan por ciertas calles del municipio soportan cada día, en concreto, en la calle “General Bravo”, y “Maninindra”, debido a que no pueden transitar por las aceras pues en ellas estacionan los vehículos de los

padres que acuden a dejar y/o recoger a sus hijos en un colegio situado en la zona. Añadía el reclamante que estas son calles con intenso tráfico rodado, por lo que el riesgo de ser atropellado, al tener que bajar al asfalto para continuar el camino, era, a su juicio, considerable. Asimismo, manifestaba que la policía local, pese a conocer el problema, no hacía nada por evitarlo.

Además, nos manifestaba su preocupación por la presunta peligrosidad de un paso de peatones situado en la calle “Buenos Aires”, a la altura de la calle “Pérez Galdós” debido a la excesiva velocidad con la que circulan los vehículos procedentes de la “Avenida Primero de Mayo”. Hemos dirigido una solicitud de informe al ayuntamiento, a través de su comisión especial de sugerencias y reclamaciones en relación con las cuestiones expuestas y estamos a la espera de recibir contestación.

En relación con los expedientes de quejas de años anteriores y de los que ya se dio cuenta en sus correspondientes informes, mencionamos los **EQ 1649/08** y **EQ 867/07**. Ambos archivados por límite de actuaciones después de que los ayuntamientos de Mogán y San Bartolomé rechazarán las Resoluciones de este Diputado del Común. En el primer caso, se sugería a la autoridad la modificación de la Ordenanza municipal de circulación en lo relativo a la prohibición del estacionamiento de cierto tipo de vehículos en las vías urbanas, ya que esa prohibición no estaba fundamentada en criterios objetivos. En el caso del **EQ 867/09**, el Ayuntamiento de San Bartolomé rechazó nuestra sugerencia de incrementar la vigilancia y control del tráfico en zonas con mayor intensidad de tráfico con el objeto de evitar la realización de maniobras que dificultaban el tránsito de otros vehículos.

Continúa en trámite el **EQ 612/07**, incoado a petición de un ciudadano a quien no se le respondió su solicitud de archivo de una denuncia por la comisión de una infracción a la normativa del tráfico, así como a la de devolución del importe de la tasa de grúa, pues su vehículo fue retirado de la vía pública. Según las manifestaciones del interesado, la señalización que prohibía el estacionamiento se había colocado con posterioridad a que él aparcara su coche. Hemos realizado los trámites escritos y personales con el Ayuntamiento de Puerto del Rosario para a obtener una respuesta sobre las gestiones realizadas a la solicitud del reclamante. Al cierre de este informe, estamos a la espera de recibir contestación de la alcaldía.

Sigue en trámite el **EQ 1365/08**, abierto por la falta de seguridad en una vía del municipio de San Cristóbal de La Laguna. La señalización existente no parece ser impedimento para que los vehículos de algunos vecinos de la zona circulen a velocidades excesivas; se ha llegado, incluso, a producirse atropellos. En esto momentos, estamos a la espera de recibir la respuesta del ayuntamiento sobre qué medidas, además de las ya existentes, se van a tomar para erradicar, de manera definitiva, la inseguridad vial del lugar.

#### **13.4. Actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad**

Según establece nuestro texto constitucional, todos tenemos derecho a la integridad física y moral así como

a la libertad y a la seguridad. Son los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad los encargados de velar por el respeto hacia estos derechos fundamentales, por tanto, cuando surgen quejas que ponen en entredicho la actuación de los agentes de la autoridad por presuntas actuaciones irregulares en el desempeño de sus funciones, se está poniendo en riesgo no solo, la seguridad física y moral de las personas afectadas, sino, también, la confianza que la sociedad tiene depositada en ellos. Por eso, desde esta Institución se considera que las conductas que difieren de lo que son sus principios de actuación deben perseguirse no solo desde el punto de vista penal, sino, también, deben incoarse los correspondientes expedientes disciplinarios para que no quede impune la falta administrativa, tal y como defiende la jurisprudencia al respecto.

Las quejas sobre la actuación de miembros pertenecientes a la Guardia Civil o al Cuerpo Nacional de Policía se trasladan al Defensor del Pueblo para su investigación, mientras que este Comisionado Parlamentario tramita aquellas relativas al comportamiento de los agentes que forman las policías locales canarias.

En el año 2009 se han recibido trece quejas, de éstas, nueve se referían al comportamiento de agentes pertenecientes a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y las otras cuatro, reflejaban las actuaciones presuntamente irregulares de miembros de la policía local; con relación a estas últimas, a la fecha de elaboración del presente informe, están en trámite dos y se han archivado otras dos por haber desistido el reclamante en su pretensión.

El **EQ 192/09** se abrió a petición de un joven que manifestó que se sentía acosado y perseguido por algunos agentes de la Guardia Civil ya que era sometido a continuos cacheos y registros, particularmente en el aeropuerto al regresar, tras acudir a sus sesiones de control médico a las que asistía después de superar un proceso de rehabilitación por su adicción a los estupefacientes. La queja se remitió al Defensor del Pueblo, pero atendiendo a la importancia del contenido de la Resolución dirigida por ese Alto Comisionado Parlamentario a la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil, en lo referente al comportamiento que deben observar los agentes en su trato hacia los ciudadanos, hemos considerado oportuno reflejarla en estas páginas.

Por medio de la citada Resolución se hacía la siguiente Sugerencia: “Que se encarezca al superior de los agentes denunciados a quien incumbe la responsabilidad en vigilando la conveniencia de supervisar la actuación de los agentes del puesto de (...), para no interferir en el proceso de rehabilitación y reinserción del interesado, sometiéndole a registros sin que estos estén especialmente justificados, sin que quepa considerar como tal justificación el hecho de que en el pasado cuando era menor fuese consumidor de estupefacientes, o el hecho de que se dé la vuelta cuando perciba un control, ya que por sus dolencias psiquiátricas y la específica ansiedad a que se ve sometido, tal conducta ha de ser valorada como normal en su caso y no sospechosa”.

Asimismo, se formuló una Recomendación del tenor siguiente: “Que se forme especialmente a los agentes del puesto de (...) acerca de los derechos fundamentales de los

ciudadanos y la conducta más conveniente a seguir con las personas que se hallan en procesos de rehabilitación y reinserción social, tras someterse a procesos de desintoxicación fomentando la adquisición por aquellos las habilidades y destrezas psicológicas que favorezcan en su trato con los afectados la consecución de aquellos objetivos constitucionales, evitando particularmente que sus intervenciones se vean inducida por prejuicios adquiridos respecto de la conducta de aquellos cuando eran menores”.

En el **EQ 1091/09**, un ciudadano expresó su desacuerdo con la forma en que las policías locales de Telde e Ingenio cumplían con su tarea de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías del aeropuerto de Gran Canaria. Según el reclamante, los agentes denunciaban las infracciones indistintamente sin respetar la demarcación territorial.

Se solicitó un informe a cada uno de los ayuntamientos mencionados sobre si su municipio tenía, dentro de su demarcación territorial, alguna vía situada dentro del aeropuerto, si el control del tráfico de vehículos y personas en las vías del aeropuerto se efectuaba por la policía local sólo en las vías pertenecientes a su demarcación territorial o en cualquier vía del aeródromo y, por último, si existía algún convenio en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas firmado con AENA.

El primer ayuntamiento en contestarnos fue el de Telde, que nos aportó, entre otros documentos, la copia del convenio vigente en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en el aeropuerto de Gran Canaria entre los dos ayuntamientos afectados y la entidad pública empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). La cláusula séptima del citado convenio recogía que “Cada ayuntamiento autoriza al otro, a actuar (...) en la zona correspondiente a su término municipal dentro del recinto aeroportuario”.

Se ha remitido una copia del informe al reclamante para su conocimiento y se le ha dado un plazo para presentar alegaciones.

Estamos, por otra parte, a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Ingenio.

El **EQ 1602/08** se tramitó por la presunta persecución de los agentes de la policía local de San Nicolás de Tolentino al reclamante. Recibida la versión del ayuntamiento sobre las manifestaciones que a nuestra consideración había sometido el interesado, se concluyó en que no se había producido vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de los agentes y, puesto que el afectado no presentó alegaciones al informe emitido por Administración, se acordó el archivo del expediente.

### 13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana

Como recordamos en cada informe, la seguridad de personas y bienes puede verse comprometida por alteraciones del orden público de origen variado y son las administraciones públicas, con competencias en esta materia, las encargadas no solo de minimizar los efectos de aquellas, sino de poner en marcha políticas preventivas que garanticen al ciudadano la pacífica convivencia.

Se incoaron seis expedientes durante el año 2009 que se encuentran archivados a la fecha de la elaboración



de este informe. Por desistimiento del reclamante se archivaron tres quejas. A petición del interesado, se cerró un expediente tras comunicarnos la solución del problema inicialmente planteado. Por no competencia no se admitió otro. Por último, se archivó uno por duplicidad de la queja. Se comprobó que se tramitaba un expediente en el área de Actividades Clasificadas y, por las características del problema que el afectado nos había expuesto, se consideró que se podía tratar adecuadamente en el área citada.

En relación con los expedientes de quejas iniciadas en ejercicios anteriores, continúa en trámite el **EQ 1871/08**. Recoge las manifestaciones de una ciudadana palmera quien aseguraba que el Ayuntamiento de Tazacorte no respondía a sus solicitudes para que acabara con los escándalos y alteraciones del orden público que provocaba un vecino. Solicitamos un informe, que hubo de reiterarse, incluso se tuvo que recordar a la Administración local su obligación de auxiliar con carácter preferente al Diputado del Común, pero no se recibió respuesta. Hemos, en consecuencia, hemos iniciado gestiones personales complementando los trámites escritos. A la fecha de la elaboración del presente informe, se sigue a la espera de recibir alguna respuesta del Ayuntamiento de Tazacorte.

La tramitación del **EQ 2131/08** se inició a petición de un residente del municipio de Las Palmas de Gran Canaria que comunicó a este Comisionado Parlamentario que la celebración de la Noche de Reyes en la capital ponía, cada año, en riesgo la seguridad ciudadana en el lugar donde dicho acto festivo tiene lugar, además de impedir el descanso de los residentes de la zona. Según sus manifestaciones, se acumula gran cantidad de persona para consumir alcohol en la vía pública y ello conlleva ruidos, gritos, peleas, personas que hacen sus necesidades en la vía pública, actos vandálicos contra el mobiliario urbano, etc. Solicitamos un informe al ayuntamiento sobre si se había elaborado un plan de seguridad específico para la celebración de la actividad citada y la respuesta que nos remitió la corporación municipal daba cumplida cuenta de las medidas que se habían tomado y del amplio despliegue de medios humanos y materiales para proteger el orden público y la seguridad ciudadana durante la celebración de la Noche de Reyes. Al no detectarse la existencia de dejación de funciones por parte de la autoridad municipal en relación con el esfuerzo para proteger la seguridad ciudadana, se procedió al archivo de la queja.

Se ha continuado con la tramitación del **EQ 973/06**, cuyo inicio se debió a la preocupación del presidente de la comunidad de propietarios de un centro comercial, ante los perjuicios que, para la actividad comercial, suponía el asentamiento de un grupo de personas, sin hogar, en un solar próximo al centro comercial que causaba numerosas molestias y desordenes públicos con afección a los propietarios y usuarios de la zona comercial. Añadía el reclamante que se habían dirigido por escrito al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana y no han recibido respuesta alguna. Entienden que la situación de inseguridad estaba sin control.

Después de realizar varios trámites, el reclamante nos comunicó que las personas sin hogar ya no se encontraban allí, pero que no se había procedido a limpiar el lugar

que se encontraba lleno de todo tipo de basura y, en consecuencia, además de suponer un riesgo para la salud pública, presentaba un indecoroso aspecto.

Ante esta nueva situación y con el objeto de dar la adecuada tramitación al expediente, nos pusimos en contacto, de nuevo, con el ayuntamiento. Tuvimos que reiterar nuestra petición en varias ocasiones, incluso, realizar varias gestiones personales hasta que, por fin, recibimos la contestación de la administración local. En ella, se confirmaba las manifestaciones del reclamante sobre la existencia de suciedad en los bajos del centro comercial; asimismo, se nos comunicaba que se había dado orden a los servicios municipales para que se procediera a la limpieza del lugar. Se envió el informe al reclamante para su conocimiento y se le dio un plazo para presentar las alegaciones que considerara oportunas. Al no recibir contestación del afectado y considerando el contenido del informe, se dedujo que el problema se había solucionado. Se acuerda, en consecuencia, el archivo del expediente.

### 13.6. Otras quejas

En este epígrafe incluimos todos aquellos expedientes de queja que, atendiendo al fondo de la cuestión, no pueden incluirse en ninguno de los anteriores. En el ejercicio en el que se informa se han abierto veintiocho expedientes. Se hallan aún en trámite seis, se archivaron quince y no se admitieron por varios motivos siete.

Encontramos diversidad de argumentos. Se han tramitado expedientes de queja relacionadas con aspectos regulados en la legislación sobre el tráfico y la seguridad vial, otras, relativas a cuestiones regladas en la *Ley Orgánica de Protección de Datos* y, también, otras que se han de valorar consultando la *Ley de Extranjería*; incluso, hemos recibido una queja referente a la práctica del nudismo como parte del estilo de vida naturista.

En relación con la normativa del tráfico, hemos recogido quejas, al igual que en años anteriores, de personas que practican el autocaravanismo que se dirigen a esta Institución para expresarnos los problemas y dificultades con que se encuentran al usar sus vehículos vivienda. Las autocaravanas están reconocidas como vehículos especiales y están sometidas, por tanto, a una regulación específica, en algunos aspectos puntuales como es la determinación de la velocidad máxima en vías fuera de poblado, sin embargo, en otras facetas como son la circulación, parada y estacionamiento en vías urbanas se rigen por las normas aplicables con carácter general a todos los vehículos. Ello significa que no puede prohibirse, sin una justificación objetiva, la parada y el estacionamiento de estos vehículos en parte o en la totalidad de las vías urbanas como vienen haciendo algunos municipios a través de sus ordenanzas.

Estas regulaciones se hacen al amparo del contenido del artículo 7, apartado b, del RDL 339/1990, de 2 de marzo, que aprueba el texto articulado de la *Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial*, que asigna al municipio competencia para: "La regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos

los usuarios, con la necesaria fluidez del tráfico rodado, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado, con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos (...)"

A tenor con lo establecido en la mencionada ley, cualquier prohibición de parada y estacionamiento que se haga a través de una Ordenanza debe estar basada en criterios ecuanímenes como pudieran ser la masa máxima autorizada o el peso del vehículo, pero nunca por criterios subjetivos como el comportamiento que pudieran llegar a tener los usuarios del vehículo, en este caso vehículo-vivienda.

Hemos recibido cinco quejas durante el año 2009, las mismas tienen dos tipos de argumentos. Por una parte, aquellas en las que los interesados se ponen en contacto con esta Institución buscando asesoramiento sobre dónde pueden estacionar sus autocaravanas sin ser denunciados y qué hacer ante la petición de un agente de la autoridad que les conmina a abandonar un lugar, aún estando estacionado el vehículo conforme a la señalización de la zona. En este apartado, se encuadran los **EQ 677/09**, **EQ 682/09** y **EQ 1305/09** respectivamente. Los interesados se dirigieron a este Comisionado Parlamentario solicitando asesoramiento y orientación sobre cómo actuar ante los impedimentos que se encontraban para usar sus autocaravanas, según el municipio en el que se hallasen, pues no se les permitía parar o estacionar en las mismas condiciones que al resto de vehículos. Se orientó a los afectados sobre las cuestiones planteadas y las quejas no se admitieron al no existir actuación administrativa alguna que pudiera someterse a supervisión.

Por otra parte, se han recibido quejas relativas al desacuerdo de los ciudadanos con el contenido de las Ordenanzas vigentes en algunos municipios canarios, que prohíben la circulación, parada y estacionamiento de las autocaravanas en el casco urbano. Son ejemplo de estas prohibiciones los **EQ 157/09** y **EQ 782/09**.

En el primer caso, el **EQ 157/09** se tramitó a petición de un ciudadano denunciado por la policía local por estacionar su autocaravana en una zona del casco urbano en la que una señal prohibía tal maniobra a este tipo de vehículos. Del informe que nos remitió el ayuntamiento de Arona, se deducía la existencia de un artículo en la Ordenanza municipal de circulación que prohibía el estacionamiento de autocaravanas en vías urbanas. Por el contenido del ordenamiento jurídico vigente en materia de tráfico y seguridad vial, se consideró que este artículo podría no ajustarse al mismo, por lo que se valoró dirigir una Resolución a la citada corporación en la que se sugería que se valorara la posibilidad de modificar la citada Ordenanza, de tal manera que la prohibición de estacionamiento en las vías urbanas de ese municipio de ciertos vehículos de motor, como era el caso de las autocaravanas, estuviera debidamente motivado y fundamentado en criterios objetivos. La respuesta del ayuntamiento fue de rechazo hacia el contenido de la sugerencia de esta Institución, por lo que se acordó el archivo de la queja por límite de actuaciones.

En relación con el **EQ 782/09**, que se inició por la petición de un ciudadano, practicante del autocaravanismo, que manifestaba que, hasta los últimos diez años, se podía

estacionar las autocaravanas en las playas del municipio de San Bartolomé de Tirajana. De hecho, se podía obtener el permiso de acampada en una oficina municipal situada en la zona de playa. Sin embargo, en el 2009 se había prohibido esta práctica. Nos dirigimos a la citada administración local solicitando información acerca de los aspectos planteados por el reclamante. Hemos tenido que reiterar dicha petición y estamos a la espera de recibir una respuesta del ayuntamiento de la localidad.

Otros expedientes relacionados con la normativa del tráfico, que han sido objeto de tramitación, son **EQ 44/09**, **EQ 215/09** y **EQ 1137/09**.

En el **EQ 44/09**, un ciudadano de Gran Canaria nos hizo llegar su preocupación por las numerosas multas de tráfico que le imponían por incumplir una señalización que prohibía el paso de vehículos a través de un túnel por el que se accedía a una zona comercial. El reclamante reconocía que incumplía la señalización ya que atravesaba dicho paso peatonal con su vehículo, pero argumentaba en su defensa que ésta era la única manera de realizar las labores de carga y descarga de mercancías en un negocio de su propiedad. Añadía que había solicitado ante el ayuntamiento.

Junto con otros afectados de la zona, un vado para carga y descarga con horario controlado con el objeto de subsanar el problema que les afectaba, sin embargo, no han recibido contestación alguna.

El Ayuntamiento de Mogán emitió un informe en el que nos hizo saber que la solicitud de vado, en las condiciones planteadas por el reclamante, fue rechazada por los servicios policiales y técnicos de la corporación. No obstante, afirmaba el escrito del ayuntamiento que el responsable policial había planteado una alternativa, que contaba con el visto bueno del técnico municipal y que estaba pendiente del informe de los servicios jurídicos.

Ante estas circunstancias se consideró que no había infracción del ordenamiento en el proceder de la Administración, en relación con la tramitación de la solicitud de vado. En consecuencia, se remitió una copia del informe evacuado por el ayuntamiento al reclamante y se le instó a volver a dirigirse a nosotros si se producía una demora excesiva en la resolución de su solicitud o se diera cualquier circunstancia que considerase anómala en la resolución de la cuestión planteada. Se procedió al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Un ciudadano nos manifestó que se había dirigido al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para reclamar los daños que la grúa municipal le causó en su vehículo por la grúa municipal al retirarlo de la vía pública, sin embargo, no había recibido respuesta alguna a su petición.

Tras dirigirnos a la citada corporación municipal, nos remitieron un informe en el que se hacía constar la iniciación de un expediente de responsabilidad patrimonial a nombre del reclamante. Se remitió una copia del informe al interesado y puesto que no corresponde a esta Institución seguir la instrucción del citado expediente, se procedió a archivar la queja. No obstante, se informó al reclamante que podía dirigirse a nosotros, nuevamente, en caso de que se produjera alguna irregularidad o dilación injustificada en la instrucción del expediente (**EQ 215/09**).

En otro orden de cuestiones, un grupo de ciudadanos se dirigió a esta Institución exponiendo su desacuerdo con el contenido, la vigencia y la legalidad de una resolución del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la cual se prohibía la práctica del nudismo en todos los espacios públicos del término municipal. Tomados en consideración los argumentos expuestos en el escrito de queja, se admitió a trámite y nos hemos dirigido al ayuntamiento con el objeto de recabar toda la información relativa a la resolución cuestionada para poder valorar, adecuadamente, su legalidad (EQ 136/09).

En relación con la protección de datos de carácter personal, se abrió el EQ 1357/09. Un ciudadano expuso que se había dirigido por escrito a la Consejería de Educación solicitando la cancelación de un dato de carácter personal que figuraba en un listado publicado en la página electrónica del citado órgano administrativo, sin que se hubiese procedido a ejecutar lo solicitado conforme a lo estipulado por la *Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal*. En la respuesta que nos hizo llegar la consejería, constaba una explicación sobre la necesaria inclusión del dato al que se refería el reclamante - fecha de nacimiento - en el listado y, además, se informaba que, puesto que la mencionada lista era ya de carácter definitivo, se había procedido a cancelar con carácter general, esto es, para todas las personas incluidas en la misma, el dato referido. Se remitió copia del informe de la Consejería de Educación al reclamante y se acordó el archivo de la queja.

En el EQ 735/09, un ciudadano residente en Fuerteventura comunicó a esta Institución que había solicitado, en dos ocasiones, un certificado de habitabilidad de las viviendas que ocupaba para aportarlos al procedimiento de reagrupación familiar conforme a lo establecido por la *Ley de Extranjería*, sin que el Ayuntamiento de Pájara hubiera evacuado el citado documento en ninguna de las dos ocasiones. A petición nuestra recibimos la copia de los dos expedientes a que dieron lugar las solicitudes presentadas por el interesado. Del análisis de los mismos se concluía en que ambos se habían tramitado conforme a lo establecido, es decir, las resoluciones se habían dictado en el plazo de tiempo establecido. En el primer expediente, no llegó al interesado porque cambió de domicilio y, en el segundo, sí se había recibido la resolución requerida. Sin embargo, aunque la cuestión planteada en el expediente de queja -no dictar resolución en el expediente de solicitud de certificado de habitabilidad- había quedado aclarada, observamos que en ambas viviendas alquiladas por el reclamante, en su intento de disponer de una casa que estuviera en las condiciones idóneas para que el certificado de habitabilidad pudiera emitirse, resultó que ninguna las reunía. Al haber comprobado el técnico municipal esta situación, quisimos saber si se había incoado el oportuno expediente sancionador en materia de vivienda por las deficiencias técnicas detectadas, en consecuencia, solicitamos un nuevo informe. Estamos a la espera de recibir contestación.

### 13.7. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública

A continuación se relacionan las Resoluciones del Diputado del Común que se han tramitado durante el ejercicio 2009:

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Gáldar en materia de seguridad ciudadana. En ella se sugería al ayuntamiento que se incrementasen los controles de la policía local, particularmente en horas nocturnas, en una zona del municipio donde venían produciéndose alteraciones del orden público provocadas por jóvenes. La resolución fue aceptada por lo que la queja se archivó por solución (EQ 282/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Mogán relativa al contenido de la Ordenanza municipal de circulación, en relación con la prohibición de estacionamiento para determinado tipo de vehículos en el casco urbano del municipio, sin hacer referencia a criterios objetivos para sustentar tal prohibición. Se rechazó nuestra Sugerencia y se procedió al archivo de la queja por límite de actuaciones (EQ 1649/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Mogán en relación con la obligación de dictar resolución expresa y notificarla al interesado en todos los procedimientos, en particular en la queja que nos ocupa, esto es, la desestimación del recurso de reposición contra la resolución recaída en un procedimiento sancionador de tráfico. Se recibió una pronta respuesta del ayuntamiento comunicando la aceptación de la recomendación. Se archivó la queja por solución (EQ 1152/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de San Bartolomé en materia de ordenación y control del tráfico de vehículos en las vías urbanas, en concreto, para evitar que se produjeran situaciones que contravinieran la normativa del tráfico. Nuestra sugerencia fue rechazada. Se archivó la queja por límite de actuaciones (EQ 867/07).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Granadilla de Abona referente al cumplimiento de la *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*. Se constató que, a través de un enlace contenido en la página electrónica del ayuntamiento se podía acceder a datos considerados de carácter personal de algunas vecinas del municipio. La sugerencia de eliminación de los datos citados de la página electrónica se aceptó y, por ello, se procedió al archivo de la queja por solución (EQ 1798/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Arona en relación con el contenido de la Ordenanza municipal de circulación, en cuanto a la prohibición de estacionamiento a determinado tipo de vehículos en el casco urbano del municipio, sin hacer referencia a criterios objetivos para sustentar tal prohibición. Se sugirió la modificación de la ordenanza en el sentido descrito y se rechazó nuestra propuesta. Se acordó el archivo del expediente por límite de actuaciones (EQ 157/09).

### 13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública

Resolución del Diputado del Común relativa al uso de vehículos autocaravanas en las vías urbanas del municipio de Arona (EQ 157/09)

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS. En relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo al uso de vehículos autocaravanas en las vías urbanas de ese término municipal.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 18 de febrero de 2009, el reclamante presentó un escrito de queja ante esta Institución manifestando que era usuario de un vehículo autocaravana y que fue denunciado por agentes de la policía local de ese municipio por estacionar en una zona en la que había señal que prohibía aparcar a este tipo de vehículos. Añadía el reclamante que no estaba recogido en el ordenamiento jurídico vigente en materia de Tráfico y Circulación de Vehículos la prohibición de estacionamiento para las autocaravanas, solo por el hecho de serlo.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º 1046 de 4 de marzo de 2009), para que nos informara si existía Ordenanza municipal vigente, reguladora del tráfico en las vías urbanas de ese municipio y si la misma contenía restricciones a la circulación y estacionamiento de vehículos autocaravana en las vías del término municipal. Asimismo, se solicitaba la información sobre si el municipio contaba con alguna zona específica destinada al estacionamiento de vehículos autocaravana y, en el caso afirmativo, si la localización y acceso estaba debidamente señalizado para facilitar la llegada a todos los posibles usuarios.

3º) Recibimos la respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º 21344, de 27 de abril de 2009), en la que se hacía saber que la Ordenanza municipal de circulación contenía la prohibición de estacionamiento de autocaravanas en las vías urbanas del municipio, en particular en las zonas turísticas. Se añadía que, según Decreto de la concejalía de Seguridad se habían delimitado tres zonas turísticas en las que quedaba prohibido el aparcamiento de este tipo de vehículos en atención a las numerosas quejas vecinales sobre transformación de los estacionamientos en campamentos.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VS las siguientes consideraciones:

**Primera.-** De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución Española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

**Segunda.-** El RDL 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre el Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, establece en su artículo 7 respecto a las competencias de los municipios lo siguiente:

“a) La ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, así como su vigilancia por medio de agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan en dichas vías y la sanción de las mismas cuando no esté expresamente atribuida a otra Administración.

b) La regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo

compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso peatonal de las calles (...)”

**Tercera.-** En concordancia con la consideración segunda, el Capítulo VIII, del Título II, del Reglamento General de Circulación aprobado por el RD 1428/2003, de 21 de noviembre, dispone las normas aplicables a las maniobras de parada y estacionamiento, que deberán ser observadas por todos los vehículos con carácter general. Con respecto al lugar en el que debe realizarse la parada y el estacionamiento en vías urbanas el párrafo segundo del artículo 90.2 expone: “debe, asimismo, observarse lo dispuesto al efecto en las ordenanzas que dicten las autoridades municipales de acuerdo con lo establecido en el artículo 93”.

El referido artículo 93 establece que:

“1. El régimen de parada y estacionamiento en vías urbanas se regulará por ordenanza municipal, y podrán adoptarse las medidas necesarias para evitar el entorpecimiento del tráfico (...).

2. En ningún caso podrán las ordenanzas municipales oponerse, alterar, desvirtuar, o inducir a confusión con los preceptos de este reglamento.”

**Cuarta.-** La Dirección General de Tráfico ha recopilado e interpretado en un único documento, Instrucción 08/V-74, todos los aspectos normativos relativos al autocaravanismo, que se recogen en la legislación sobre el tráfico y circulación de vehículos de motor. Concretamente, en lo referido a la prohibición de parada y estacionamiento de los vehículos autocaravanas en parte o en la totalidad de las vías urbanas que algunos ayuntamientos incorporan en sus ordenanzas viene a decir que “(...) a juicio de esta Dirección General de Tráfico es indiscutible que la exclusión de determinados usuarios debe ser necesariamente motivada y fundamentada en razones objetivas, como pueden ser las dimensiones exteriores de un vehículo o su masa máxima autorizada, pero no por su criterio de construcción o utilización ni por razones subjetivas como puedan ser los posibles comportamientos incívicos de algunos usuarios (...) contra los cuales las autoridades locales disponen de herramientas legales eficaces que deben ser utilizadas de forma no discriminatoria contra todos los infractores, ya sean usuarios de autocaravanas o de cualquier otro tipo de vehículo.”

Por tanto, de la documentación obrante en el expediente de queja, se deduce que la Ordenanza municipal de circulación vigente en esa localidad, que recoge en su artículo 17 la prohibición de estacionamiento de las autocaravanas, podría no ajustarse a lo estipulado en la normativa vigente en materia de tráfico y circulación de vehículos de motor, toda vez que, excluye el estacionamiento de ciertos vehículos, las autocaravanas entre otros, sin una motivación basada en razones objetivas que sustenten tal prohibición.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, y reconocida la competencia de la Administración que preside para ordenar y regular el tráfico en las vías urbanas pero, atendiendo a la falta de regulación específica de algunos aspectos relacionados con la práctica del autocaravanismo, y considerando el contenido de la Instrucción de la Dirección General de Tráfico antes citada, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001,



de 31 julio, del Diputado del Común, esta Institución ha estimado dirigir a V. S. la siguiente Sugerencia:

- Que se valore la posibilidad de modificar la Ordenanza municipal de circulación vigente en ese municipio, en cuanto al contenido del artículo 17, de tal manera que la prohibición de estacionamiento en las vías urbanas de ese municipio de ciertos vehículos a motor, como es el caso de las autocaravanas, esté debidamente motivada y fundamentada en criterios objetivos.

Resolución del Diputado del Común dirigida al Ayuntamiento de Granadilla de Abona, relativa al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (**EQ 1798/08**)

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS. En relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la publicación de datos de carácter personal en la página electrónica de ese ayuntamiento.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 26 de septiembre de 2008, el reclamante presentó un escrito de queja ante esta Institución, manifestando que desde la página electrónica de ese ayuntamiento y a través del enlace con la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, cualquier persona tenía acceso a los datos personales de algunos vecinos y representantes de diversas asociaciones de ese municipio, y consideraba que era una infracción a la *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º 4790 de 21 de octubre de 2008) para que nos informara si se tenía conocimiento de los extremos expuestos por el reclamante y, en caso afirmativo, qué medidas se tenía previsto tomar al respecto.

3º) Recibimos una pronta respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º 2008045654, de 12 de noviembre de 2008); en la misma se informaba que no eran ciertas las afirmaciones del promotor de la queja ya que los datos que se incluían en la página electrónica eran únicamente aquellos de carácter público y referentes a las distintas asociaciones y clubes que estaban inscritos en el Registro municipal de asociaciones.

4º) El contenido del informe citado se puso en conocimiento del reclamante el cual volvió a dirigirse a esta Institución para manifestar su desacuerdo con la versión de esa corporación y se reiteraba en sus afirmaciones iniciales.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VS las siguientes consideraciones:

**Primera.-** De acuerdo con el artículo 9.1 de la *Constitución Española*, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

**Segunda.-** La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece en su título primero, de las Disposiciones Generales lo siguiente:

“Artículo 1. Objeto.

La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

Se registrará por la presente Ley Orgánica todo tratamiento de datos de carácter personal:

a. Cuando el tratamiento sea efectuado en territorio español en el marco de las actividades de un establecimiento del responsable del tratamiento (...)

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de la presente ley orgánica se entenderá por:

a) Datos de carácter personal: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

b) Fichero: todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

c) Tratamiento de datos: operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

d) Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.

e) Afectado o interesado: persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo.

f) Procedimiento de disociación: todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.

g) Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

h) Consentimiento del interesado: toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.

i) Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.

j) Fuentes accesibles al público: aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación. Tienen la consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión,

actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.”

**Tercera.-** En concordancia con la consideración segunda, el título segundo, de la misma norma, y relativo a los Principios de la Protección de Datos dispone:

“Artículo 4. Calidad de los datos.

1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.”

**Cuarta:** finalmente el Título séptimo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, estipula respecto a las infracciones y sus correspondientes sanciones que:

Artículo 43. Responsables.

1. Los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley.

2. Cuando se trate de ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas se estará, en cuanto al procedimiento y a las sanciones, a lo dispuesto en el artículo 46, apartado segundo.

Artículo 44. Tipos de infracciones.

1. Las infracciones se calificarán como leves, graves o muy graves.

2. Son infracciones leves:

a) No atender, por motivos formales, la solicitud del interesado de rectificación o cancelación de los datos personales objeto de tratamiento cuando legalmente proceda.

b) No proporcionar la información que solicite la Agencia Española de Protección de Datos en el ejercicio de las competencias que tiene legalmente atribuidas, en relación con aspectos no sustantivos de la protección de datos.

c) No solicitar la inscripción del fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos, cuando no sea constitutivo de infracción grave.

d) Proceder a la recogida de datos de carácter personal de los propios afectados sin proporcionarles la información que señala el artículo 5 de la presente ley.

e) Incumplir el deber de secreto establecido en el artículo 10 de esta Ley, salvo que constituya infracción grave.

3. Son infracciones graves:

a) Proceder a la creación de ficheros de titularidad pública o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos, sin autorización de disposición general, publicada en el *Boletín Oficial del Estado* o Diario oficial correspondiente.

b) Proceder a la creación de ficheros de titularidad privada o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos con finalidades distintas de las que constituyen el objeto legítimo de la empresa o entidad.

c) Proceder a la recogida de datos de carácter personal sin recabar el consentimiento expreso de las personas afectadas, en los casos en que éste sea exigible.

d) Tratar los datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en la presente Ley o con incumplimiento de los preceptos de protección que

impongan las disposiciones reglamentarias de desarrollo, cuando no constituya infracción muy grave.

e) El impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso y oposición y la negativa a facilitar la información que sea solicitada.

f) Mantener datos de carácter personal inexactos o no efectuar las rectificaciones o cancelaciones de los mismos que legalmente procedan cuando resulten afectados los derechos de las personas que la presente Ley ampara.

g) La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal incorporados a ficheros que contengan datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, servicios financieros, prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito, así como aquellos otros ficheros que contengan un conjunto de datos de carácter personal suficientes para obtener una evaluación de la personalidad del individuo.

h) Mantener los ficheros, locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen.

i) No remitir a la Agencia Española de Protección de Datos las notificaciones previstas en esta Ley o en sus disposiciones de desarrollo, así como no proporcionar en plazo a la misma cuantos documentos e informaciones deba recibir o sean requeridos por aquel a tales efectos.

j) La obstrucción al ejercicio de la función inspectora.

k) No inscribir el fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos, cuando haya sido requerido para ello por el director de la Agencia Española de Protección de Datos.

l) Incumplir el deber de información que se establece en los artículos 5, 28 y 29 de esta Ley, cuando los datos hayan sido recabados de persona distinta del afectado.

4. Son infracciones muy graves:

a) La recogida de datos en forma engañosa y fraudulenta.

b) La comunicación o cesión de los datos de carácter personal, fuera de los casos en que estén permitidas.

c) Recabar y tratar los datos de carácter personal a los que se refiere el apartado 2 del artículo 7 cuando no medie el consentimiento expreso del afectado; recabar y tratar los datos referidos en el apartado 3 del artículo 7 cuando no lo disponga una ley o el afectado no haya consentido expresamente, o violentar la prohibición contenida en el apartado 4 del artículo 7.

d) No cesar en el uso ilegítimo de los tratamientos de datos de carácter personal cuando sea requerido para ello por el director de la Agencia Española de Protección de Datos o por las personas titulares del derecho de acceso.

e) La transferencia temporal o definitiva de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento, con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable sin autorización del director de la Agencia Española de Protección de Datos.

f) Tratar los datos de carácter personal de forma ilegítima o con menosprecio de los principios y garantías que les sean de aplicación, cuando con ello se impida o se atente contra el ejercicio de los derechos fundamentales.

g) La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal a que hacen referencia los apartados 2 y 3 del artículo 7, así como los que hayan sido recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas.

h) No atender, u obstaculizar de forma sistemática el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

i) No atender de forma sistemática el deber legal de notificación de la inclusión de datos de carácter personal en un fichero (...)

Artículo 46. Infracciones de las Administraciones públicas.

1. Cuando las infracciones a que se refiere el artículo 44 fuesen cometidas en ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas, el director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción. Esta resolución se notificará al responsable del fichero, al órgano del que dependa jerárquicamente y a los afectados si los hubiera.”

Por tanto, del análisis de la documentación obrante en el expediente de queja y considerando la normativa vigente en materia de protección de datos se deduce que ciertos datos que figuran en la página electrónica de la Agencia de Desarrollo Local de ese municipio pueden considerarse como de carácter personal (al menos, los números del documento nacional de identidad de algunos vecinos), toda vez que pueden llevar a la identificación de las personas. Por otra parte, tales datos no son adecuados o pertinentes en relación con el ámbito y la finalidad para la que se han recogido (cartas de apoyo de distintas asociaciones del municipio a la realización de un proyecto de desarrollo local financiado con fondos europeos). Por tanto, teniendo en cuenta la consideración de los datos citados, su presencia en el fichero de acceso público, podría suponer una infracción a la *Ley Orgánica de Protección de datos de Carácter Personal*.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha estimado dirigir a VS la siguiente Sugerencia:

- Que se proceda a eliminar, de la página electrónica de la Agencia de Desarrollo Local de ese municipio los datos que tengan la consideración carácter personal, evitando así la posible identificación de personas y la presunta comisión, por parte de esa Administración pública, de una infracción a la *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*.

Fuentes consultadas para la elaboración de este informe:

- *Boletín Oficial del Estado nº 299, de 12 de diciembre de 2009.*

- Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Observatorio Permanente de la Inmigración (Anuario estadístico 2009)

- Dirección General de Tráfico ([www.dgt.es](http://www.dgt.es))

## 14. SEGURIDAD SOCIAL

### Índice:

#### 14.1. Introducción.

#### 14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación.

#### 14.3. Incapacidad.

#### 14.4. Jubilación.

#### 14.5. Viudedad y prestaciones a favor de familiares.

#### 14.6. Desempleo.

#### 14.7. Asistencia sanitaria.

### 14.1. Introducción

Como cada año, informamos de las actuaciones administrativas objeto de quejas ante esta Institución en el área de Seguridad Social durante el pasado ejercicio 2009 y que, sucintamente, conciernen a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social y que configuran su administración institucional, tales, entre otros, como las Direcciones Provinciales de los órganos de la Administración del Estado con competencias en la materia, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).

Asimismo, han sido objeto de queja durante el año 2009, las entidades que colaboran en dicha gestión, como las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social (mutuas de AT/EP) y las empresas, en relación con su propio personal. De la misma forma, se han recibido reclamaciones motivadas por problemas con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria y quejas motivadas por discrepancias de los ciudadanos para hacer valer sus pretensiones conforme a las diferentes prestaciones reconocidas en la Ley General de Seguridad Social.

Como en ejercicios anteriores, cuando las cuestiones denunciadas exceden de nuestro ámbito competencial por pertenecer el organismo actuante a la Administración General del Estado, trasladamos las quejas al Defensor del Pueblo con el fin de que, por la función que tiene encomendada en el *artículo 54 de la Constitución* y por la *Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril*, pueda garantizar la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución y, a tal efecto, supervisar la actuación de las Administraciones Públicas, el esclarecimiento de sus actos y resoluciones, así como la de sus agentes, en relación con los ciudadanos y todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 103.1 de la Constitución Española de 1978*.

El traslado de los expedientes de quejas al Defensor del Pueblo se realiza sin perjuicio de que la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, que habilita a este Comisionado para dirigirse a cualquier administración pública que desarrolle sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, acción que acometemos, en numerosas ocasiones, fundamentalmente solicitando informes en relación con los asuntos planteados y con carácter previo al mencionado traslado.

Las quejas recibidas en el área de Seguridad Social se distribuyen en varios epígrafes en función de la materia:

afiliación, cotizaciones y recaudación, incapacidad, jubilación, viudedad y prestaciones a favor de familiares, desempleo y asistencia sanitaria.

Se detallan, a continuación, los motivos por los que, de las quejas iniciadas y tramitadas en el presente ejercicio 2009, seis quedaron vivas, esto es, pendientes de resolver.

**EQ 1520/09.** Se solicitó al reclamante, a principios de diciembre de 2009, la ampliación de datos, sin embargo, el expediente se archivó, a mediados del mismo mes, por desistimiento del reclamante.

**EQ 1565/09.** La reclamante, a los pocos días de presentar la queja, en el mes de diciembre de 2009, nos confirmó que el asunto objeto de la misma se había solucionado.

**EQ 1602/09.** Se presentó la queja a finales de diciembre de 2009 y, al coincidir con el cambio de ejercicio, quedó pendiente de resolver. No será hasta el año siguiente cuando se lleve a cabo el trámite correspondiente. Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo.

**EQ 1532/09.** La queja se presentó también a mediados de diciembre de este ejercicio, y se le solicitó ampliación de datos a la reclamante. Se recibe dicho trámite a finales de año. Por la ampliación de la información se prevé el traslado al Defensor del Pueblo y de su resultado se dará cuenta en el ejercicio siguiente.

**EQ 1043/09.** Esta queja tiene su antecedente en el **EQ 1520/06** que, al no haberse solucionado el objeto de reclamación, este Comisionado inició un expediente de queja nuevo por el mismo motivo. El último trámite realizado fue un Recordatorio del deber legal de colaborar que se hizo en 2009, y que enviamos a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias a finales de noviembre del mismo año. Como hay que respetar los plazos de respuesta que tienen las administraciones públicas, será en el ejercicio de 2010 cuando se conocerán los trámites siguientes.

**EQ 1531/09.** El promotor de este expediente presentó la queja a finales del presente ejercicio, y esta Institución solicitó un informe al Servicio Canario de Empleo antes de finalizar el año. La respuesta, en consecuencia, no se recibirá hasta el ejercicio 2010.

#### 14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación

Las reclamaciones o quejas que se engloban en este epígrafe se han promovido, sobre todo, por la iniciativa de trabajadores que manifiestan que, en sus informes de vida laboral, detectan la existencia de lagunas de periodos de cotización que pueden perjudicar, en un futuro, su derecho a obtener las prestaciones económicas contributivas del sistema de la Seguridad Social, como la pensión de jubilación en su modalidad contributiva o la cuantía de la misma, entre otros.

Por otra parte, se especifica en este epígrafe los expedientes de quejas correspondientes a solicitudes para que esta Institución supervise la actividad administrativa de recaudación de cuotas de la Seguridad Social, en los distintos procedimientos recaudatorios, tanto en periodo voluntario como en la vía ejecutiva.

En este sentido, la falta de respuesta por parte de las administraciones públicas es un asunto habitual en las labores de supervisión de este Comisionado. Así, sin

necesidad de traslado al Defensor del Pueblo, el **EQ 1043/09** se originó por la falta de respuesta a los escritos presentados por el reclamante sobre las cotizaciones a la Seguridad Social, y que tiene como antecedentes expedientes que datan de los años 2005 y 2006 (**EQ 1520/06**; **EQ 191/05**). Esta Institución, al estar el asunto en el marco de nuestra competencia, solicitó la aclaración al Gobierno de Canarias sobre los motivos por los que no se había ejecutado la Orden administrativa por la que se reconoce la responsabilidad patrimonial de la Administración Pública a favor del reclamante. En relación con el **EQ 1520/06** este Comisionado realizó un completo análisis de la reclamación del interesado sobre sus cotizaciones a la Seguridad Social y, en concreto, sobre la caducidad de expediente de revisión de oficio de la Orden de reconocimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración instado por el reclamante, que tuvo su origen en el mencionado expediente de queja del ejercicio 2005.

En relación con el elemento objetivo de la obligación de cotizar, esto es, las cuotas por satisfacer a la Seguridad Social, en el **EQ 113/09** el reclamante nos comunica que cumple con su obligación de pago aplazado que tenía concedido por una deuda contraída con dicha Administración, pero que no está conforme con el importe de la misma, y nos pide interceder para que su revisión y poder satisfacer una cuota de inferior cuantía o que se revise, al menos, dicho aplazamiento.

Del mismo modo, en lo que respecta a la obligación de satisfacer las cuotas de la Seguridad Social, en el **EQ 986/09** el reclamante denunciaba que, por una supuesta deuda que tenía pendiente con este organismo, lo embargaron en vía ejecutiva, y que no estaba conforme con dicho embargo al no tener constancia de la deuda que se le imputa.

Asimismo, el **EQ 1533/09** promovido por un grupo de trabajadores que presenta una queja por el hecho de que la entidad para la que prestan sus servicios, les incluyera en un código de cuenta de cotización de funcionarios, quedando estos, por tanto, excluidos de la cotización al desempleo y Fogasa, y que han permanecido, en esta situación, durante un largo periodo de tiempo. Estos hechos se detectaron a partir de una inspección de trabajo que determinó el cambio del código de cuenta de cotización (CCC) de los trabajadores afectados. Los interesados se quejan de la falta de información sobre las consecuencias que les ocasionará dicho cambio de CCC.

De igual forma, en relación con las infracciones que se sancionan a propuesta de la Inspección Provincial de Trabajo, en el **EQ 1212/09** la reclamante presentó una queja al haberla sancionado como empresaria a consecuencia de una inspección de trabajo de la Inspección Provincial de Las Palmas de Gran Canaria en la que el inspector actuante, constató que, en el momento de la investigación efectuada a su empresa, se encontraba en el local de negocio una persona que, sin ser empleada ni estar dada de alta en la Seguridad Social, realizaba en aquel momento funciones de apoyo a la empresa, al mismo tiempo que se demostró que esa persona estaba cobrando una prestación de la Seguridad Social. Estos hechos, aunque la reclamante alega que se trata de un



error ya que existía una relación de amistad entre la empresaria y la persona que realizaba el supuesto apoyo circunstancial que indujo a confusión, fue considerado constitutivo de infracción en el orden social (*RDL 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social*), por lo que esta Institución dio traslado del expediente al Defensor del Pueblo para que realizara las actuaciones que considerara oportunas con el objeto de valorar los hechos y la documentación aportada.

En relación con una queja que tuvo su origen en las anomalías detectadas por el reclamante en un sector de servicios de transporte, trasladamos el expediente al Defensor del Pueblo (**EQ 375/09**), para que se diera solución a las manifestaciones de insatisfacción que los ciudadanos trasladan a este Comisionado sobre los servicios públicos prestados, ya que el reclamante nos manifestó su disconformidad con el trato recibido por personal de la Inspección de Trabajo en la provincia de Santa Cruz de Tenerife que, al tratar de interponer varias denuncias sobre aquel asunto, según reseña el interesado, le manifestó la existencia de la falta de personal técnico necesario para atender tal cantidad de solicitudes presentadas.

En relación con los actos administrativos a través de los que se notifica a la Administración Pública, encontramos un caso referido a la Tesorería General de la Seguridad Social. En concreto, sobre las altas y bajas en las actividades laborales y en las empresas. Se trata del **EQ 495/09** en el que el reclamante se queja de que fue despedido de la empresa de manera improcedente, por incumplimiento por parte de aquella de su obligación de cotizar en el Régimen General. Presentó, previamente, la correspondiente denuncia ante la Inspección de Trabajo. Este asunto se trasladó al Defensor del Pueblo para su estudio y tramitación correspondiente.

### 14.3. Incapacidad

Debemos informar, y así lo hemos hecho en años anteriores, que las reclamaciones con mayor frecuencia planteadas correspondientes a este epígrafe, son las promovidas por los desacuerdos de los ciudadanos que se encuentran en situación de incapacidad temporal (IT), o permanente en sus dos modalidades (contributiva y no contributiva), y que, al llegar la oportuna convocatoria, se someten a los exámenes y reconocimientos establecidos por los médicos adscritos a los equipos de valoración de incapacidades (EVI) del Instituto Nacional de la Seguridad Social o a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, en las provincias de Las Palmas de Gran Canaria y de Santa Cruz de Tenerife. Al tratarse de actuaciones administrativas sustentadas en una propuesta-dictamen médico, dado su contenido técnico, no las puede supervisar el Diputado del Común.

En relación con este epígrafe, y al ser éste el motivo por el que se presentan el mayor número de quejas ante esta Institución, advertimos al ciudadano que, en el caso de que el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en la revisión médica que efectúe, acuerde el alta médica, la misma puede impugnarse en el plazo de días estipulado ante la Inspección Médica del Servicio Canario de la

Salud. Si dicha Inspección Médica del Servicio Canario de Salud discrepara del criterio de la entidad gestora (Instituto Nacional de la Seguridad Social), tendrá la facultad de proponer, en el plazo máximo de siete días naturales, la reconsideración de la decisión de aquélla, especificando las razones y fundamento de su discrepancia.

Ocurre, en ocasiones, que la inspección médica se pronuncia confirmando la decisión del Instituto Nacional de la Seguridad Social y, también, que no se produce pronunciamiento alguno en el plazo señalado a partir de la fecha de la resolución, por lo que adquiere plenos efectos la mencionada alta médica. Ahora bien, durante el periodo de tiempo transcurrido entre la fecha de alta médica y aquella en la que la misma adquiere plenos efectos, se considera prorrogada la situación de incapacidad temporal.

Ahora bien, si en el aludido plazo máximo, la Inspección Médica del Servicio Canario de Salud manifiesta su discrepancia con la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social, ésta se pronunciará expresamente en el transcurso de los siete días naturales siguientes, notificando la correspondiente resolución al interesado, que será también comunicada a la Inspección Médica del Servicio Canario de Salud. Si el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en función de la propuesta formulada, reconsiderara el alta médica, se reconocerá al interesado la prórroga de su situación de incapacidad temporal a todos los efectos. Si, por el contrario, el Instituto Nacional de la Seguridad Social se reafirmara en su decisión, para lo cual aportará las pruebas complementarias que fundamenten aquélla, sólo se prorrogará la situación de incapacidad temporal hasta la fecha de la última resolución.

A la vista de los matices mencionados en el párrafo anterior, es conveniente señalar que, en aquellas quejas en las que los trabajadores en situación de incapacidad temporal muestran su disconformidad con la declaración del alta médica a propuesta de los servicios médicos de la entidad gestora o de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, este Comisionado no puede pronunciarse sobre la procedencia o la improcedencia de la propuesta motivada de alta médica, ni está facultado para contradecir tales dictámenes facultativos, pues al basarse las decisiones adoptadas en criterios eminentemente médicos, por tener ese carácter técnico escapan de nuestro ámbito de supervisión.

Así ocurre en el caso del **EQ 2231/08** interpuesto por un reclamante al que le dan el alta médica y se encuentra a la espera de que se le realice una operación quirúrgica, y en el caso del **EQ 50/09** que se origina por la disconformidad con el alta médica, por considerar que las dolencias que padece el ciudadano, no le permiten desempeñar su actividad profesional con normalidad. También en el **EQ 148/09** se solicita nuestra intervención al estar el reclamante disconforme con un médico del equipo de valoración de incapacidad que atendió su solicitud de incapacidad permanente. Otro caso similar, es el **EQ 152/09** que se abrió inicialmente por disconformidad con alta médica de incapacidad producida a partir de un accidente de tráfico. Otro ejemplo de este tipo de quejas de disconformidad con alta médica es el **EQ 161/09**, que se produce en la

isla de Gran Canaria, por una disconformidad con el alta médica; en el **EQ 358/09**, en la isla de Tenerife, donde la reclamante además de exponer su disconformidad con el alta médica, manifiesta que se encuentra imposibilitada para reanudar su actividad laboral. Estos hechos también ocurren en otros expedientes del mismo tipo, como son el **EQ 481/09**, en la isla de Lanzarote, por disconformidad con el alta médica; el **EQ 598/09**, en Gran Canaria, motivado por la disconformidad con el alta médica pues se le dio de alta a pesar de numerosos informes médicos que indicaban su mala salud; el **EQ 671/09**, en Tenerife, por disconformidad con el alta médica; el **EQ 1003/09**, en la isla de La Palma, promovido por la disconformidad con la invalidez parcial, ya que la reclamante se siente impedida para realizar su actividad laboral; en el **EQ 738/09**, se plantea la disconformidad con diferentes propuestas de alta y baja médica de los servicios médicos de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales que suscitan además una denuncia por supuesta negligencia médica; el **EQ 1308/09**, en Fuerteventura, por la disconformidad con el alta médica, etc.

En el **EQ 1468/09**, el reclamante muestra su disconformidad con la denegación de la incapacidad como consecuencia de una enfermedad laboral. Igualmente también se han recibido durante el ejercicio 2009, quejas referentes a disconformidad con la suspensión de la situación de incapacidad permanente (**EQ 472/09**).

En el **EQ 1382/08**, el promotor solicita al Servicio Canario de Empleo que resuelva la reclamación previa interpuesta por el interesado, contra la resolución desestimatoria de la solicitud de prestación no contributiva por invalidez como consecuencia de un accidente producido mientras realizaba un curso de formación. Esta queja, después de numerosos informes y trámites realizados para alcanzar una solución, se archivó por entrar en vías de solución al haber recibido el informe emitido por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en el que se comunica la Resolución del pretendido reconocimiento del derecho a la prestación no contributiva por invalidez. De igual manera, se recibe una queja que se originó por problemas causados con la Seguridad Social a partir de un accidente laboral que ocurrió tres años antes de la reclamación y el supuesto mal diagnóstico que sobre el mismo alegaba su promotor haber realizado la Mutua (**EQ 1388/09**), y en el **EQ 249/08** la reclamante denuncia que después de un accidente de tráfico mientras se dirigía a su trabajo (accidente laboral), la Seguridad Social le da el alta médica sin encontrarse la interesada en plenas facultades para realizar su trabajo.

A este respecto, de acuerdo con el apartado 1 a) del artículo 128 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), el Instituto Nacional de la Seguridad Social (o en su caso, el Instituto Social de la Marina), a través de los órganos competentes para evaluar, calificar y revisar la incapacidad permanente, es el único competente para determinar los efectos que deben producirse en la prestación de incapacidad temporal, una vez agotado el plazo máximo de duración de la misma, esto es, doce meses.

El equipo de valoración de incapacidades será el competente para efectuar la propuesta de Resolución al director provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en los términos que a continuación se indican:

- Alta médica a los exclusivos efectos de la prestación económica por incapacidad temporal.
- Prórroga expresa de la situación de incapacidad temporal, por un plazo máximo de seis meses, cuando se presuma que durante ellos el trabajador puede ser dado de alta por curación.
- Alta por agotamiento con propuesta de iniciación de expediente de incapacidad permanente.

Además, en el caso de que la resolución emitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social sea el alta médica a los exclusivos efectos de la prestación económica por incapacidad temporal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social será el único competente para determinar si una nueva baja médica, por la misma o similar patología, producida sin que haya transcurrido un período de seis meses de actividad laboral tras la citada alta médica, tiene o no eficacia económica.

Este es un claro ejemplo de los expedientes de queja presentados ante esta Institución en los que, al plantearse una disconformidad con una decisión sustentada en un dictamen médico que, por su propia naturaleza, tiene carácter técnico ya que lo emiten profesionales competentes -ello sin perjuicio de la posibilidad de recurrir los mismos en vía judicial- no cabe la continuidad de nuestra intervención. Y ello es así cuando ni observamos que se haya producido infracción de las normas de procedimiento por parte de los servicios públicos correspondientes, ni tenemos capacidad para contradecir un dictamen médico que sustenta un alta médica emitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, lo que también ocurre cuando por un dictamen técnico facultativo, propuesta mencionada más arriba, del equipo de valoración y orientación del centro de base (EVO) proceda emitir el alta médica y/o se proceda a denegar una solicitud de pensión de invalidez no contributiva u otras.

Por otra parte, citamos en este informe al Parlamento de Canarias que este año se ha presentado en nuestra Institución, una queja en la que se denuncia a una empresa que no quiso recoger los partes de baja que presentaba una de sus trabajadoras y, en consecuencia, no se le abona cantidad alguna en concepto de prestación por incapacidad temporal. La reclamante nos comunicó que acudió a la vía judicial lo cual fue igualmente puesto en conocimiento del Defensor del Pueblo a los efectos oportunos y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común (**EQ 504/09**).

Por todo lo expuesto en este epígrafe, podemos concluir que, analizando el fondo de los asuntos planteados en materia de incapacidad en el área de Seguridad Social, con independencia de que las mismas reúnan los requisitos legales para que les asista la razón, las cuestiones que más preocupan a los ciudadanos continúan siendo las disconformidad con las dictámenes-propuestas de los equipos médicos de valoración y las valoraciones de los grados de incapacidad, a los efectos del reconocimiento del derecho a prestaciones por parte de los beneficiarios, entre otras consecuencias.

#### 14.4. Jubilación

Las quejas que se reciben en el Diputado del Común sobre los asuntos relacionados con la jubilación se refieren, con mucha frecuencia, al desacuerdo de los ciudadanos con la cuantía de las prestaciones económicas que, por dicha causa, les reconoce la Seguridad Social. Estas conciernen, por regla general, a su modalidad contributiva.

Así, trasladamos al Defensor del Pueblo y archivamos la queja por exceder de nuestro ámbito competencial, asuntos como el del **EQ 550/09** en el que el reclamante nos planteó su desacuerdo con la cuantía de la pensión de jubilación, al tratarse la cuestión sustancial planteada relativa a los coeficientes reductores aplicados a la edad de jubilación. En esa ocasión, el reclamante interpuso una reclamación previa a la vía judicial y no llegó a interponer una demanda ante el juzgado de lo social competente. De igual forma el **EQ 733/09** en la que la reclamante manifiesta que no se le ha abonado el importe íntegro de su pensión de jubilación según el cálculo que había efectuado el Instituto Nacional de la Seguridad Social, y otra en la que el reclamante denuncia que ha sufrido una reducción de la cuantía de su pensión de jubilación y que le han solicitado devolver unos importes recibidos de la Seguridad Social puesto que el reclamante percibe otras rentas por alquiler (**EQ 1196/09**). En el **EQ 1015/09** el reclamante solicita nuestra intervención puesto que le han ingresado sólo un tercio de la pensión de jubilación, sin comunicarle previamente que se procedía a realizar dicha reducción ni los motivos por los cuales se efectuó la misma.

Recordemos que, como es sabido, la determinación de la cuantía de la prestación por jubilación, corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social, entidad que tiene encomendada la gestión de esta prestación, con el plazo máximo de resolución y notificación del procedimiento de 90 días, para lo cual aplica a la base reguladora el porcentaje que corresponda según los años cotizados por cada beneficiario, de acuerdo con la escala establecida al efecto.

Por ello, remitimos al Defensor del Pueblo una queja de un ciudadano que señalaba que no se le había concedido la prestación por jubilación (**EQ 343/09**). En este caso, no quedó acreditada una actuación administrativa que implicara una infracción de nuestro ordenamiento jurídico o que impidiera o menoscabara los derechos o libertades cuya tutela encomienda el artículo 54 de la Constitución Española al Defensor del Pueblo. Es más, el Defensor del Pueblo nos contesta que en caso de disconformidad con la información que puedan ofrecer los servicios públicos, y la mera disconformidad o desacuerdo con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar la intervención del Defensor del Pueblo.

Trasladamos también al Defensor del Pueblo la queja de un ciudadano que señalaba que no se le había dado respuesta a su escrito de solicitud de información previa a la jubilación (**EQ 1698/08**), y otra en la que el reclamante expresaba que la pensión de jubilación que se le estaba pagando no se correspondía con el cálculo que, previamente, tras su solicitud, había efectuado el Instituto Nacional de la Seguridad Social (**EQ 691/08**).

Por otra parte, en el **EQ 557/09** la reclamante solicitaba que se le reconociera como causa de jubilación por incapacidad permanente, un accidente que sufrió en acto de servicio. En un primer momento, la administración no responde; se solicitan diversos informes y, al final, se recibió la contestación de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias. En este asunto, tras iniciarse la tramitación del expediente de accidente laboral a instancia de la interesada, se reconoció la existencia de relación de causalidad entre las consecuencias del accidente y la actividad de servicio a la administración y se califica como accidente en acto de servicio el sufrido por la reclamante. Se dicta, además, la Resolución de la Dirección Provincial de la Mutualidad General de funcionarios civiles del Estado (MUFACE) en la que se admite el reconocimiento del derecho a las prestaciones derivadas de dicho accidente de servicio o como consecuencia de él. No obstante, en lo que respecta a la prestación solicitada resolvió su denegación con fundamento en una Orden Ministerial (OMT de 5 de abril de 1974). Ahora bien, aunque el dictamen médico del EVI del Instituto Nacional de la Seguridad Social declara que dicha funcionaria no está imposibilitada totalmente para el desempeño de las funciones propias de su cuerpo, la Dirección General de Personal de dicha consejería, resolvió concederle la jubilación por incapacidad permanente total, a la vista del informe médico de la Inspección de la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife. Al final, se nos comunica que la falta de respuesta se debe a que la pretensión inicial debe resolverla la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, lo cual manifiesta, una vez más, la necesaria investigación técnica previa ante la tramitación de los expedientes de quejas para evitar dilatar las resoluciones y, si cabe, la tramitación de sugerencias de adopción de medidas de coordinación entre las diferentes administraciones públicas, estatal y autonómica, implicadas en el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos a la protección por jubilación contributiva y no contributiva que posee nuestro ordenamiento jurídico, derecho este, al igual que otros derechos que, para su efectividad, requiere, para satisfacerlo, la adopción de medidas adecuadas por parte de los poderes públicos.

Hay asuntos en los que los reclamantes denuncian que el Instituto Nacional de la Seguridad Social les suspende temporalmente el abono de la pensión de jubilación. Es el caso del **EQ 1057/09**, en el que el reclamante alega que, debido a un error administrativo, a la Seguridad Social le consta que ha trabajado como asesor jurídico, lo que motivó la confusión que ocasionó dicha suspensión. Asimismo, en el **EQ 1389/09** el reclamante manifiesta que el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha dejado de abonarle un mes de su pensión de jubilación.

En relación con la jubilación en los regímenes especiales, recibimos una queja (**EQ 1569/09**) en la que la reclamante recibe una resolución de la suspensión cautelar de la pensión de jubilación del régimen de empleada de hogar que tenía concedida. A la reclamante le han notificado la documentación que deberá aportar para evitar la apertura de expediente de revisión de cobro indebido de prestaciones. De dicho expediente se dio

traslado al Defensor del Pueblo, sin que se haya recibido en esta Institución contestación al respecto a la fecha de realización del presente informe.

Finalizamos el presente epígrafe, recordando en este Informe al Parlamento de Canarias que existen reclamaciones en las que, cuando las circunstancias que rodean los hechos están vinculados a más de un Estado, se recomienda al ciudadano acudir de nuevo a las oficinas propias de España o al organismo competente, en el país de referencia, con el objeto de obtener la información de sus posibles derechos en el marco de los convenios internacionales de aplicación (EQ 343/2009) citado más arriba.

#### 14.5. Viudedad y prestaciones a favor de familiares

En materia de viudedad es común la queja en la que se alega que reciben una prestación de escasa cuantía; el retraso en el reconocimiento al derecho a percibir la correspondiente prestación o el desacuerdo con la cantidad correspondiente a cada beneficiario, en caso de que haya concurrencia de beneficiarios con derecho a tal pensión.

Asimismo, hemos recibido en la Institución una queja en la que se denuncia la denegación de la pensión de viudedad por estar cobrando otra pensión de la Seguridad Social (EQ 332/09), asunto que trasladamos al Defensor del Pueblo para valoración de la compatibilidad o incompatibilidad de la pensión de viudedad con la pensión de jubilación. En el EQ 414/09 el Instituto Nacional de la Seguridad Social reclama un cobro indebido de la pensión de viudedad.

Con relación a las prestaciones familiares tanto en la modalidad contributiva como en la no contributiva, la mayoría de las quejas que se reciben se originan por la disconformidad de los ciudadanos referente a la cuantía de la asignación económica, por nacimiento de hijo, etc. Así, trasladamos al Defensor del Pueblo el EQ 137/09 en el que el reclamante relata que, debido a un error en las fechas del documento de identidad de su esposa, le ha sido denegado el pago de la ayuda por la prestación económica no contributiva por el nacimiento de su hijo, que establece la *Ley General de la Seguridad Social* en los casos tanto de nacimiento como de adopción de hijos por importe único de 2 500 €, por cada hijo nacido o adoptado en territorio español a partir del día 1 de julio de 2007.

En el EQ 436/09, el interesado nos plantea dos cuestiones para el estudio y valoración de este Comisionado: por una parte, la situación relativa a la interposición de una reclamación previa tras denegarle la prestación por paternidad y, por otra, su disconformidad con la resolución administrativa de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife, en la que se le deniega el reconocimiento del derecho a la prestación al no haber disfrutado el permiso conforme a los términos previstos en la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*. En esta ocasión, ante la existencia del *Acuerdo de 20 de abril de 2007* de la Comisión Permanente de la Comisión Superior de personal sobre el permiso de paternidad y la suspensión del contrato de trabajo por paternidad del que se deduce una interpretación que aboga por recoger la vocación uniforme del *Estatuto Básico del Empleado*

*Público* en el establecimiento de los principios generales aplicables a las relaciones de empleo público, el Defensor del Pueblo nos comunica, de manera concluyente, que no procede la admisión de la queja de referencia puesto que, a partir de la entrada en vigor de la citada *Ley 7/2007, de 12 de abril*, sólo existe un único permiso de paternidad que es común al personal funcionario y al personal laboral y que el mismo tiene una duración de quince días naturales; su disfrute se inicia a partir de la fecha del nacimiento.

Entre otros asuntos, se ha presentado una queja en esta Institución con la pretensión de que intercediéramos ante la reclamación de un ciudadano para que se le reconociera una pensión de orfandad a su esposa (EQ 562/09). El asunto lo remitimos al Defensor del Pueblo para su consideración. Las pensiones de orfandad se reconocen a favor de los hijos del sujeto causante fallecido, siempre que éste cumpliera, en el momento del fallecimiento, los mismos requisitos exigidos para causar la pensión de viudedad; y, en el caso que nos ocupa tendría derecho a dicha pensión, si el hijo del causante estuviera incapacitado para el trabajo en la fecha del fallecimiento del sujeto causante, circunstancia ésta que no se cumplió en este expediente. No se observó una actuación administrativa que implicara la infracción del ordenamiento jurídico.

En el EQ 741/09, el reclamante manifiesta que se le ha denegado el bono social previsto para la factura de telefónica medida adoptada por del Gobierno del Estado para favorecer a los colectivos más vulnerables y que se puso en marcha con la entrada en vigor de la tarifa de último recurso (TUR) desde el 1 de julio de 2009. El reclamante denuncia que se aplique el mismo umbral a personas que viven solas y a personas que como él, es pensionista que tiene cuantía mínima con cónyuge a cargo. Aboga por un umbral basado en la pensión mínima.

Concluimos este epígrafe manifestando que, al igual que en ejercicios anteriores, la mayoría de las quejas suelen referirse a la disconformidad por el escaso importe de las pensiones asignadas, bien por viudedad, bien en concepto de prestaciones familiares. Debemos tener en cuenta las pensiones de viudedad se encuadran entre las de menor cuantía del sistema público de pensiones, pese a que en los últimos ejercicios se hayan incrementado por encima de la media de las pensiones públicas. El porcentaje general que se aplica para el cálculo de la prestación económica de viudedad es del 52 por 100 (establecido por *RD 1795/2003, de 26 de diciembre*), a la correspondiente base reguladora, siendo ésta diferente en función de que el causante haya fallecido a consecuencia de una enfermedad común o de un accidente no laboral, o de un accidente de trabajo o enfermedad profesional. La base reguladora es, en este último caso, el salario anual del trabajador integrado por los conceptos previstos en el *Decreto de 22 de junio de 1956*.

#### 14.6. Desempleo

Durante el ejercicio 2009, este epígrafe adquiere una relevancia especial debido a las circunstancias actuales del mercado de trabajo. Ha aumentado la tasa de desempleo y han disminuido las ofertas de trabajo, y se elevan el número de trabajadores que solicitan las prestaciones que se derivan de ello.



Hay que destacar que la queja más común sobre desempleo se refiere a errores en la gestión de las prestaciones por desempleo, que provocan que los reclamantes dejen de percibir o perciban con retraso, las cantidades que debe ingresarles el Servicio Público de Empleo Estatal, lo cual plantea dificultades que demandan la adopción de medidas urgentes para solventarlas.

En materia de retrasos en el cobro de las prestaciones y de las comunicaciones del Servicio Público de Empleo Estatal sobre percepciones indebidas de prestaciones por desempleo, esta Institución ha trasladado al Defensor del Pueblo el **EQ 270/09** que fue promovido por el reclamante por haber sufrido un retraso en el cobro de la prestación por desempleo por un supuesto error de un acto administrativo en el Servicio Público de Empleo Estatal que le requiere una cantidad de dinero por cobro indebido y denuncia, de este modo, lo que considera una mala actuación administrativa; asimismo ocurrió en el **EQ 1344/09**, cuyo reclamante nos relata que no cobra prestación por desempleo debido a una deuda anterior que él no se ha negado a pagar, por lo que solicitó nuestra intervención para resolver el asunto y que se le posibilitara el pago aplazado de aquella deuda. Asuntos todos ellos de los que se dio traslado al Defensor del Pueblo al exceder los mismos de nuestro ámbito de competencias ya que el organismo actuante pertenece a la Administración General del Estado.

A continuación, informamos de diferentes pretensiones recibidas en materia de desempleo, donde se evidencia la elevada casuística existente: en el **EQ 1867/08** el reclamante nos manifiesta que el Servicio Público de Empleo Estatal se niega a abonarle la prestación por desempleo. Esta Institución realiza los trámites pertinentes y las circunstancias específicas del asunto determinaron su archivo por desistimiento; en el **EQ 2210/08**, se origina por la retirada de la prestación por desempleo como medida cautelar, con lo que el reclamante no está conforme.

Asimismo, en el **EQ 198/09**, la reclamante nos solicita nuestra intervención ya que en su opinión la Administración no le ha notificado que le retiraban la ayuda por no haber acudido a firmar la cartilla del paro y, ante tal circunstancia, no puede recurrir el acto conforme al cual le suspenden la ayuda. De manera similar sucedió en el **EQ 289/09**, donde al reclamante le suspenden la prestación por desempleo, al haberse pasado la fecha de firmar la cartilla de desempleo. Sobre estos dos últimos casos, nuestra Institución se pronuncia en sintonía con El Defensor del Pueblo contestando que el *artículo 231 de la Ley General de la Seguridad Social de 20 de junio de 1994*, establece que “es obligación de los trabajadores renovar la demanda de empleo en la forma y fechas que se determinan por la entidad gestora en el documento de renovación de la demanda, que supone un trámite esencial”. Asimismo, en el reverso de la tarjeta de demanda se indica claramente la obligación de renovar la misma y de las circunstancias derivadas del incumplimiento de dicha obligación, cuya sanción viene establecida en el *artículo 17.1.a) de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social*. A esta misma normativa haremos referencia en el asunto cuyo promotor manifiesta que le sancionaron por encontrarse

prestando servicios de forma irregular a la vez que cobraba la prestación por desempleo (**EQ 1350/09**).

Existen otros casos en los que los promotores de las reclamaciones se dirigen a esta Institución quejándose de que el Servicio Público de Empleo Estatal no les reconoce el periodo de tiempo trabajado (**EQ 382/09**) o presentando la reclamación por su disconformidad con la respuesta del Servicio Público de Empleo Estatal a no tener derecho a la prestación por desempleo (**EQ 440/09**); por no tener derecho a la prestación por desempleo por ser autónomo (**EQ 1130/09**); por no percibir prestación por desempleo aun cuando tiene sentencia firme del Tribunal Superior de Justicia de Canarias (**EQ 497/09**); o de que está a la espera de la ayuda de desempleo que solicitó al Servicio Público de Empleo Estatal (**EQ 398/09**); de este mismo modo, en el **EQ 1532/09**, le han retirado la ayuda del desempleo; en el **EQ 1565/09**, se le deniega al promotor de la queja, su solicitud de incorporación al programa “temporal de protección por desempleo e inserción”. De todos estos asuntos dimos traslado al Defensor del Pueblo para tramitación porque exceden de nuestro ámbito de competencias.

En el **EQ 411/09**, informamos al reclamante que, puesto que se habían dirigido también al Defensor del Pueblo que es la Institución competente para la supervisión de los órganos administrativos pertenecientes a la Administración General del Estado, no admitimos a trámite su queja, lo que no impide que quedemos a su disposición, ya que según alegaba no podía cobrar la prestación por desempleo, pues la empresa donde trabajaba no cursó la correspondiente baja en la Seguridad Social.

No trasladamos al Defensor del Pueblo asuntos como el **EQ 610/09**, en que el reclamante nos manifiesta que no aparece en las listas de oferta de empleo, y es que, en función de lo que nos relata, se detectó que el organismo competente para ello en esa ocasión era el Servicio Canario de Salud, donde le habían facilitado acciones de orientación encaminadas a actualizaciones curriculares y no el Servicio Canario de Empleo ni el Gobierno Central.

Asimismo, en el **EQ 1520/09**, el reclamante manifiesta que lleva dos años y medio en la lista de empleo en el Ayuntamiento de Santa Lucía y no lo han llamado, ni a él ni a su hijo para realizar un taller escuela, por lo que esta Institución le informa que, aunque se entendía su situación, las listas de reserva que convocan las administraciones públicas no generan un derecho a un puesto de trabajo, sino el derecho a ser llamado, según el número de orden en que se encuentren los candidatos en la lista, cuando se produzca una vacante o una necesidad de contratación para una categoría determinada y que, no obstante lo anterior, habrá que estar a lo que se determine en las bases específicas de cada convocatoria de la lista de reserva en que figura.

Otros asuntos como el **EQ 744/09**, en el que se solicita el aplazamiento y fraccionamiento de una deuda contraída con el Servicio Público de Empleo Estatal, o el **EQ 1032/09**, cuyo promotor denuncia que, habiendo trabajado cinco años en el ejército, no figura en los archivos del Servicio Público de Empleo Estatal, se trasladan, igualmente, al Defensor del Pueblo para que proceda a su estudio y tramitación.

En el **EQ 810/09**, el promotor solicita nuestra intervención puesto que el Servicio Canario de Empleo le ha extraviado un título de un curso formativo que organizó el Servicio Público de Empleo Estatal, sin que haya podido averiguar a qué Institución debe dirigirse para recuperarlo, ya que nadie le resuelve su problema.

Se recibieron en la Institución dos quejas sobre la disconformidad con los procesos de selección de personal del Servicio Público de Empleo Estatal (**EQ 1577/09** y **EQ 1578/09**). En ambos casos se inadmiten las quejas al no observarse infracción del ordenamiento jurídico y se comunicó a los reclamantes que el registro como demandante de empleo y el ser llamada para un proceso de selección no genera derecho para obtener un puesto de trabajo, por lo que esta Institución no puede intervenir en el caso que nos plantea. No obstante, la selección de personal por parte de las administraciones públicas debe responder a los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad, por lo que sugerimos a estos ciudadanos que, si consideraban que en una convocatoria concreta no se habían respetado dichos principios, podían presentar una reclamación ante el Servicio Canario de Empleo y ante la corporación autonómica o local correspondiente para que, en caso de no obtener respuesta o ser esta insatisfactoria a sus intereses, pudieran interponer nueva queja ante este Diputado del Común.

Por último, recogemos el **EQ 1602/09** cuyo promotor nos relata que se encuentra en excedencia voluntaria de la administración pública donde prestaba sus servicios en calidad de personal laboral con contrato indefinido y le han surgido problemas para cobrar el desempleo. Dicho reclamante no está conforme con la Resolución de la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Las Palmas de Gran Canaria, por la que se le deniega la solicitud de la prestación por desempleo al estimar que no se encuentra en situación legal de desempleo por realizar un trabajo por cuenta propia superior a veinticuatro meses desde la solicitud de excedencia voluntaria. Se remite el expediente al Defensor del Pueblo, éste nos responde aludiendo al *artículo 213 de la Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada por la Ley 45/2002, de 12 de diciembre; y a la sentencia de 18 de octubre de 2006*, donde se considera como causa de extinción de las prestaciones de desempleo la realización de trabajos por cuenta propia durante veinticuatro meses, causa aplicable a las situaciones de desempleo posteriores al 13 de diciembre de 2002 y a las generadas con anterioridad pero cuando sus beneficiarios permanezcan veinticuatro meses trabajando por cuenta propia a partir de dicha fecha. De este modo, para acceder a tales prestaciones, debía haber cesado por causa no imputable a él, en un trabajo por cuenta ajena que contemple la inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social.

Podemos concluir, por tanto, que en la gran mayoría de las quejas contempladas en este epígrafe, no le asiste la razón al reclamante al no haberse detectado una actuación de la administración pública que implique una infracción del ordenamiento jurídico.

#### 14.7. Asistencia sanitaria

Antes de presentar el análisis de las quejas de este epígrafe, debemos señalar que el objeto del mismo es referirnos a los asuntos de asistencia sanitaria prestada por la Seguridad Social. A este respecto, la Institución ha tramitado durante este ejercicio quejas referidas a la prestación de asistencia sanitaria, con especial dedicación a los beneficiarios y requisitos para acceder a la misma.

A este respecto, iniciamos el presente epígrafe recordando que la acción protectora del sistema de Seguridad Social se efectúa mediante las prestaciones que se establecen en el *artículo 38 de la Ley General de la Seguridad Social*, y el derecho o condición de beneficiario se reconoce por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Durante el año 2009, se han recibido, sobre todo, quejas relacionadas con el reconocimiento de aquel derecho a la asistencia sanitaria para sí como titular del mismo, o para familiares. En este sentido, cabe citar el *Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre*, por el que se extiende la cobertura de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social a las personas sin recursos económicos suficientes, y la *Orden de 18 de junio de 2009*, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de aquel derecho en esta Comunidad Autónoma, pudiendo iniciarse a solicitud del interesado o de oficio.

Veamos como ejemplo el caso del **EQ 142/07**, en el que la reclamante nos manifiesta que acudió al Servicio de Urgencias de un centro de salud para solicitar la medicación que se le había prescrito en el Hospital Universitario de Nuestra Señora de La Candelaria. El personal administrativo que la atiende, tras consultar el sistema informático, le comunica que su tarjeta no es válida y le deniega el acceso a la consulta. Debido a ello, la reclamante tuvo que comprar la medicación que se le había recomendado, y presentar una reclamación en aquel centro de salud, pues no estaba conforme con la respuesta que se le dio en la que no se reconocían los hechos que ella exponía. Esta Institución inició entonces las oportunas gestiones con la Consejería de Sanidad para recabar la información al respecto y, al final, remitimos una Recomendación a la Consejería de Sanidad con el objeto de que evaluase conjuntamente con la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife, el sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a su ámbito competencial, para garantizar el cumplimiento de las previsiones del *Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, modificado por el Decreto 147/2001, de 9 de julio*. Además, se le recomendó la revisión del cumplimiento de las Recomendaciones efectuadas al Servicio Canario de la Salud, sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

En el **EQ 787/07**, la reclamación se origina en los hechos ocurridos en un servicio pediátrico de urgencias en la isla de Tenerife, cuando al acudir la reclamante con su sobrina, menor de edad, que había sufrido un desmayo con

pérdida de conocimiento tras haberse dado un golpe en la cabeza, al llegar a dicho servicio, dado que no llevaba la documentación de la menor, la administrativa del centro la remitió a su médico de cabecera o a su centro de salud, para que fuera atendida allí. Al comentar la reclamante que los padres de la menor se encontraban de viaje, fue informada de que, por ley, debía llevar la documentación para ser atendida, aunque dicha asistencia le fue denegada en aquel momento. Tras presentar una reclamación ante la Gerencia de Atención Primaria de Tenerife, la reclamante no quedó conforme con la respuesta que se le dio, por lo que acudió al Diputado del Común. Esta Institución admitió la queja a trámite e inició las gestiones con la Consejería de Sanidad que nos remitió un informe aclaratorio de los hechos ocurridos. Se remite una copia a la reclamante, y ésta no nos dirigió ninguna comunicación con posterioridad. En consecuencia, se archiva el expediente al considerar que se había dado solución al asunto.

También en este epígrafe se incluyen asuntos en los que existe falta de respuesta de las administraciones públicas. Es el caso del **EQ 971/07**, en el que la queja tenía su origen en la falta de respuesta al escrito que el reclamante, miembro del El Instituto Social de las Fuerzas Armadas, había presentado en el ámbito sanitario, y en el cual denunciaba que acudió al servicio de urgencias del Centro de Salud de Santa Cruz de La Palma con su esposa y no fue atendida. Tras realizar esta Institución las gestiones pertinentes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, la Consejería de Sanidad nos remitió un informe del cual se envió una copia al reclamante para alegaciones con aviso de archivo. Al no recibir alegaciones por su parte, se procedió a archivar el expediente.

En el **EQ 1425/08**, la queja formulada estaba motivada porque la reclamante no había recibido la nueva tarjeta de asistencia sanitaria, mientras que otros miembros de su familia sí contaban con ella. Poco después de admitirse la queja a trámite, la reclamante nos comunica que ya había recibido su nueva tarjeta y, la Consejería de Sanidad nos comunica que las tarjetas solicitadas en la misma fecha en que lo había hecho la reclamante ya se estaban empezando distribuir. Por ello, se archivó el expediente, y se dio por concluidas nuestras actuaciones. También se archivó el **EQ 1509/08** en el que la reclamante denuncia que ha estado diez años trabajando en Barcelona y tenía su tarjeta sanitaria en regla, sin haber tenido problemas con la asistencia sanitaria hasta ese momento. No obstante ello, el Servicio Catalán de Salud le había negado la última renovación por no estar empadronada en Barcelona, sino en Canarias. Nos pusimos en contacto con la reclamante desde esta Institución y posteriormente, ésta nos comunicó su intención de desistir de la queja formulada.

Por último, hay que señalar el **EQ 1231/09** en el que el reclamante se había sometido a una grave operación de cáncer de piel, y se dirigió al Diputado del Común porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social le había denegado la asistencia sanitaria. Al encontrarse sin recursos, solicitaba cualquier otro tipo de tarjeta que le cubriera la asistencia sanitaria que pudiera precisar. La queja fue trasladada al Defensor del Pueblo por exceder este asunto de nuestro ámbito de competencias.

## 15. SERVICIOS PÚBLICOS

### Índice:

- 15.1. Introducción. La atención administra.**
- 15.2. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.**
  - 15.2.1. La vulneración del deber de la Administración (local, insular y autonómica) de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte.**
  - 15.2.2. El silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de reconocimiento de algún derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia**
  - 15.2.3. El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial.**
  - 15.2.4. La denegación de acceso a información o documentación.**
    - 15.2.4.1. Acceso a información por ciudadanos.**
    - 15.2.4.2. Acceso a información por representantes políticos (concejales).**
  - 15.3. Energía eléctrica.**
  - 15.4. Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes.**
  - 15.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos.**
  - 15.6. Resoluciones del Diputado del Común.**

### 15.1. Introducción. La atención administrativa

Como ya hemos advertido en informes anteriores, el término “atención administrativa” se emplea como concepto universal, de tal forma que engloba a toda aquella actuación de la Administración, entidad u órgano vinculado a la misma que preste un servicio público dirigida al ciudadano, pero con la salvedad de que en este bloque se excluyen aquellas quejas con un contenido específico de otra área de estudio de la Institución.

Para comprender los criterios que nos han guiado en el estudio y valoración de las quejas recibidas en el área de Servicios Públicos, debemos partir de la consideración de que nuestro régimen administrativo se constituye sobre la base del principio de eficacia constitucional, que consagra el *artículo 103 de la Carta Magna*. El objetivo de las administraciones públicas es satisfacer las necesidades de la población con criterios de universalidad y con el fin de alcanzar una sociedad más justa y solidaria. Ello requiere una Administración dinámica, participativa, eficaz y eficiente, que trabaje al servicio de la sociedad con transparencia, objetividad e imparcialidad.

Este principio informador de la actividad administrativa es frecuentemente olvidado por muchas administraciones canarias, tanto en el ámbito local como autonómico, pues no tienen en cuenta que la eficacia de una administración pública se configura como la manifestación del grado de calidad de los servicios públicos.

Este principio de eficacia se debe completar con el de eficiencia del gasto público, principio que se encuentra



reflejado en el artículo 31.2 del Texto Fundamental, conceptos éstos cuya diferenciación no está exenta de dificultad, pero que es necesario realizar precisamente por la distinción que hace la Constitución.

Estos principios que la Administración canaria debe tener en cuenta a, se desarrollan en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 6.1)*, *Ley de Bases del Régimen Local (artículo 55)*.

A nuestro entender, dos son los criterios que pueden ayudarnos a determinar si una actuación administrativa es eficaz o no:

- Cumplimiento de objetivos previamente fijados. Eficacia basada no tanto en la celeridad o diligencia, sino de funcionamiento del propio servicio, atención e información al ciudadano, facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones indebidas, actuar de manera objetiva e imparcial, motivar los actos administrativos.

- La prestación de servicios con una calidad óptima. Es decir, respondiendo regularmente a las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Somos conscientes de que la consecución de estos objetivos requiere de un esfuerzo económico y personal muy elevado, pero es nuestro deber desvelar estas deficiencias apreciadas y solicitar de la Administración un esfuerzo por encontrar la vocación de servicio que a toda entidad pública incumbe, así como de exhortarla a conseguir los niveles de eficacia deseados por los ciudadanos y a la necesaria responsabilidad de autoridades y personal administrativo.

Nuevamente recordamos la necesidad de que la Administración funcione no solamente bajo el principio de legalidad, sino que su actividad debe tener una dimensión finalista que comprenda la eficacia, la operatividad, la existencia de unos buenos resultados, tanto en el campo del procedimiento como también en el ámbito de la propia organización, aunque para ello será preciso realizar reformas administrativas para conseguir que produzca una adecuada repartición de las funciones públicas entre los distintos entes y órganos administrativos, o para que produzca la racionalización de los procedimientos, el perfeccionamiento de los medios de selección, formación y promoción del personal y la simplificación y claridad en los textos legales.

En cuanto al cumplimiento por la Administración de del artículo 31.1 y 3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, un año más es nuestro deber recordar a algunas administraciones canarias que:

“Las Autoridades y el personal 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”. (...)

En su artículo 34, la citada Ley establece:

“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 Canarias, a cuyo efecto, el

Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, 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”.

Tal y como reza en los numerosos recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común que nos vimos obligados a enviar en este ejercicio, las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado Social y Democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta Institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos fundamentales.

No obstante lo anterior, la falta de colaboración en el área de servicios públicos debe ir orientada más bien hacia un retraso a la hora de contestar al Diputado del Común, y no hacia una demostrable intención de no colaborar con este Comisionado Parlamentario. Ello tiene su importancia porque en esta área de estudio los retrasos en colaborar con el Diputado del Común son achacables más bien a la ineficacia administrativa y/o falta de coordinación interna o, incluso, al propio desconocimiento de las obligaciones de los funcionarios con esta Institución, lo cual no evidencia por sí mismo una voluntad objetiva de entorpecer nuestra labor.

Al cierre de este informe, se encuentran pendientes de respuesta las peticiones de informe a las siguientes administraciones:

- La Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda en el **EQ 629/2009** que no ha contestado a nuestra petición de informe sobre reclamación patrimonial.

- El Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en el **EQ 1448/2008** que, desde julio de 2008, continúa sin enviar el informe solicitado sobre falta de respuesta a las denuncias presentadas ante la policía local.

- El Área de Salud de La Palma en el **EQ 1465/2008** que, desde noviembre de 2008, lleva sin contestar a una segunda petición de informe sobre falta de contestación a reclamación por retraso en atención médica.

- El Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana en el **EQ 469/2009** que, desde agosto de 2009, no ha contestado a nuestra petición de informe sobre falta de contestación a un escrito presentado por el reclamante sobre denuncia del mal estado de mantenimiento de zona pública.

- El Ayuntamiento de Arrecife en el **EQ 783/2009** que, desde octubre de 2009, no ha enviado el informe solicitado sobre falta de contestación a solicitud de documentación.

- El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en los **EQ 995/2009** y **1221/2009** que, desde agosto de 2009



y septiembre de 2009, respectivamente, lleva sin enviar un informe solicitado sobre falta de contestación a la denuncia de construcción ilegal en zona pública y sobre solicitud de certificado de prescripción urbanística.

- La Empresa ELMASA en el **EQ 1235/2009** que, desde septiembre de 2009, no ha enviado un informe sobre falta de contestación a la denuncia del mal estado de conservación de la red de abastecimiento de agua potable.

## **15.2. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos**

Se han valorado como temas de queja:

### **15.2.1. La vulneración del deber de la Administración (local, insular y autonómica) de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte**

En el presente ejercicio se archivó por solución el **EQ 1217/2007**, al haber aceptado el Ayuntamiento de San Bartolomé el Recordatorio de Deberes Legales enviado de dar notificación razonada al reclamante del archivo de su denuncia, de la no incoación de expediente disciplinario al agente denunciado, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

Esta queja se inició porque el reclamante manifestaba haber presentado un escrito ante el ayuntamiento denunciando la actuación de uno de los agentes de la policía local, sin haber recibido respuesta al mismo.

Dado que el ayuntamiento no aclara en su informe si se notificó al reclamante el archivo de la denuncia o el hecho de que no se tomarían acciones contra el policía local denunciado, lo cual resultaría una irregularidad en la tramitación de todo escrito o denuncia que reciba el ayuntamiento, consideramos que se había producido una actuación contraria a las normas administrativas que regulan su proceso y que se desprenden, del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el *artículo 9º de la CE*: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

Dado que el ayuntamiento no acreditó que realizó los formalismos prevenidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, tuvimos que recordarle que realizada la petición que, en este caso, consistía en la denuncia contra la presunta actuación irregular de un policía local, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de esa denuncia (*artículo 6.2 Ley 92/1960*); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (*artículo 7.2*); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (*artículo 7.1*) y se considere fundada (*artículo 11.1*), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (*artículo 11.3*).

Se archivó en este ejercicio, asimismo, por solución, el **EQ 817/2008**, al haber aceptado el Ayuntamiento de

San Cristóbal de La Laguna la Recomendación enviada por este Comisionado Parlamentario de que se procediese a revisar el expediente y se subsanasen los defectos formales apreciados, notificando la respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones y, todo ello, mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

El reclamante manifestaba en su queja que había presentado un escrito en el ayuntamiento, el 1 de junio de 2007, solicitando un certificado sobre determinados errores catastrales relacionados con su domicilio. En fecha 4 de julio de 2007 (registro de salida núm. 20001), se le requirió para que presentase justificante de haber abonado las tasas correspondientes por expedición de certificado con desplazamiento de personal municipal por un importe de 54 euros. También manifestaba que el presunto error en la asignación del número de gobierno de su vivienda (motivo por el que solicitó el certificado) fue cometido por esa corporación y la tasa que se le exige ya la había abonado al solicitar el certificado.

En este tipo de quejas que suelen culminar con una Resolución de este Diputado del Común, se repite un elemento común como es la inexistencia de resolución administrativa ante las solicitudes del ciudadano y, por ende, un acto administrativo por el que se notifique de forma razonada la motivación de la actuación de la Administración. Los motivos de que se pase por alto este tipo de trámite lo desconocemos, aunque podemos intuir que, en algunas ocasiones, requiere un gran esfuerzo el estudiar y motivar un acto administrativo con alguna complejidad o de difícil solución, y se opta por la alternativa del silencio, sin tenerse en cuenta que, a veces, la falta de resolución administrativa lleva implícito que ni siquiera se valore el fondo del asunto, sino que, como en este caso en concreto, la Administración, cuando se le pregunta el por qué de su silencio, se limite a fundamentar su actuación en el hecho de que “el reclamante no contestó al requerimiento efectuado en fecha 4 de julio de 2007 y tampoco solicitó la devolución de tasas”.

Ello nos lleva a interpretar, tal y como se fundamenta en nuestra Resolución enviada, que no se ha estudiado la posibilidad de que el reclamante tenga razón al afirmar que ha pagado dos veces por el mismo servicio, lo que implica que el ayuntamiento podría revisar el acto administrativo y determinar si corresponde el reconocimiento de ese derecho de devolución para el reclamante, máxime si el reclamante aporta un documento, con registro de entrada en el ayuntamiento, en el cual hace referencia expresa al requerimiento de éste y que le fue notificado en agosto de 2007, por lo que, de forma evidente, no sólo se produjo la contestación del ciudadano, sino que, en el mismo escrito, solicita expresamente que se dicte Resolución y se le reconozca el derecho de rectificación de la *LO 15/1999*.

Por lo tanto, entendemos que, con independencia del fondo del asunto, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante y, mediante resolución expresa, haber dado contestación al mismo, fundamentando los motivos por lo que se aceptaba o se denegaba su solicitud, entrando a valorar, también, la cuestión relativa a la posible

duplicidad de cobro de la tasa por desplazamiento del personal municipal para la comprobación de hechos o circunstancias denunciadas por el reclamante.

**15.2.2. El silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de reconocimiento de algún derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia**

Íntimamente relacionado con el apartado anterior, se encuentran aquellos casos en los que el silencio administrativo se configura, de forma errónea, como una opción dentro del procedimiento administrativo.

Sobre la figura del silencio administrativo, este Diputado del Común ha tenido la oportunidad de manifestarse en numerosas ocasiones y hemos recordado, hasta la saciedad, que resulta establecido no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Existe el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración que encuentra su fundamento en el derecho de petición expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra, entre otros, el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

El Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable, pero sí la obligación de la administración de exteriorizar la misma.

También hemos puesto de manifiesto que la falta de respuesta de la administración supone que el reclamante, mientras mantiene la expectativa de recibir una comunicación del órgano al que se ha dirigido, no acuda a otras vías alternativas para defender sus derechos, como pudiera ser, por ejemplo, la vía judicial. Ello sin duda, es una mella más para el principio de seguridad jurídica que tanta importancia tiene en la actualidad.

En el EQ 1863/2008, la reclamante denunciaba que había presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de

Santa Cruz de La Palma y a la dirección de Área de Salud de La Palma denunciando el mal estado de la vivienda de su madre, debido al estado en que se encuentra la vivienda colindante por abandono, acumulación de basura y humedades.

La reclamante llevaba, desde el año 2005, denunciando los hechos tanto al ayuntamiento como a la dirección de Área de Salud de La Palma. Según ésta última, el 11 de abril de 2005, dio traslado al ayuntamiento del informe de inspección en el que se sugería que, por parte del arquitecto municipal, se recomendaran las medidas correctoras necesarias para solventar la situación de insalubridad y se instaba a actuar a la administración municipal de forma subsidiaria en aras a eliminar el posible riesgo apreciado. Pero según el informe del ayuntamiento, no es hasta octubre de 2008 cuando se dicta y notifica el Decreto en el que se requiere al propietario colindante para que ejecutara las obras especificadas en dicha Resolución. Con el tiempo, nos comunican que, transcurrido el plazo de ejecución voluntaria sin haberse verificado las obras por el propietario, el ayuntamiento acuerda la ejecución subsidiaria, pero como dato significativo, requieren al propietario obligado y previa ejecución subsidiaria al ingreso de la cantidad de 4 850,00 euros, cifra en la que se estiman los gastos de las obras.

El expediente se archivó, en un principio, por entrar por vías de solución, pero hemos tenido que abrir uno nuevo para investigar el retraso en la ejecución de las obras y/o en el inicio del periodo ejecutivo de apremio contra el propietario que se niega a ingresar la cantidad exigida por el ayuntamiento.

En el EQ 252/2008, el reclamante llevaba, desde octubre de 2008, presentando escritos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para obtener una documentación, sin haber recibido respuesta a ninguno de ellos.

En este caso, no es hasta julio de 2009 cuando el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria pone a disposición del reclamante la documentación solicitada, por lo que procedimos al archivo del expediente por solución de la cuestión que motivó la presentación de expediente de queja ante esta Institución.

En el EQ 1891/2008, una asociación reclamante denunciaba que, en numerosas ocasiones, se había dirigido por escrito al Ayuntamiento de Arrecife sin recibir respuesta y, aunque el problema de fondo radicaba en la solicitud de la construcción de nuevo tanatorio y de llevarlo a Pleno municipal, el motivo de haberse dirigido al Diputado del Común fue por la falta de respuesta del ayuntamiento a los numerosos escritos de los que se aportó copia a esta Institución.

Recibido el recibido el informe del ayuntamiento, se constata que se le dio contestación al reclamante, aunque fue rechazada su instancia para llevar a Pleno la construcción de un tanatorio en Arrecife. Se procedió al archivo de la queja por solución, con independencia de que el fondo del asunto le haya sido desfavorable.

En el EQ 156/2009, el reclamante exponía que el Ayuntamiento de Breña Baja no contestaba sus reiteradas solicitudes de la emisión de cédula de habitabilidad,

que era imprescindible para obtener el enganche de luz eléctrica en un cuarto de aperos.

Una vez recibido el informe del ayuntamiento, se constata que se han realizado los trámites administrativos necesarios, y el reclamante ha obtenido, al final, la cédula de habitabilidad. En consecuencia, se ha procedido al archivo de la queja por solución.

En el **EQ 341/2009**, el reclamante exponía que, desde el 1 de diciembre de 2005, había formulado la solicitud de licencia de apertura de la sede social de su empresa. Que ha solicitado información acerca de su solicitud en reiteradas ocasiones, la última vez el 28 de enero de 2009, sin haber recibido respuesta.

Recibido el informe del ayuntamiento, se nos comunica que, el 22 de mayo de 2009, se dictó el Decreto concediendo la licencia solicitada y que, el 3 de junio de 2009, se notificó al reclamante. La queja se archivó por solución aunque a la vista está el plazo y el impulso que necesitó el ayuntamiento para dictar resolución y comunicarse con el ciudadano.

Continúa en trámite el **EQ 663/2009** ya que seguimos pendientes de recibir la respuesta del Ayuntamiento de La Laguna a la Resolución enviada por este Comisionado Parlamentario sobre el deber legal de dictar una resolución y dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente.

En esta queja, el reclamante, actual presidente de una asociación de vecinos, exponía que, en abril de 2008, la antigua presidenta, presentó un escrito en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sin haber recibido respuesta al mismo. En dicho escrito, la citada presidenta hacía mención a una solicitud de octubre de 2006 de colocación de unos bolardos o pivotes en la acera, con el fin de evitar el impacto de vehículos en la fachada del edificio en maniobras de aparcamiento. También solicitaban conocer el estado del expediente y la identificación del funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el expediente y, finalmente, que se dictara resolución y se les notificase.

Uno de los planteamientos se refería a una cuestión de fondo, relativa a la colocación de elementos (pivotes) en la vía pública y otra cuestión afecta más a una formalidad administrativa, ya que se refería al presunto incumplimiento del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna de todo lo relacionado con el proceso en sí y su falta de resolución administrativa a una solicitud concreta planteada.

Lo que constató este Comisionado Parlamentario de la documentación aportada es que, en efecto, el 11 de octubre de 2006, la anterior presidenta había solicitado la colocación de unos pivotes en la acera junto a la fachada de su edificio. También exponía, que, tras pasar un tiempo considerable sin obtener una resolución del ayuntamiento, se interpuso otro escrito, el 7 de abril de 2008, para que se le informase del estado de tramitación de la solicitud, así como para identificar al funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el mencionado procedimiento, y nos aportó copia del escrito dirigido al ayuntamiento.

Ante ello, nuestra decisión de enviar la Resolución que se expone con detalle en el apartado final de este informe,

obedece a que, en cuanto a la cuestión de fondo relativa a la colocación de pivotes, nadie parece estar en contra de la valoración realizada por los servicios técnicos municipales, quienes desaconsejan su instalación por diversos motivos que constan en el informe remitido a este Comisionado Parlamentario. Así, en su escrito de alegaciones los reclamantes se centran más en el incumplimiento de los formalismos establecidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* que en rebatir dicha valoración jurídica sobre la colocación de pivotes.

Al ser evidente que la cuestión de fondo parece aceptada y, por tanto, resuelta, lo cierto es que el ayuntamiento no responde a todas las cuestiones planteadas por este Diputado del Común ya que no hace referencia sino a la denegación de la colocación de pivotes en la vía pública, pero no informa del trámite dado al escrito, así como tampoco si ha habido o no Resolución al respecto y tampoco que se haya notificado a los reclamantes, por lo que, coincidiendo con el razonamiento jurídico del reclamante con respecto a las obligaciones formales a cumplir en el procedimiento administrativo y su derecho a acceder a determinada información, a nuestro entender el Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no ha cumplido con su deber legal de realizar los trámites previstos en la legislación que regula el procedimiento administrativo, así como de satisfacer ciertos derechos reconocidos a los ciudadanos por la Ley con relación a dicho proceso administrativo, entre los que se encuentra el derecho a obtener respuesta a sus solicitudes, con independencia del fondo, y el derecho a acceder a determinada información en poder de la administración.

### **15.2.3. El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial**

Nos referiremos al **EQ 592/2008** como el más significativo en este apartado. En él, una reclamante exponía que sufrió un accidente en la vía pública a causa de las deficiencias en el pavimento de la Avenida 1º de Mayo. Se dirigió al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para exigir responsabilidades y una indemnización por lesión en el tobillo derecho y que el ayuntamiento desestimó su petición con el fundamento de haber faltado la interesada al acto de prueba testifical propuesta.

La reclamante indicaba que no se le había citado para el segundo intento de celebrar dicha prueba testifical y que, habiendo presentado recurso de reposición contra la resolución denegatoria, no había recibido respuesta.

El caso planteado evidencia una de las deficiencias más comunes que hemos podido detectar en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración. Nos referimos a la falta de conocimiento del propio procedimiento y de las facultades de que dispone el instructor del expediente para subsanar determinados errores en la tramitación.

En un primer momento, este Diputado del Común acordó recabar un informe que contuviera una copia foliada del expediente de responsabilidad patrimonial incoado, el justificante de notificación de la citación a la reclamante para comparecer a la práctica de prueba

testifical, así como que nos indicase el trámite dado al recurso de reposición y plazo para dictar la resolución y, en caso de que se haya dictado, copia de la misma.

Desde la concejalía de Gobierno del área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos envía la documentación solicitada, y se manifiesta que “se procedió, por segunda vez a citar a la reclamante y a la testigo, esta vez para el 6 de noviembre de 2006. En esta ocasión acudió la testigo y no así la reclamante como se deduce del escrito de la interesada de 29 de enero de 2007”. También nos informan de que la falta de resolución expresa del recurso de reposición se debió a la acumulación de trabajo y que no es lo habitual.

En un informe remitido por la concejalía de Gobierno del área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos da traslado de la resolución expresa del Recurso de Reposición, de la que se desprende que el mismo ha sido desestimado bajo el mismo fundamento mantenido por la administración. En el momento del traslado a este Comisionado Parlamentario de la Resolución del mencionado recurso, la reclamante nos informa de que a ella aún no se le ha notificado.

Todo ello dio lugar a que se enviara al ayuntamiento la siguiente Sugerencia. “Revisar el expediente administrativo para valorar la posibilidad de que se hayan producido irregularidades en su tramitación, así como por la falta de motivación de la desestimación de la reclamación, procediendo, en su caso, a anular dichos actos irregulares y a retrotraer las actuaciones al momento en que debió practicarse la prueba testifical con todas las garantías para la interesada. Asimismo a que se proceda a la notificación razonada al reclamante del trámite de resolución del recurso de reposición, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones y, todo ello, mediante la emisión de la correspondiente Resolución”.

Durante el ejercicio 2009, hemos hecho gestiones para conseguir la respuesta a esta Resolución que se envió en noviembre de 2008. Finalmente, se confirmó que el ayuntamiento ha retrotraído las actuaciones hasta la práctica de la prueba testifical que debió practicarse con todas las garantías, por lo que, al considerar que la Sugerencia enviada en su día ha sido admitida, se procedió al archivo del expediente.

Al llegar a este punto, recordamos que el *artículo 36 de la Ley 7/2001 de 31 de julio*, que regula la Institución de Diputado del Común, establece en su *número 1* que “El Diputado del Común podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para producción de actos y resoluciones de las administraciones públicas canarias”. En su *número 2* se establece que “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 a la respectiva Administración la modificación de la misma”.

Sobre la cuestión de si la falta de notificación a la reclamante de la citación para la prueba testifical supone

o no un vicio en el procedimiento y, por tanto, causa de anulación. La interpretación depende de si se considera o no esencial que la interesada esté presente en el acto de prueba testifical o si, por el contrario, su asistencia no es imprescindible para que el órgano instructor formule el interrogatorio de la testigo propuesta.

A nuestro juicio, la no citación efectiva de la reclamante a la práctica de la prueba testifical podría afectar a su derecho de confeccionar el pliego de posiciones para ser expuesto a la testigo y, por lo tanto, a su derecho de defensa, aunque también es verdad que su no asistencia no puede esgrimirse como excusa para que el órgano instructor no pueda formular el interrogatorio de la testigo, y ello a los efectos de confrontar los datos de los que dispone la administración y comprobar la veracidad de las afirmaciones efectuadas por la reclamante. En este sentido, si el órgano instructor del expediente consideraba imprescindible la asistencia de la reclamante al acto de prueba testifical, debió verificar que la citación había sido efectiva y que la misma recibió de forma fehaciente la notificación. La omisión de la práctica de la prueba testifical con el fundamento de la no asistencia de la interesada, una vez comprobado que la citación no fue efectiva, a nuestro juicio podría suponer un claro acto de indefensión para aquella, lo que vicia el procedimiento y puede dar lugar a una declaración de nulidad del acto administrativo que desestima la reclamación, con obligación de retrotraer las actuaciones al momento de la práctica de la prueba testifical admitida.

La conclusión es que no nos parece ajustado a derecho la desestimación de la reclamación patrimonial, y, con posterioridad, la Resolución del recurso de reposición. Tampoco que, según la administración, la práctica de la prueba testifical resultase infructuosa por dicha inasistencia (según reza en el informe jurídico de fecha 8 de noviembre de 2006, que sirve de fundamento a los actos administrativos antes señalados). Para más abundamiento, la administración utiliza este argumento de contenido puramente formal para concluir que “no hay certeza absoluta” de los hechos objeto de denuncia, sin que se exponga de forma motivada las razones de fondo para desestimar la reclamación patrimonial, lo cual, a nuestro entender, también puede dar lugar a un acto administrativo anulable.

En suma, los instructores de expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial están sujetos con mayor rigor a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece, que en su artículo 81.1 que “La Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas” y en el artículo 2 que “En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar técnicos para que le asistan”.

En cuanto a los actos de instrucción, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece en su artículo 78.1 que “Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba



pronunciarse la resolución, se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.”

Por su parte, Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, establece en su artículo 7 que “Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán por el órgano que tramite el procedimiento, de conformidad con el Capítulo III del Título VI de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”. En su artículo 9 que “En el plazo de treinta días se practicarán cuantas pruebas hubieran sido declaradas pertinentes. El órgano instructor sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada. Cuando sea necesario, el instructor, a petición de los interesados, podrá decidir la apertura de un período extraordinario de prueba.”

Por otra parte, el desarrollo de la prueba testifical se encuentra regulado en los artículos 360 a 381 de la LEC, que resultan de aplicación al proceso administrativo que no contiene reglas propias. La interpretación de estos preceptos nos lleva a la conclusión de que no existe ninguna norma que establezca como condición de validez la presencia de la parte interesada en el acto de la prueba testifical, pues tal y como se desprende especialmente del artículo 78.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el órgano instructor puede actuar de oficio en la práctica de la prueba.

El artículo 106 de la Constitución consagra definitivamente el principio de la responsabilidad patrimonial extracontractual de las administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, precepto constitucional que desarrolla la *LRJ-PAC en el Título X* introduciendo importantes novedades en la regulación de la exigencia de esta responsabilidad que obligan a establecer *ex novo* las normas procedimentales que la propia Ley prevé y autoriza a desarrollar, reglamentariamente.

La prohibición de indefensión es la cláusula de cierre del sistema de garantías del ciudadano en el procedimiento administrativo, acogiendo del conjunto de derechos del artículo 24 de la Constitución, entre otros, el derecho a proponer y practicar las pruebas convenientes para salvaguardar las posibilidades reales de defensa en el ámbito mismo.

En ese sentido, la *sentencia del Tribunal Supremo de 12 de febrero de 1990* señala que: “La resolución administrativa debe dictarse, respetando el sistema de garantías establecido en las normas rectoras del procedimiento, sistema de garantías cuyo designio final es la defensa del administrado frente a la Administración. Si este sistema no se respeta, el acto administrativo resulta viciado...”.

Aprovechamos la ocasión de este informe para solicitar a la administración canaria el uso más frecuente de la figura de la revisión de los actos administrativos, que consiste en someterlos a un nuevo examen para ratificarlos, corregirlos, enmendarlos o anularlos, si son contrarios a Derecho, ya que dicha revisión puede practicarse a iniciativa de la propia administración, autora de los mismos, aunque dicha facultad esté limitada por virtud del principio de seguridad jurídica y del respeto a los derechos adquiridos.

Siguiendo con la Jurisprudencia, ésta ha impuesto un criterio pragmático para el examen de la incidencia de las deficiencias formales sobre los actos, sirviendo de claro exponente, entre otras muchas, la *STS 20 octubre 1993* que cita las de 5 julio y 24 junio 1991, al señalar que “la nulidad o anulabilidad originada por vicios formales vendrá determinada porque, tratándose de reglas o elementos esenciales o productores de indefensión, el vicio formal se proyecte o trascienda sobre el fondo objeto del debate, en una interpretación sustancialista que trata de evitar retroacción de actuaciones que condujeran a la misma emanación de actos administrativos de contenido idéntico al anulado, con merma del principio de economía procesal”.

En el **EQ 88/2009**, la reclamante denuncia que, el 6 de octubre de 2008, dirigió un escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria reclamando por un accidente sufrido en la calle.

Del informe solicitado al ayuntamiento, se constata que, por parte del servicio municipal de limpieza, el 9 de octubre de 2008, se dio traslado a la empresa concesionaria del servicio (CONTENUR) de la reclamación presentada por el reclamante para su tramitación y resolución, por lo que solicitó un informe a la mencionada empresa relativo a trámite dado a la reclamación presentada por la reclamante, así como si se ha procedido a incoar expediente de responsabilidad patrimonial y el estado actual del mismo.

La empresa concesionaria resume su informe diciendo “que lamentablemente no pueden atender a la reclamación por no haber motivo para ello”.

Dado que la empresa no acredita la apertura de expediente de responsabilidad patrimonial, ni que se ha dirigido a la reclamante para notificarle la decisión, la queja se encuentra en estudio técnico para el envío de una Resolución tanto a la empresa como al ayuntamiento, no sin antes informar al reclamante que, al margen de nuestra resolución, la cual no interrumpirá plazos de prescripción alguno o trámites administrativos, se le recomienda que ponga el asunto en manos de profesionales del Derecho, quienes la asesoren sobre la posibilidad de emprender acciones judiciales, a la vista de que la empresa concesionaria declina toda responsabilidad sobre el asunto.

#### **15.2.4. La denegación de acceso a información o documentación**

##### **15.2.4.1. Acceso a información por ciudadanos**

Analizamos aquí la presunta vulneración del derecho de acceso a la información tanto de ciudadanos como de representantes políticos (concejales), regulado sistemáticamente en la *Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas*

y del *Procedimiento Administrativo Común*, según las previsiones de los artículos 9.2, 23-1 y 105-b de la *Constitución Española*, que encuentra su desarrollo en el artículo 77 de la *Ley de Bases de Régimen Local* (desarrollado a su vez por el *Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre* por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales) que establece que “Todos los miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. La solicitud de ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en que se hubiese presentados”.

El derecho que consagra el artículo 77 viene a ser complementario del artículo 20 *LBRL*, conforme al cual todos los grupos políticos integrantes de la corporación tienen derecho a participar mediante la presencia de concejales pertenecientes a los mismos en los órganos complementarios, precepto que tiene por fundamento la garantía de acierto de su labor en los Plenos, y el hacer viable la función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, siendo en ambos casos, la información fundamental.

Se archivó por solución en este ejercicio el **EQ 574/2008**, al haber aceptado el Cabildo Insular del Hierro el Recordatorio de Deberes Legales enviado por esta Institución, de dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información, bien trasladando directamente la información solicitada o permitiéndole el acceso a la misma, o bien denegando motivadamente dicho acceso a la totalidad o parte de los documentos solicitados, indicando las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

El estudio de la presente queja puede reflejar la problemática general que observamos en las distintas administraciones, en lo que a la interpretación del derecho de acceso a información se refiere, así como el criterio general adoptado por esta Institución en este ámbito de estudio.

Partimos del objeto de la queja, ya que el reclamante solicitaba acceso a información sobre los puntos que había enumerado en su escrito, y que obviamos en este apartado remitiéndonos a lo expuesto en el epígrafe dedicado a las resoluciones del Diputado del Común. Basta decir aquí que el reclamante solicitaba una copia y acceso a diecisiete documentos sobre el Proyecto de aprovechamiento hidroeléctrico de El Hierro.

El reclamante interesaba expresamente ejercer el derecho de acceso a información al amparo del *Decreto 55/2006, de 9 de mayo*, por el que se aprueba el reglamento de procedimiento de los instrumentos de ordenación del sistema de planeamiento de Canarias que, en su artículo 7, apartado primero, establece el derecho a consultar directamente los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación.

Analizada la queja, a tenor de lo establecido en el artículo 29 de la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se solicitó un informe relativo al trámite dado al escrito presentado por el reclamante y si se ha emitido resolución al respecto, así como, en su caso, copia de la misma.

En informe remitido por ese cabildo insular de fecha 19 de noviembre de 2008, se nos comunica que lo siguiente:

- “...que la Presidencia tiene constancia de que el proyecto ha estado a información pública; sin perjuicio de lo cual se ha requerido el informe pertinente para concretar la contesta”.

Después de reiterar la solicitud de informe tal y como se había anunciado por el cabildo, se nos remite la siguiente información:

- Copia de la publicación en el *BOCA 2007/136, de 9 de julio de 2007* del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía sometiendo a información pública el proyecto de aprovechamiento hidroeléctrico de El Hierro.

- Copia de la publicación en el *BOP de Santa Cruz de Tenerife, número 187, de 20 de septiembre de 2008*, del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía, sometiendo a información pública el expediente de declaración de utilidad pública de la central hidroeléctrica de 11,32 Mw en Valverde.

- Copia del *BOCA número 2008/199, de 3 de octubre de 2008*, sobre anuncio de la Dirección General de Calidad Ambiental-Resolución de 4 de agosto de 2008, del acuerdo de la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, que aprueba la declaración de impacto ambiental del proyecto “Concesión del Aprovechamiento Hidroeléctrico de El Hierro”. Expediente 2008/0478.

Aunque somos conscientes del problema que plantea conciliar este derecho con el excesivo volumen de trabajo que tiene una Corporación Insular, para hacer efectivo un derecho constitucional como el de acceso a información se requiere, como en este caso, un esfuerzo por parte del personal a cargo del expediente en cuestión, pero dicho esfuerzo resulta necesario para no vaciar de contenido un derecho tan importante como éste, por su relevancia a la hora de garantizar el derecho de todo ciudadano a participar en los asuntos públicos.

En el caso que nos ocupa, consta de manera meridiana y precisa, el contenido de la solicitud del reclamante, así como que lo pretendido por éste es o bien copia de los documentos o acceder directamente al mismo.

Lo cierto es que El Cabildo Insular del Hierro colabora con este Diputado del Común al contestarnos a los informes solicitados, pero también es cierto que no aclara el trámite dado a la solicitud del reclamante y si dictó o no Resolución al respecto.

Debe ser consciente la administración canaria en general que, en el caso de solicitud de acceso a información, las obligaciones formales se cualifican aún más porque debe dictarse una Resolución motivada sobre la denegación de acceso a la información y la obtención de copias, notificando la misma al solicitante.

Si se obvia dicho trámite, debemos considerar que la administración no ha actuado correctamente en este

punto, pues una cuestión es que ese cabildo considere no ajustada a derecho la solicitud del reclamante y otra cosa distinta es que no exteriorice este criterio y le notifique la Resolución motivada al reclamante denegando el acceso a la información o, en su caso, estime la solicitud y, o bien envíe las copias autorizadas al domicilio del reclamante o le comunique que el expediente se encuentra a su disposición en la secretaría del cabildo insular o cualquier otra oficina. Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, obligan a la administración a resolver expresamente.

De acuerdo con este *iter* lógico, el derecho de acceso al expediente conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos. Invocamos la *STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990*, sin que conste que el reclamante pretenda hacer un uso abusivo del derecho de obtención de copias. No obstante, tampoco debe existir inconveniente para que el cabildo haga una selección de documentos con el fin de entregar copia de aquellos que se consideren oportunos o permitir el acceso a aquellos otros a los que resulte dificultoso entregar copia.

Nos permitimos sugerir en este informe, que la administración canaria adopte un criterio claro con respecto a este tema, pues es necesario hacer efectivo, en la medida de lo posible, el derecho de acceso a información para garantizar así, entre otros objetivos, la imagen de transparencia y eficacia que debe regir toda actuación administrativa.

Se archivó por estar el asunto en vías de solución el **EQ 573/2008**, donde resultó implicado también el Cabildo de El Hierro, y por la que el reclamante denunciaba que había presentado escritos solicitando el acceso a determinada documentación sobre la zona arqueológica de La Caleta, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Se solicitó un informe relativo a el trámite dado a los escritos presentados por el reclamante, el plazo estimado para emitir resolución y, en su caso, la copia de la resolución motivada de la denegación de acceso a la documentación solicitada por el reclamante.

Con posterioridad, la administración nos pide una aclaración del motivo de queja, y esta Institución envía un comunicado con el siguiente contenido:

“Una vez consultados nuestros archivos, efectivamente con la referencia 940/2007 se ha tramitado una queja a nombre del reclamante, relativa a la zona arqueológica de la Caleta y, en concreto, al acceso a un expediente determinado. A este respecto, damos por contestada por ese cabildo la cuestión relativa a la zona citada en lo que respecta al acceso al expediente concreto que reclamaba el reclamante, respuesta que se valora en la queja antes referenciada.

No obstante, en esta ocasión, el reclamante hace referencia en su escrito de queja actual a otras cuestiones relativas a la zona arqueológica de la Caleta y a otras de relacionadas con la falta de respuesta a escritos presentados relativos a otros hechos y presentados ante esa Corporación Insular, habiendo sido incluidas todas ellas en la misma queja. Ello motivó la apertura de un

nuevo expediente y se acordó dirigir una petición de informe a ese cabildo”.

A los efectos de una tramitación eficaz de expediente en aras de un servicio eficaz al ciudadano, solicitamos al cabildo que nos respondiesen a las cuestiones planteadas por el reclamante en su escrito de queja de referencia **EQ 573/08**, aunque ello suponga volver a recordar otras cuestiones planteadas en la queja **940/2007**.

Se tuvo que recordar al cabildo que se solicitó informe por dos cuestiones. Una estrictamente formal, relacionada con los trámites de los escritos que los ciudadanos dirigen a la administración y otra relativa al fondo del asunto y en el que solicitamos que se responda a las cuestiones planteadas, tales como las solicitudes de copias compulsadas de expedientes administrativos, las solicitudes de salvaguarda de bienes de interés cultural y la solicitud de información sobre vertidos de combustible en la costa del Hierro.

El 18 de noviembre de 2008, ese cabildo nos comunica que acusa recibo de nuestra petición de informe anterior relativo a la queja 573/2008 y que se ha recabado informe del área de Patrimonio Histórico sobre las dos cuestiones antes mencionadas, la de ámbito formal y la relativa a cuestiones de fondo, en concreto, sobre las solicitudes de copias compulsadas de expedientes administrativos, las solicitudes de salvaguarda de bienes de interés cultural y la solicitud de información sobre vertidos de combustible en la costa del Hierro.

El 9 de diciembre de 2008 se remite a este Comisionado Parlamentario la copia del informe emitido por el área de Patrimonio Histórico, el cual se limita a relatar los trámites realizados con respecto a la queja 940/2007, concluyendo que en relación con la queja 573/2008 se han dado traslado de los escritos pertinentes y contestadas las cuestiones solicitadas toda vez que coinciden con las planteadas en la queja 940/2007.

No obstante lo anterior, se volvió a solicitar un informe al Cabildo Insular del Hierro indicándole que, en relación con contenido del último informe remitido, hemos detectado que sigue sin darse respuesta a algunas de las cuestiones planteadas en solicitud de informe de fecha 21 de octubre de 2008, al tiempo que le recordábamos al cabildo que habíamos solicitado informe por dos cuestiones. Una estrictamente formal, relacionada con los trámites de los escritos que los ciudadanos dirigen a la administración y otra relativa al fondo del asunto, y en el que solicitamos que se responda a las cuestiones planteadas, tales como las solicitudes de copias compulsadas de expedientes administrativos, las solicitudes de salvaguarda de bienes de interés cultural y la solicitud de información sobre vertidos de combustible en la costa del Hierro.

Recibida la contestación a esta última petición de informe, el cabildo insiste en que le aclaremos el contenido de nuestra petición, toda vez que considera que se han dado contestación a las cuestiones planteadas, coincidiendo muchas de ellas con las planteadas en la queja 904/2007.

Finalmente, una vez realizadas algunas gestiones personales con el reclamante y con la administración, se consideraron contestadas todas las cuestiones y por

satisfecho el derecho de acceso a información, por lo que se procedió al archivo de la queja.

#### **15.2.4.2. Acceso a información por representantes políticos (concejales)**

Planteemos aquí los casos en los que, quienes solicitan ejercer este derecho son ciudadanos que cuentan con acta de concejal, por lo que su solicitud de información debe considerarse más cualificada que la de cualquier otro.

Por la naturaleza de sus funciones, son los miembros de las corporaciones locales los que tienen un derecho preferente a obtener los antecedentes, datos o informaciones precisos para el desarrollo de su cargo, según el *artículo 14 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre*. Se entiende que tendrán libre acceso a la documentación correspondiente a los asuntos que se hayan de tratar por los órganos colegiados de que formen parte, así como a las resoluciones o acuerdos adoptados por cualquier órgano municipal, así lo determina el *artículo 15* del mismo cuerpo legal, con la excepción lógica de los miembros de las corporaciones que ostenten delegaciones, que podrán acceder a cualquier información de su área. Así, si el que solicita la información sobre determinado expediente que no tenga relación alguna con un Pleno o Comisión es un concejal sin responsabilidad de gobierno, no podrá acceder libremente. Lo deberá solicitarlo al Alcalde y, si fuera denegada, deberá serlo a través de una resolución o acuerdo motivado.

Como límite se establece legalmente que la consulta de documentos deberá hacerse en oficinas municipales y, en caso de préstamo, deberán ser devueltos antes de las 48 horas. No se autoriza reproducción y deberán guardar reserva de la información facilitada, como dictamina el *artículo 16* de la norma citada.

Con estas consideraciones se trató el **EQ 710/2008** que, al final, se archivó por solución. Se analiza la reclamación efectuada por un grupo político en el Ayuntamiento de Buenavista del Norte, al que se les negó el acceso a información por un funcionario y negó la entrega de las copias solicitadas.

En concreto, solicitaron examinar copia la siguiente documentación:

- Relación de todos los proveedores de la corporación con saldo de compra superior a 3 000 € en el año 2004.

- Destino de material y mano de obra de la partida presupuestaria 432.60108 (Otros gastos de inversión—año 2004).

- Subvenciones para rehabilitación de viviendas rurales del año 2005 (Partida económica 48902 y funcional 431. “Plan de rehabilitación de vivienda”).

Una vez que se recibió el informe del ayuntamiento, se constata que había recaído la Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, recurso 103/2007, ordenando la puesta a disposición de la información solicitada, por lo que se procedió al archivo del expediente.

#### **Acceso a expedientes de personal.**

El **EQ 60/2009** dio lugar a un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Guía de Isora para permitir

al reclamante, conforme al procedimiento establecido legalmente, el acceso la información solicitada, siempre que dicho acceso no esté afectado por alguna de las excepciones previstas en la Ley, notificando en legal forma el acto administrativo que resulte y, en su caso, motivando la decisión negativa que se adopte mediante la correspondiente Resolución.

En el escrito de queja inicial, el reclamante manifestaba que había presentado la solicitud de información en relación con el personal contratado desde el año 2003, sin haber recibido respuesta al mismo.

El reclamante solicitaba información sobre lo siguiente:

- a) Relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha.

- b) Clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido.

- c) Procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo.

- d) Copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar la contratación de cada una de las personas relacionadas.

- e) De las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el Juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto.

El reclamante interesaba ejercer el derecho de acceso a los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación que ha relacionado, así como que por el secretario del ayuntamiento se elabore un informe en el que se reflejen los datos solicitados, invocando los fundamentos jurídicos provenientes del *artículo 15 b) y 207 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, el artículo 35 h) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 1 de la Ley 38/1995 sobre el derecho de información en materia de medioambiente*.

El Ayuntamiento de Guía de Isora contestó a la petición del reclamante, denegando la solicitud requerida por el *artículo 14 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre*, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

En el escrito remitido por el ayuntamiento al reclamante y que aparece firmado por el Alcalde accidental, se fundamenta la negación de acceso a la información solicitada en la inclusión de datos de carácter protegidos que pudieran contravenir las disposiciones vigentes en la materia y por exceder la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa según prevé la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Solicitamos el oportuno informe al Ayuntamiento de Guía de Isora, en el cual se limita a transcribir los mismos motivos de denegación de acceso a la información comunicados al reclamante.

En este caso concreto, conviene aclarar que, tal y como se estableció en el número tercero de los antecedentes



de hecho expuestos, uno de los motivos de queja que el reclamante exponía era que el ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud de información, aunque en el informe remitido por el ayuntamiento a este Diputado del Común consta que con fecha 2 de enero se dio traslado de la respuesta que el Sr. Alcalde accidental consideró oportuna. No obstante, una cosa es que formalmente se haya dado respuesta a una solicitud de información y otra muy distinta es que el contenido de la respuesta remitida se considere ajustado a Derecho.

Aquí se plantea el problema de conciliar este derecho con el derecho a la intimidad de las personas y, por ende, el de la comunicabilidad de las series documentales de personal (expedientes personales, nóminas, expedientes de concurso, etc.). No deja de tener una cierta ambigüedad este concepto de “intimidad de las personas”, por cuanto al hablar de la “vida privada” este concepto puede entenderse de distinta manera entre los que administran la información y los demandantes de la misma. Así, por nuestra experiencia no hay un criterio unánime aplicado en las administraciones canarias.

La práctica seguida en la mayor parte de los ayuntamientos es la de restringir el acceso a las series documentales de personal durante el periodo de tiempo marcado legalmente, y sólo abrir el acceso a aquellas personas que demuestren ser “interesados” según la *Ley de Procedimiento Administrativo*, o para aquellos concejales que necesiten la información para el desempeño de sus funciones estrictamente, previa petición razonada.

#### **El Acceso a los documentos de personal.**

Es parecer de esta Institución que se debe distinguir entre: debemos distinguir entre:

- Expedientes de oposición y pruebas de selección.
- Expedientes personales.
- Expedientes disciplinarios.

Los expedientes de oposición y pruebas de selección se tramitan para la provisión de plazas, variando sólo el método y, en ocasiones, la consideración jurídica de dicho personal en el ayuntamiento. Estos expedientes son textuales, el papel es el material que se emplea para confeccionarlos y los documentos que lo integran son originales o copias certificadas. Su tramitación está contemplada, fundamentalmente, en la *Ley de Función Pública* y en la *Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local*, sobre todo el artículo 91.2.

Si tomamos como ejemplo el expediente de oposición libre, que es el más complejo, vemos como tanto lo referente a la creación de la plaza, redacción y aprobación de bases, constitución de tribunal, realización de pruebas, propuestas de aprobados, etc., son actos públicos y, por tanto, cualquier ciudadano tiene libre acceso. Sin embargo, parte de los documentos que se incluyen en estos expedientes comprenden informaciones que afectan al derecho a la intimidad (partida de nacimiento, certificado de antecedentes penales, certificados médicos, titulación académica, etc.).

Los expedientes de personal son aquellos que reflejan incidencias, ascensos, bajas, enfermedades. Coincide en sus caracteres externos con los expedientes de oposición. Sólo el interesado o aquellos que obtengan el permiso pueden consultar estos datos.

Los expedientes disciplinarios quizá son los que más sujetos están a las restricciones de acceso, toda vez que comprenden acciones tales como el Decreto de suspensión preventiva del inculcado, nombramiento de instructor del expediente, notificación del procedimiento al interesado, declaraciones, pliegos, propuestas de resolución, etc.

Por esta información, una cuestión es que surjan dudas cuando se solicita copia del expediente de contratación de un trabajador, por contener datos que pudieran estar amparados bajo las restricciones legales de acceso a información y otra cosa distinta es que el ayuntamiento niegue informar de la relación de personas contratadas desde 2003 hasta la fecha o el tipo de contrato o cualquier otro hecho del que pudiera informarse sin vulnerar la Ley. ¿Qué inconveniente legal puede haber para responder las cuestiones planteadas por el reclamante?. Es precisamente la falta de motivación la que a nuestro juicio vicia el acto administrativo.

En suma, el derecho de acceso a dicha información que ampara al reclamante está sujeto a ciertos límites enumerados legalmente, pero, a nuestro juicio, en ningún caso está sujeto a criterios genéricos como los establecidos por la Alcaldía, y teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, como se establece en el artículo 35 de la LPA, los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen entre otros los siguientes derechos: h) al acceso a los registros y archivos de tales administraciones en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras leyes. En el siguiente artículo 37.5, se enumeran aquellos expedientes, impedidos de este acceso, entre los que no se encuentra el supuesto aquí contemplado, pues no consta resolución alguna donde se declare que el expediente es materia ni protegida ni clasificada como confidencial.

Tampoco nos encontramos ante una petición genérica sobre una materia o conjunto de materias, señalada en el núm. 7, de este precepto, sino que por el contrario se solicitan datos y documentos específicos que forman parte de un expediente.

A nuestro juicio no debe existir inconveniente para que el ayuntamiento haga una selección de documentos con el fin de entregar copia de aquellos que se consideren de interés general, salvada la confidencialidad, si la hubiere, de aquellos datos que afecten a derechos individuales y que, según la Ley, no tengan por que conocer terceros, lo cual no consta en los informes remitidos por ese ayuntamiento a este Diputado del Común.

En todo caso, debe regir el principio de motivación de los actos administrativos. En este sentido, guardan especial importancia los informes emitidos por el secretario del ayuntamiento o un técnico municipal, fundamentando jurídicamente los datos que tenían carácter de protegidos y por qué excedía la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa que prevé la ley.

En muchos casos dichos informes brillan por su ausencia pues en la mayoría de este tipo de denegaciones no se da un estudio pormenorizado y razonado por parte de la administración o de la negación de acceso a la información solicitada por el reclamante y, en todo caso, una Resolución denegatoria del acceso, con inclusión de la vía de recursos de los que dispone el reclamante.

Al final, en el caso concreto, hemos archivado la queja, ya que el informe remitido tiene dos consecuencias para esta Institución:

a) El ayuntamiento no acepta la Resolución del Diputado del Común, al dar una versión jurídica contraria a la mantenida por este Comisionado Parlamentario, ya que considera el derecho de acceso a la información de los representantes públicos sin restricciones salvo las estrictamente contemplados en la Ley, y cuya interpretación no esté sujeta a duda o consideración subjetiva.

b) Al derivar la cuestión a una situación interpretativa del alcance y contenido del derecho de acceso a información y al no coincidir el ayuntamiento con la mantenida por esta Institución, se requiere un pronunciamiento judicial al respecto, cuestión ésta que, como es sabido, escapa a nuestras competencias.

### 15.3. Energía eléctrica

Se observa un notable descenso de las quejas referidas a los problemas derivados del suministro eléctrico. De las que hemos recibido, se constata que los reclamantes siguen teniendo problemas con Unelco en cuanto al retraso a la hora de solucionar una solicitud de conexión de energía eléctrica, de modificación del sistema instalado o de sustitución de un contador, pero lo cierto es que el volumen de ellas ha descendido en este ejercicio.

Destacaremos en el informe el nivel óptimo de colaboración de la empresa Unelco-Endesa, al contestar de forma rápida y eficaz a nuestras peticiones de informe. En algunos casos, una vez analizadas las quejas, hemos constatado que la solución del caso no pasa por exigir responsabilidades a la empresa, sino en solventar los problemas derivados de las relaciones contractuales entre el particular y la misma. Esto problemas, por tanto, afectan más a la esfera jurídico privada y escapan a las competencias de este Diputado del Común. Aún así, en aras de un servicio eficaz al ciudadano y observando la predisposición de la empresa, hemos admitido a trámite muchas de ellas, prestando Unelco-Endesa una colaboración óptima con este Diputado del Común.

En el **EQ 1800/2008**, un reclamante denunciaba que había presentado escrito ante la empresa Unelco-Endesa solicitando la retirada de contador que un vecino ha ubicado sin su consentimiento en terreno de su propiedad, sin haber recibido respuesta al mismo.

Nos dirigimos a la compañía que nos remite un informe del que se desprende que se solicitó al reclamante que acreditara la propiedad del inmueble donde está ubicado el contador. Al no constar de forma fehaciente que el reclamante hubiese presentado tal documentación y al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico por parte de Unelco, se procedió al archivo de la queja, no sin antes recomendar al reclamante que se dirigiera a la compañía y para presentar la documentación que se le ha requerido.

En el **EQ107/2009**, el reclamante exponía que había solicitado la acometida de energía eléctrica para una vivienda de turismo rural, que posee la instalación correspondiente, pero que Unelco aún no había procedido al enganche.

Del informe recibido de la compañía se desprende que el problema radicaba en una serie de defectos

detectados en la instalación, los cuales fueron puestos en conocimiento del instalador. Por ello, la rapidez en proceder a la acometida de luz depende de la rapidez en solventar dichos defectos apreciados. Todo ello se puso en conocimiento del reclamante, y se procedió al archivo de la queja por estar el asunto en vías de solución.

En el **EQ 183/2009**, un reclamante denunciaba que no había recibido respuesta a su solicitud de cambio de ubicación de contadores en su urbanización. Dichos contadores estaban instalados en las fachadas de dos viviendas sitas en San Cristóbal de La Laguna. Los propietarios de las citadas viviendas manifestaron que se habían colocado sin tener en cuenta lo establecido por el reglamento electrotécnico para baja tensión.

Examinada la documentación aportada, se solicitó un informe técnico a Unelco sobre la instalación ubicada en la fachada de las mencionadas viviendas y, en su caso, la posibilidad del cambio de ubicación de los contadores. Recibimos el referido informe y Unelco confirma que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones que incumplen, de manera leve, la legislación vigente, y que aún no han recibido el certificado de instalación visado por la Dirección General de Industria.

A nuestro entender, puede interpretarse que para que Unelco actúe en el ámbito de sus competencias, debe tener constancia de tal certificado de instalación con el visado de la Dirección General de Industrial.

Si la instalación se produjo por iniciativa de la comunidad de propietarios en perjuicio de otros vecinos, habría que determinarse si los acuerdos que debieron tomarse en la misma han sido ajustados a Derecho, al margen de tratar otras cuestiones como la existencia de daños y perjuicio en alguna de las viviendas, etc.

A la vista de esta situación, en opinión de este Comisionado Parlamentario, entramos en un “callejón sin salida” cuando debe entenderse que sin solucionar el problema de la modificación irregular de la instalación y la actuación de la comunidad que pudiera no ser conforme a Derecho, no puede solicitarse el certificado de instalación con el visado de la Dirección General de Industria, por lo que hasta ese momento Unelco no podría revisar el cambio de ubicación de contadores. Así, las cuestiones relativas a la actuación de la comunidad o de otros vecinos que hayan causado perjuicios o daños en la propiedad, o si se trata de impugnar acuerdos ya adoptados, deben tratarse ante los Tribunales de Justicia, no teniendo el Diputado del Común competencia para entrar a valorar cuestiones que afectan a la esfera jurídico privada. De todo ello se informó al reclamante.

También se le participó otra cuestión distinta, como era la relativa a la actuación de la administración o de la empresa suministradora (Unelco).

De los documentos obrantes se evidencia que existe una Resolución de la Consejería de Industria resolviendo el recurso de alzada interpuesto por los reclamantes, por lo que cualquier intento por contradecir dicha Resolución pasa por acudir a la vía judicial. En cuanto a la actitud de Unelco, de los escritos que hemos recibido pudiera entenderse, salvo otra información que lo contradiga, que ésta no se opone al

cambio de ubicación de contadores, pero precisa tener en su poder el certificado de instalación visado por Industria, y si todo ha sucedido como parece desprenderse tanto de los escritos presentados por los reclamante como de los informes que constan en las actuaciones, antes de concederse el certificado y el visado administrativo, habrá que adaptar al reglamento las modificaciones efectuadas y constadas por Unelco en su visita y, compartiendo el criterio de que corresponde a los usuarios realizar talas acciones, si de lo que se trata es de obligar a la comunidad de propietarios a realizar los ajustes necesarios y promover el cambio de ubicación de contadores, ha llegado el momento de que los reclamantes pongan el asunto en manos de los profesionales del Derecho, quienes deberán estudiar la forma de encauzar el asunto hacia la administración de Justicia, que es la que puede obligar a la comunidad a satisfacer las demandas de los propios reclamantes.

Por lo tanto, en este momento y mientras se resuelve definitivamente el asunto, es evidente que debe preverse cualquier tipo de riesgo que para la salud humana pueda causar la ubicación actual de los contadores, motivo por el cual este Comisionado Parlamentario enviará una Resolución en forma de Sugerencia, tanto a la gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna como a la Dirección General de Industria, con el fin de que procedan de inmediato a adoptar las medidas necesarias para actuar según sus competencias en la prevención de riesgos.

#### **15.4. Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes**

La actividad de tramitación de quejas realizada en el área de Servicios Públicos ha venido complementada con una labor de asesoramiento jurídico y orientación de reclamante, tanto por vía telefónica como de forma presencial.

Cada vez son más los reclamantes que se ponen en contacto con este Diputado del Común para pedir asesoramiento jurídico u orientación hacia otras instancias o hacia un determinado trámite administrativo previo a una potencial queja o reclamación.

Hemos detectado que muchas quejas que los ciudadanos dirigen al Diputado del Común no vienen precedidas de una reclamación previa en la vía administrativa, por lo que es nuestro deber asesorar al reclamante del cauce más conveniente antes de llegar a esta Institución. Otros reclamantes se dirigen a la Institución desconociendo que su caso afecta a la esfera jurídico privada o, incluso, es una cuestión penal que requiere de una denuncia o querrela. A todos ellos se les proporciona la orientación necesaria para que sus reclamaciones se encaucen de forma adecuada.

El protocolo de actuación consiste en analizar de forma inmediata el caso planteado y dar la respuesta que proceda en ese mismo momento si es posible, o tras el estudio correspondiente emplazar al reclamante para una nueva entrevista. Muchas de estas consultas se formalizan a través de quejas.

En general, se intenta dar al reclamante un servicio eficaz desde la Institución y en los supuestos que proceda, proporcionar al reclamante la orientación y derivación de la cuestión a otras instancias administrativas o profesionales que más le convengan según el caso planteado.

Como muestra de este tipo de quejas que culminan con el archivo y con un asesoramiento jurídico resultó el **EQ 171/2009**. En él, una reclamante planteaba que era una persona divorciada y pagaba una hipoteca común con su ex marido, pero que la cuota del mes siguiente no la va a poder pagar, porque está en paro y se le ha agotado la prestación por desempleo, por lo que sólo ingresa la cantidad correspondiente a la pensión alimenticia. Quería saber si podría paralizar un hipotético embargo de la entidad bancaria.

Estudiado el caso, se informó a la reclamante de que en aplicación de la *Ley 7 /2001 de 31 de julio*, no se podía admitir a trámite su queja, por no reunir los requisitos formales establecidos en la misma, en concreto su queja afecta a la esfera jurídico privada. No obstante, por el personal técnico de la Institución se le dio una orientación sobre las cuestiones planteadas.

En primer lugar, sobre la solicitud de aplazamiento del pago de la hipoteca y sobre su derecho a acogerse a una moratoria, se recomendó a la reclamante que acudiera a la entidad bancaria para realizar gestiones tendentes a tal fin.

Respecto a las dificultades económicas para hacer frente al 50% de la cuota de la hipoteca y dada sus circunstancias personales y laborales, se informó a la reclamante que lo más prudente era solicitar una modificación judicial de medidas adoptadas en el procedimiento de divorcio hasta que se pueda liquidar la sociedad legal de gananciales que rige, toda vez que, por lo que nos cuenta, existe una variación sustancial de las circunstancias que dieron lugar al establecimiento de dichas medidas, y el pago de la hipoteca se realiza al 50% entre usted y su ex esposo, el cual, dadas las circunstancias y su mayor estabilidad económica podría hacerse cargo temporalmente del pago total de la misma sin perjuicio de una posterior compensación en la liquidación de la sociedad de gananciales. No obstante, se aclaró a la reclamante que son cuestiones que debe consultar con un letrado en ejercicio, por lo que se le aconsejó que se dirigiera, con urgencia, al Colegio de Abogados de Las Palmas con el fin de solicitar abogado del turno de oficio que estudie el asunto en cuestión.

#### **15.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos**

En el **EQ 817/08**, el reclamante manifestaba que había presentado un escrito en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna solicitando un certificado sobre determinados errores catastrales relacionados con su domicilio. Se envió una Recomendación al Sr. alcalde-presidente de dicho ayuntamiento, sobre revisión de expediente administrativo y subsanación de defectos formales apreciados.

La queja se ha archivado al haber aceptado el ayuntamiento dicha Recomendación.

En el **EQ 60/2009**, ante una solicitud de información con relación al personal contratado desde el año 2003, se envió un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Guía de Isora, con el fin de que se permitiera al reclamante, conforme al procedimiento establecido legalmente, el acceso la información solicitada, siempre que dicho acceso no esté afectado por alguna de las excepciones previstas en la ley, notificando en legal forma el acto administrativo

que resulte y, en su caso, motivando la decisión negativa que se adopte mediante la correspondiente Resolución.

Del informe recibido debemos entender que El ayuntamiento no acepta la Resolución del Diputado del Común, al dar una versión jurídica contraria a la mantenida por este Comisionado Parlamentario, ya que considera el derecho de acceso a la información de los representantes públicos sin restricciones siempre que la interpretación no esté sujeta a duda o consideración subjetiva.

El **EQ 574/2008** dio lugar al envío al Cabildo Insular del Hierro de un Recordatorio de Deberes Legales, sobre obligación de dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información, bien trasladando directamente la información solicitada o permitiéndole el acceso a la misma o bien denegando motivadamente dicho acceso a la totalidad o parte de los documentos solicitados, indicando las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

Esta Resolución fue íntegramente aceptada por la citada Corporación Insular, por lo que la queja fue archivada.

Al cierre de este informe no hemos recibido aún respuesta a la Resolución dirigida al Ayuntamiento de La Laguna en el **EQ 663/2009**, por lo que no sabemos si ha sido o no aceptado el recordatorio del deber legal de dictar resolución y dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente.

#### 15.6. Resoluciones del Diputado del Común

**EQ 817/08.** Recomendación dirigida al Sr. alcalde-presidente Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, sobre revisión de expediente administrativo y subsanación de defectos formales apreciados.

“(…)

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a Usted en relación con el escrito de queja que ante esta Institución tiene interpuesto (...), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Analizados cuantos informes y documentos obran en el expediente estamos en disposición de enviar la siguiente Resolución, la cual basamos en los antecedentes y consideraciones jurídicas que se exponen a continuación.

#### ANTECEDENTES

**Primero.** Recordamos que el reclamante manifestaba en su queja que había presentado un escrito en el ayuntamiento el 1 de junio de 2007, solicitando un certificado sobre determinados errores catastrales relacionados con su domicilio. En fecha 4 de julio de 2007 (...) se le requirió para que presentase justificante de haber abonado las tasas correspondientes por expedición de certificado con desplazamiento de personal municipal por un importe de 54 euros. También manifestaba que el presunto error en la asignación del número de gobierno

de su vivienda (motivo por el que solicitó el certificado) fue cometido por esa Corporación, y la tasa que se le exige ya la había abonado al solicitar el certificado.

**Segundo.** Vista la queja presentada y los documentos que nos aportó el reclamante, se solicitó informe relativo a:

- Trámite dado al escrito presentado por el reclamante.
- Medidas a adoptar sobre la posible duplicidad de cobro.
- Plazo para dictar resolución y notificarla al reclamante.

**Tercero.** Se recibe la respuesta de ese ayuntamiento desde el Servicio de Tributos, manifestándose básicamente que: “dado que la emisión del certificado solicitado, requería de desplazamiento de personal municipal para la comprobación del hecho o circunstancia alegado, se requirió al interesado con fecha 4 de julio de 2007, para que (...) subsanase o mejorase su solicitud, y por consiguiente abonase la tarifa por expedición de documentos administrativos recogida en el artículo 6, epígrafe sexto de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos y Derechos de Examen, con la advertencia de que transcurridos diez días se le tendría por desistido en la misma, sin embargo del Sr. Álvarez no atendió al requerimiento efectuado y tampoco, a pesar del tiempo transcurrido ha solicitado la devolución de tasas.”.

**Cuarto.** Se dio traslado del informe al reclamante para alegaciones, el cual manifiesta su disconformidad con el contenido del mismo.

El reclamante afirma que en fecha 10 de agosto de 2007 contestó al requerimiento del ayuntamiento mediante escrito registrado con el número (...), y en el que explicaba sus fundamentos para la reclamación. De dicho escrito nos aportó una copia.

#### CONSIDERACIONES

**Primera.** Del informe del ayuntamiento deben entenderse que no ha existido Resolución sobre la solicitud del reclamante, y por la que se le notifique de forma razonada todo y cuanto se ha expuesto a este Diputado del Común por medio del informe remitido en su día.

Asimismo, del contenido del informe se desprende que el ayuntamiento no entra a valorar el fondo del asunto, sino que se limita a fundamentar su actuación en el hecho de que el reclamante no contestó al requerimiento efectuado en fecha 4 de julio de 2007 y tampoco solicitó la devolución de tasas. Ello nos lleva a interpretar que no se ha estudiado la posibilidad de que el reclamante tenga razón al afirmar que ha pagado dos veces por el mismo servicio, lo que implica que el ayuntamiento podría revisar el acto administrativo y determinar si corresponde el reconocimiento de ese derecho de devolución para el reclamante.

**Segundo.** El reclamante aporta un documento, con registro de entrada en el ayuntamiento número 36787, en el cual hace referencia expresa al requerimiento del ayuntamiento que le fue notificado en fecha 8 de agosto de 2007, por lo que, evidentemente no sólo se produjo la contestación sino que en el mismo escrito solicita que se dicte Resolución y se le reconozca el derecho de rectificación de la *LO 15/1999*.



**Tercero.** A nuestro entender, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante, y mediante Resolución expresa haber dado contestación al mismo fundamentando los motivos por lo que se aceptaba o se denegaba su solicitud, entrando a valorar también la cuestión relativa a la posible duplicidad de cobro de la tasa por desplazamiento del personal municipal para la comprobación de hechos o circunstancias, bien porque el reclamante alude a esa cuestión en el hecho SEGUNDO de su escrito de fecha 10 de agosto de 2008, o bien por la obligación de actuación de oficio del propio Servicio de Tributos, que debe remover los obstáculos que impidan determinar si ha existido una aplicación incorrecta de las normas municipales sobre el cobro de tasas.

Toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc. En este sentido no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante el resultado de su reclamación, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

Realizada la petición, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo

de esa solicitud (artículo 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (artículo 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (artículo 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (artículo 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la administración a resolver expresamente.

En consecuencia, no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo y debe existir una resolución formal donde se comunique al reclamante el resultado de su solicitud, así como de las vías de que dispone para continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, así como el reconocimiento o denegación motivada de su derecho a la devolución de tasas indebidamente abonadas, por lo que esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dirigimos a su Señoría la

#### RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a revisar el expediente y se subsanen los defectos formales apreciados, notificando respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

De conformidad con lo prevenido en el 37.3 de la Ley de referencia, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente”.

**EQ 60/2009.** Recordatorio de Deberes Legales dirigido a Sr. Alcalde-presidente del Ayuntamiento de Guía de Isora, sobre obligación de permitir acceso a información solicitada.

“(…)”

Nos dirigimos nuevamente a VI con relación a la queja que ante esta Institución tiene interpuesta (...), en representación del grupo municipal de (...), que quedó registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Básicamente, y evitando reiteraciones innecesarias por cuanto están en poder de ese ayuntamiento todos los

escritos y documentos presentados por el reclamante, y con el objeto de simplificar en la medida de lo posible la exposición de los antecedentes de hecho por ser de sobra conocidos, nos referiremos sucintamente a los más relevantes y que han motivado la actuación de este Comisionado Parlamentario.

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.** En el escrito de queja inicial, el reclamante manifestaba que en fecha 26 de diciembre de 2008 había presentado solicitud de información con relación al personal contratado desde el año 2003, sin haber recibido respuesta al mismo.

Concretamente, el reclamante solicitaba información sobre lo siguiente:

a) Relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha.

b) Clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido.

c) Procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo.

d) Copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar a la contratación de cada una de las personas relacionadas.

e) De las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el Juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto.

El reclamante interesaba expresamente ejercer el derecho de acceso a los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación que han relacionado, así como que por el secretario del ayuntamiento se elabore un informe en el que se reflejen los datos solicitados, invocando los fundamentos jurídicos provenientes del artículo 15 b) y 207 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, el artículo 35 h) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 1 de la Ley 38/1995 sobre el derecho de información en materia de medioambiente.

**Segundo.** Consta en la documentación que obra en nuestro expediente, que el ayuntamiento contestó a la petición del reclamante en fecha 2 de enero de 2008, denegando la solicitud requerida por el artículo 14 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

En el escrito remitido por el ayuntamiento al reclamante y que aparece firmado por el Alcalde accidental, se fundamenta la negación de acceso a la información solicitada en la inclusión de datos de carácter protegidos que pudieran contravenir las disposiciones vigentes en la materia, y por exceder la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa según prevé la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Tercero.** Se solicitó el oportuno informe al Ayuntamiento de Guía de Isora, en el cual se limitan a

transcribir los mismos motivos de denegación de acceso a la información comunicados al reclamante.

**Cuarto.** El reclamante manifestaba en su queja que el ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud de información, aunque en el informe remitido por el ayuntamiento a este Diputado del Común constata que en fecha 2 de enero se dio traslado de la respuesta que el Sr. Alcalde accidental consideró oportuna.

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.** Conviene aclarar que, tal y como se estableció en el número tercero de los antecedentes de hecho expuestos, uno de los motivos de queja que el reclamante exponía era que el ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud de información, aunque en el informe remitido por el ayuntamiento a este Diputado del Común consta que, con fecha 2 de enero, se dio traslado de la respuesta que el Sr. Alcalde accidental consideró oportuna. No obstante, una cosa es que formalmente se haya dado respuesta a una solicitud de información y otra muy distinta es que el contenido de la respuesta remitida se considere ajustada Derecho.

Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido la oportunidad de dirigirse a otras administraciones locales en relación con el contenido del derecho de acceso a la información contenido en el artículo 37 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, aunque el examen individual de esta queja hace que, en esta ocasión, tengamos la oportunidad de dirigirnos a S.S., con el fin de posicionarnos a cerca de la interpretación que se da desde esa corporación local al derecho constitucional de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Pero no debemos olvidar que el derecho de todo ciudadano a obtener información de la administración es un principio recogido constitucionalmente en el artículo 105.b, aunque con las limitaciones referidas a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

**Segundo.** Debemos referirnos previamente a un concepto que consideramos esencial a la hora de analizar el asunto, cuya interpretación por este Diputado del Común ha sido puesta en conocimiento de la administración en reiteradas ocasiones.

No nos cansamos de recordar que toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos, pues nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc., o el contenido del artículo 29.1 del texto constitucional, que declara, de modo expreso, el derecho de petición que asiste a los ciudadanos.

Somos conscientes del problema que plantea conciliar este derecho con el derecho a la intimidad de las personas y, por ende, el de la comunicabilidad de las series documentales de personal (expedientes personales, nóminas, expedientes

de concurso, etc.). No deja de tener una cierta ambigüedad este concepto de “intimidad de las personas”, por cuanto al hablar de la “vida privada” este concepto puede ser entendido de distinta manera entre los que administran la información y los demandantes de la misma.

La práctica seguida en la mayor parte de los ayuntamientos es la de restringir el acceso a las series documentales de personal durante el periodo de tiempo marcado legalmente, y sólo abrir el acceso a aquellas personas que demuestren ser “interesados” según la *Ley de Procedimiento Administrativo*, o para aquellos concejales que necesiten la información para el desempeño de sus funciones, previa petición razonada. También es práctica habitual favorecer el acceso a esta información pero separando de los expedientes aquellos documentos afectados por la reserva.

Hay que recordar, que en el caso que nos ocupa estamos hablando de ciudadanos que cuentan con acta de concejal, por lo que su solicitud de información debe considerarse más cualificada que la de cualquier ciudadano. Y es que, por la naturaleza de sus funciones, son los miembros de las corporaciones locales los que tienen un derecho preferente a obtener los antecedentes, datos o informaciones precisos para el desarrollo de su cargo, según el artículo 14 del *Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre*. Entendiéndose que tendrán libre acceso a la documentación correspondiente a los asuntos que hayan de ser tratados por los órganos colegiados de que formen parte, así como a las resoluciones o acuerdos adoptados por cualquier órgano municipal, cono así prevé el artículo 15 del mismo cuerpo legal, con la excepción lógica de los miembros de las corporaciones que ostenten delegaciones, que podrán acceder a cualquier información de su área. Así, si el que solicita la información sobre determinado expediente que no tenga relación alguna con un Pleno o Comisión es un concejal sin responsabilidad de gobierno, no podrá acceder libremente, sino que deberá solicitarlo al Alcalde, y si fuera denegada deberá ser a través de resolución o acuerdo motivado.

La consulta de documentos deberá hacerse en oficinas municipales y, en caso de préstamo, deberán ser devueltas antes de las 48 horas. No se autoriza reproducción y deberán guardar reserva de la información facilitada, artículo 16 de la norma citada.

**El Acceso a los documentos de personal.** Según nuestro parecer, debemos distinguir entre:

- Expedientes de oposición y pruebas de selección.
- Expedientes personales.
- Expedientes disciplinarios.

Los expedientes de oposición y pruebas de selección se tramitan para la provisión de plazas, variando sólo el método y, en ocasiones, la consideración jurídica de dicho personal en el ayuntamiento. Estos expedientes son textuales, el papel es el material que se emplea para confeccionarlos, y los documentos que lo integran son originales o copias certificadas. Su tramitación está contemplada, fundamentalmente, en la *Ley de Función Pública* y en la *Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local*, sobre todo el artículo 91.2.

Si tomamos como ejemplo el expediente de oposición libre, que es el más complejo, vemos como tanto todo lo referente a la creación de la plaza, redacción y aprobación de bases, constitución de tribunal, realización de pruebas, propuestas de aprobados, etc., son actos públicos y, por tanto, cualquier ciudadano tiene libre acceso. Sin embargo, parte de los documentos que se incluyen en estos expedientes comprenden informaciones que afectan al derecho a la intimidad (partida de nacimiento, certificado de antecedentes penales, certificados médicos, titulación académica, etc.).

Los expedientes de personal son aquellos que reflejan incidencias, ascensos, bajas, enfermedades. Coincide en sus caracteres externos con los expedientes de oposición. Sólo el interesado o aquellos que obtengan el permiso pueden consultar estos datos.

Los expedientes disciplinarios quizás son los que más sujetos están a las restricciones de acceso, toda vez que comprenden acciones tales como el Decreto de suspensión preventiva del inculcado, nombramiento de instructor del expediente, notificación del procedimiento al interesado, declaraciones, pliegos, propuestas de resolución, etc.

Por esta información, una cuestión es que surjan dudas cuando se solicita copia del expediente de contratación de un trabajador, por contener datos que pudieran estar amparados bajo las restricciones legales de acceso a información, y otra distinta es que el ayuntamiento niegue informar de la relación de personas contratadas desde 2003 hasta la fecha, o el tipo de contrato, o cualquier otro hecho del que pudiera informarse sin vulnerar la Ley. ¿Qué inconveniente legal puede haber para responder las cuestiones planteadas por el reclamante?. Es precisamente la falta de motivación la que a nuestro juicio vicia el acto administrativo.

**Tercero.** Hechas las anteriores consideraciones, es necesario recordar en este punto lo que había solicitado el reclamante (...). En concreto, éste solicitaba de manera clara y precisa:

- a) Relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha.
- b) Clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido.
- c) Procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo.
- d) Copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar la contratación de cada una de las personas relacionadas.
- e) De las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el Juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto.

Vista la petición formulada y en los términos en que ha sido realizada, consideramos que no es acertado ni afortunado el fundamento alegado por la administración para no entregar la documentación solicitada, por lo que a nuestro juicio, y salvo mejor criterio, no resulta ajustado a derecho la negación de acceso a la información solicitada.

En efecto, el derecho de acceso a dicha información que ampara al reclamante está sujeto a ciertos límites enumerados legalmente, pero, a nuestro juicio, en ningún



caso está sujeto a criterios genéricos como los establecidos por la Alcaldía, toda vez que, entre otras razones, no encontramos inconvenientes en que se entregue la documentación solicitada salvando los datos que pudieran estar amparados, entre otras normas, por la vigente *Ley de Protección de Datos*. Así, por ejemplo, no se entiende que se vulnere la intimidad de las personas si se informa de cuantas personas han sido contratadas por el ayuntamiento desde el año 2003, el tipo de contrato o el tipo de proceso selectivo llevado a cabo, pues es lógico pensar que un concejal quiera tener esos datos para obtener, entre otros posibles resultados, un balance de la estabilidad laboral en el municipio o sobre la creación o destrucción de empleo. Todo ello sin olvidar la posición cualificada que tienen los concejales para acceder a esa información así como su obligación de reserva de los datos que reciban.

Por lo tanto, nos debemos centrar en analizar si la denegación por parte del ayuntamiento de facilitar los datos y documentos que viene solicitando el reclamante y que se encuentran en poder de dicha Corporación se halla o no ajustada al ordenamiento jurídico.

Teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, como se establece en el *artículo 35 de la LPA*, los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen entre otros los siguientes derechos: h) al acceso a los registros y archivos de tales Administraciones en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

Y en el siguiente *artículo 37.5*, se enumeran aquellos expedientes, impedidos de este acceso, entre los que no se encuentra el supuesto aquí contemplado, pues no consta resolución alguna donde se declare que el expediente es materia ni protegida ni clasificada como confidencial.

Tampoco nos encontramos ante una petición genérica sobre una materia o conjunto de materias, señalada en el núm. 7, de este precepto, sino que por el contrario se solicitan datos y documentos específicos que forman parte de un expediente, pues de los escritos presentados por el reclamante se desprende que pretende obtener copia de la relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha, de la clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido, del procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo, de las copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar la contratación de cada una de las personas relacionadas, y de las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto (y no copia de las sentencias).

Tal y como se dispone en el núm. 8, del precepto citado, artículo 37, “el derecho de acceso (al expediente), conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos”, así recogemos la *STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990*, sin que conste que pretenda hacer un uso abusivo del derecho de obtención de copias. No obstante, tampoco debe existir inconveniente para que el ayuntamiento haga una selección de documentos con el fin de entregar copia de aquellos que se consideren de

interés general, salvada la confidencialidad, si la hubiere, de aquellos datos que afecten a derechos individuales y que, según la Ley, no tengan por que conocer terceros, lo cual no consta en los informes remitidos por ese ayuntamiento a este Diputado del Común.

Por su parte, el *artículo 31.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, por lo que aquí importa, confiere la condición de interesado en el expediente a quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

La jurisprudencia enseña que la respuesta al problema de la legitimación debe ser casuística, y viene ligada a la existencia de un interés legítimo a cuya satisfacción sirve el proceso. Más concretamente, los Principios de Ordenación establecidos en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (Iniciación a solicitud de interesado (artículo 70), establecen *B.1.-Concepto de interesado: (artículos 31 a 34)*.

“Se consideran interesados en el procedimiento administrativo quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos, tal y como se establece en STS de 11/11/03 (RJ 2003, 8812). Se consideran asimismo interesados a quienes, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte así como a aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva (en este sentido, un examen del concepto de interesado y de su interpretación extensiva lo encontramos en las SSTSJ de Asturias de 3/3/200, de Galicia de 25/4/01 y del País Vasco de 27/2/04. En relación con el concepto de interesado, los órganos judiciales han desarrollado el derecho de acceso de éstos a los expedientes administrativos, STSJ de Castilla y León de 17/1/03. Si durante la instrucción de un procedimiento que no haya tenido publicidad en forma legal, se advierte la existencia de personas que sean titulares de derechos o intereses legítimos y directos cuya identificación resulte del expediente y que puedan resultar afectados por la resolución que se dicte, se comunicará a dichas personas la tramitación del procedimiento.”

En el caso concreto, ya nos hemos referido al interés que ostentan los concejales de una corporación para acceder a información obrante en los archivos municipales.

**Cuarto.** En todo caso, la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de toda decisión, es garantía de que tal decisión no se adopta arbitrariamente, facilitando la posibilidad de combatir su fundamentación cuando, a juicio de los destinatarios perjudicados por aquélla, no se ajusta a los parámetros legalmente exigibles y abre la posibilidad de recurrir el acto administrativo.

En el informe remitido desde el ayuntamiento se mantiene que se deniega el acceso al reclamante por la inclusión de datos de carácter protegidos que pudieran contravenir las disposiciones vigentes en la materia, y por exceder la documentación requerida del derecho de



acceso a la información concreta y precisa según prevé la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

A nuestro juicio, carece de motivación suficiente dicha denegación, ya que debió emitirse un informe por el secretario del ayuntamiento o un técnico municipal, fundamentando jurídicamente los datos que tenían carácter de protegidos y por qué excedía la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa que prevé la Ley. En este caso, el reclamante se ha dirigido formalmente al ayuntamiento solicitando una serie de datos que pudieron ser concretados en el informe que, en su caso, debió elaborar el secretario del ayuntamiento, tal y como fue solicitado expresamente por el reclamante, por lo que debe afirmarse que el reclamante tiene derecho a acceder y conocer los datos solicitados, y a recibir notificación por no estar incluido, al menos no nos consta, en ninguno de los supuestos contemplados en el artículo 31 de la *Ley 30/1992*.

Por estos fundamentos, debe existir, cuando menos, un estudio pormenorizado y razonado por parte de ese ayuntamiento de la negación de acceso a la información solicitada por el reclamante y, en todo caso, una Resolución denegatoria del acceso, con inclusión de la vía de recursos de los que dispone el reclamante, lo que a nuestro entender debe obligar a esa Alcaldía a revisar nuevamente sus argumentos sobre la negativa de permitir el acceso al expediente del reclamante, así como el derecho a obtener información del procedimiento de control que deba ejercerse y recibir notificaciones de los actos administrativos que se dicten o, en su caso, de la Resolución por la que no se le considera parte interesada y se le deniega el acceso al expediente.

En suma y en relación con el motivo de este escrito, en virtud de lo establecido en el artículo 37 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, me permito

#### RECORDARLE EL DEBER LEGAL

- De permitir al reclamante, conforme al procedimiento establecido legalmente, el acceso la información solicitada, siempre que dicho acceso no esté afectado por alguna de las excepciones previstas en la Ley, notificando en legal forma el acto administrativo que resulte y, en su caso, motivando la decisión negativa que se adopte mediante la correspondiente Resolución”.

**EQ 574/2008.** Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. presidente del Excmo. Cabildo Insular de El Hierro sobre notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información.

¡(...) Nos dirigimos nuevamente a esa corporación insular con motivo de la queja presentada por (...), en representación de la Asociación Cultural (...), y que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.** Recordamos que el reclamante denunciaba en su escrito de queja que había presentado solicitud ante el Cabildo de El Hierro, el 14 de febrero de 2008, con el

fin de obtener copia del proyecto de la central hidroeléctrica de El Hierro, escrito del que se adjuntó copia en nuestra petición de informe.

En concreto, el reclamante solicitaba acceso a información sobre los puntos que había enumerado en su escrito y que son los siguientes:

1. Copia del proyecto industrial de la obra.
2. Declaración de política medioambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
3. Documento donde se recoja el sistema de gestión medioambiental.
4. Documentos donde se recojan las posibles acciones preventivas, según la norma UNE-EN ISO 84402:1995.
5. Documento donde se recojan los detalles de aspectos medioambientales, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
6. Resultados de la auditoría del sistema de gestión medioambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
7. Informe de comportamiento medioambiental, según la norma antes mencionada.
8. Informe de impacto medioambiental, según la misma norma.
9. Previsión de mejora continua, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
10. Objetivo medioambiental, según la misma norma.
11. Meta medioambiental, según la misma norma.
12. Proyecto de seguridad y salud, según exige el *Real Decreto 1627/1997 de 24 de octubre, artículo 6)*. Transposición a la legislación nacional de la Directiva 89/391 a la *Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales*, y la *Directiva 92/57 en el Real Decreto 1627/97 de Disposiciones Mínimas de Seguridad en Obras de Construcción*.
13. Estudio de impacto medioambiental, según recoge la *Directiva europea 35/337*, así como el *Real Decreto 2414/61* y el *Real Decreto 9/2000*.
14. Plan de viabilidad técnica, económica y social de proyecto.
15. Porcentaje del capital herreño y canario participe en la ejecución y mantenimiento del proyecto.
16. Porcentaje del personal herreño y canario en la fase de ejecución y mantenimiento del proyecto.
17. Porcentaje del personal herreño y canario en puestos directivos del proyecto, en sus fases de ejecución y mantenimiento.

El reclamante interesaba expresamente ejercer el derecho de acceso a información al amparo del *Decreto 55/2006, de 9 de mayo*, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de los instrumentos de ordenación del Sistema de Planeamiento de Canarias, que en su artículo 7, apartado primero, establece el derecho a consultar directamente los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación.

**Segundo.** Visto el escrito presentado por el reclamante, y a tenor de lo establecido en el artículo 29 de la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se solicitó informe relativo al trámite dado al escrito presentado por el reclamante y si se ha emitido resolución al respecto, así como, en su caso, copia de la misma.

**Tercero.** En informe remitido por ese cabildo insular, el 19 de noviembre de 2008, registro de salida 7161, se nos comunica que lo siguiente:

“...que la Presidencia tiene constancia de que el proyecto ha estado a información pública; sin perjuicio de lo cual se ha requerido el informe pertinente para concretar la contestación”.

Después de reiterar la solicitud de informe tal y como se había anunciado por el cabildo, se nos remite la siguiente información:

- Copia de la publicación en el *BOCA* 2007/136, de 9 de julio de 2007 del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía sometiendo a información pública el proyecto de aprovechamiento hidroeléctrico de El Hierro.

- Copia de la publicación en el *BOP de Santa Cruz de Tenerife*, número 187, de 20 de septiembre de 2008, del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía, sometiendo a información pública el expediente de declaración de utilidad pública de la central hidroeléctrica de 11,32 Mw en Valverde.

- Copia del *BOCA* número 2008/199, de 3 de octubre de 2008, sobre anuncio de la Dirección General de Calidad Ambiental-Resolución de 4 de agosto de 2008, del acuerdo de la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, que aprueba la declaración de impacto ambiental del Proyecto “Concesión del Aprovechamiento Hidroeléctrico de El Hierro”. Expediente 2008/0478.

**Tercero.** De dicho informe se dio traslado al reclamante, el cual presentó las siguientes alegaciones:

- Que desde la presidencia del cabildo insular se da contestación al Diputado del Común, sin haberse dirigido respuesta al reclamante directamente.

- Que el reclamante tiene derecho a obtener copia de los documentos solicitados y a acceder a la información directamente mediante consulta.

- Que la respuesta dada por el cabildo no se ajusta a los plazos y trámites legales.

- Que a pesar de que miembros de la Asociación (...) se han dirigido a la sede de “Gerona del Viento SA” para conocer el contenido del proyecto, el consejero de la sociedad les ha manifestado que el proyecto no se podía consultar sin solicitud previa al cabildo.

- Que la documentación remitida al Diputado del Común no se corresponde con la documentación solicitada, toda vez que se trata de “extractos parciales del proyecto publicados en los boletines oficiales”.

- Que la petición de información realizada por el reclamante es posterior a la fecha de información pública.

- Que la tardanza en la respuesta y el contenido de la misma suponen una “obstrucción al derecho de información medioambiental”.

El reclamante solicita que la información le sea enviada al domicilio de la asociación, al amparo de la *Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, de acceso a información medioambiental*.

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.** Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido la oportunidad de dirigirse a otras administraciones locales en relación con el contenido del derecho de acceso a información

contenido en el artículo 37 de la *Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, aunque el examen individual de esta queja hace que, en esta ocasión, tengamos la oportunidad de dirigirnos a S.S. con el fin de posicionarnos sobre de la interpretación que se da desde esa corporación insular al derecho constitucional de acceso a información derivado del de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

(...) no debemos olvidar que el derecho de todo ciudadano a obtener información de la administración es un principio recogido constitucionalmente en el artículo 105.b, aunque con las limitaciones referidas a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

**Segunda.** Debemos referirnos previamente a un concepto que consideramos esencial a la hora de analizar el asunto, cuya interpretación por este Diputado del Común ha sido puesta en conocimiento de otras administraciones canarias en varias ocasiones.

No nos cansamos de recordar que toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos, pues nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la *CE*: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc., o el contenido del artículo 29.1 del texto constitucional, que declara, de modo expreso, el derecho de petición que asiste a los ciudadanos.

Sabemos el problema que plantea conciliar este derecho con el excesivo volumen de trabajo que tiene una Corporación Insular, pero convendrá con nosotros que para hacer efectivo un derecho constitucional como el de acceso a información, requiere, como en este caso, un esfuerzo por parte del personal a cargo del expediente en cuestión, pero dicho esfuerzo resulta necesario para no vaciar de contenido un derecho tan importante como ese, por su relevancia a la hora de garantizar el derecho de todo ciudadano a participar en los asuntos públicos.

**Tercera.** En el caso que nos ocupa, consta de manera clara y precisa el contenido de la solicitud del reclamante, así como que lo pretendido por éste es o bien copia de los documentos o acceder directamente al mismo.

Lo cierto es que El Cabildo Insular del Hierro colabora con este Diputado del Común al contestarnos a los informes solicitados, pero debemos aclarar algunos aspectos esenciales.

En relación con el *procedimiento seguido con la solicitud del reclamante*, no aclara ese cabildo el trámite dado a la solicitud del reclamante y su dictó o no Resolución al respecto.

Cuando nos referimos al trámite, queremos decir que es necesario que se cumplan las formalidades previstas en la *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, que establece la obligación de dar respuesta a cuantos escritos y solicitudes les dirijan los ciudadanos. En el caso de solicitud de acceso a

información, dicha obligación se cualifica aún más porque la administración debe dictar una resolución motivada sobre la denegación de acceso a información y obtención de copias, notificando la misma al solicitante.

Este trámite se ha obviado en el presente caso, por lo que debemos considerar que la administración no ha actuado correctamente en este punto, pues una cuestión es que ese cabildo considere no ajustada a derecho la solicitud del reclamante y otra distinta es que no exteriorice este criterio y le notifique la resolución motivada al reclamante denegando el acceso a la información o, en su caso, estime la solicitud y o bien envíe las copias autorizadas al domicilio del reclamante o le comunique que el expediente se encuentra a su disposición en la Secretaría del cabildo insular o cualquier otra oficina.

Por otra parte, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el *artículo 29.1 de la Constitución Española*, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

Realizada la petición, que en este caso consistía en acceder a una determinada documentación, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de los escritos (*artículo 6.2 Ley 92/1960*); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (*artículo 7.2*); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (*artículo 7.1*) y se considere fundada (*artículo 11.1*), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (*artículo 11.3*).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el *artículo 29* reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, obligan a la administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, los reclamantes tienen derecho a recibir respuesta a su reclamación, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

Con respecto al contenido de la solicitud del reclamante, nuestra opinión es que, aún teniendo por cierto que el reclamante perdió una oportunidad de acceder al expediente cuando éste estuvo en información pública, creemos que no debe ser óbice para interpretar de forma extensa el derecho de acceso a información y permitirle obtener lo que solicita. Hay que tener en cuenta que el derecho de acceso a dicha información que ampara al reclamante está sujeto a ciertos límites enumerados legalmente, pero, a nuestro juicio, en ningún caso está sujeto a criterios genéricos de restricción, y no encontramos inconvenientes en que se entregue la documentación solicitada salvando los datos que pudieran estar amparados, entre otras normas, por la vigente *Ley de Protección de Datos*.

Teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, como se establece en el *artículo 35 de la LPA*, los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen entre otros los siguientes derechos: “h) al acceso a los registros y archivos de tales Administraciones en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes”. Y en el siguiente *artículo 37.5*, se enumeran aquellos expedientes, impedidos de este acceso, entre los que no se encuentra el supuesto aquí contemplado, pues no consta resolución alguna donde se declare que el expediente es materia ni protegida ni clasificada como confidencial.

Nuestra opinión es que tampoco nos encontramos ante una petición genérica sobre una materia o conjunto de materias, señalada en el núm. 7 de este precepto, sino que, por el contrario, se solicitan datos y documentos específicos que forman parte de un expediente,

Tal y como se dispone en el núm. 8 del precepto citado, *artículo 37*, “el derecho de acceso (al expediente), conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos”, así recogemos la *STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990*, sin que conste que pretenda hacer un uso abusivo del derecho de obtención de copias. No obstante, tampoco debe existir inconveniente para que el cabildo haga una selección de documentos a fin de entregar copia de aquellos que se consideren oportunos o permitir el acceso a aquellos otros a los que resulte dificultoso entregar copia.

Es necesario hacer efectivo, en la medida de lo posible, el derecho de acceso a información, para garantizar así, entre otros objetivos, la imagen de transparencia y eficacia que debe regir toda actuación administrativa.

Por su parte, el *artículo 31.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, por lo que aquí importa, confiere la condición de interesado en el expediente a quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

La Jurisprudencia enseña que la respuesta al problema de la legitimación debe ser casuística y viene ligada a la



existencia de un interés legítimo a cuya satisfacción sirve el proceso. Más concretamente, los Principios de Ordenación establecidos en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Iniciación a solicitud de interesado (artículo 70))*, establecen B.1.–Concepto de interesado: (artículos 31 a 34).

**Cuarta.** Queremos referirnos en este apartado a un concepto que, según nuestro criterio, debe ser esencial en la actuación administrativa. La motivación de los actos administrativos.

En todo caso, la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de toda decisión, es garantía de que tal decisión no se adopta arbitrariamente, facilitando la posibilidad de combatir su fundamentación cuando, a juicio de los destinatarios perjudicados por aquélla, no se ajusta a los parámetros legalmente exigibles, abriendo la posibilidad de recurrir el acto administrativo.

El informe remitido por el cabildo se limita a trasladarnos la copia de las publicaciones aparecidas en los boletines oficiales en relación con el proyecto de concesión de aprovechamiento de la energía hidroeléctrica en El Hierro, pero carecemos de un documento resolutorio que motive el hecho de que no se traslade esa información al reclamante o que se la deniegue, por lo que, a nuestro juicio, carece de motivación suficiente la actuación administrativa del cabildo, que debió dar traslado la documentación solicitada al reclamante o permitirle el acceso directo al expediente y, en todo caso, emitir una resolución motivada denegando el acceso y notificarla al reclamante, indicándole las vías de recurso de que dispone y dónde pueda seguir defendiendo el derecho que le asiste.

En este caso, y al margen del deber de colaborar con este Comisionado Parlamentario, el cual ha sido plenamente satisfecho, el cabildo insular debió trasladar directamente al reclamante la documentación que nos remitió o, en su caso, debió dictar una resolución formal donde se comunique al reclamante bien el fundamento razonado de la negativa a concederle el acceso a toda o alguno de los documentos solicitados, con indicación expresa de las vías de que dispone en derecho para recurrir dicha Resolución y continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría el

#### RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

- de dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información (...), bien trasladando directamente la información solicitada o permitiéndole el acceso a la misma, o bien denegando motivadamente dicho acceso a la totalidad o parte de los documentos solicitados, indicando las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.”

**EQ 663/09.** Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. Alcalde-presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre obligación de dictar Resolución y

*dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de colocación de pivotes en la acera y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente*

“Nos dirigimos nuevamente a Usted en relación con el escrito de queja promovido por don (...), presidente de la comunidad de propietarios (...), que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizado el caso, y examinada la documentación aportada tanto por el reclamante como por ese ayuntamiento, estamos en disposición de dictar la presente Resolución, la cual basamos en lo siguiente.

#### ANTECEDENTES

**Primero.** Consideramos necesario recordar que el reclamante exponía que, el 7 de abril de 2008, doña (...), presidenta, en esa fecha, de la comunidad de propietarios, presentó escrito ante el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sin haber recibido respuesta al mismo. Este Diputado del Común envió copia del escrito de referencia para su mejor localización.

En dicho escrito, la citada presidenta hacía mención a una solicitud de octubre de 2006 de colocación de unos bolardos o pivotes en la acera, con el fin de evitar el impacto de vehículos en la fachada del edificio en sus maniobras de aparcamiento. También solicitaban conocer el estado del expediente y la identificación del funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el expediente y, finalmente, que se dictara resolución y se les notificase.

**Segundo.** Analizada la queja y la documentación aportada por el reclamante, este Comisionado Parlamentario la admitió a trámite y solicitó un informe a ese ayuntamiento para que se diera respuesta a las siguientes cuestiones:

1. Cuál había sido el trámite dado al escrito presentado por doña (...).

2. Cuál era el plazo estimado para dictar resolución.

En el informe remitido por ese ayuntamiento por la concejalía de Seguridad Ciudadana se pone en conocimiento del esta Institución el parecer de los servicios técnicos municipales, que valoran que no procede la colocación de pivotes dado el ancho actual de la acera, invocando la ordenanza integral del Entorno Urbano y Natural.

No consta que se haya dictado una Resolución conteniendo tal razonamiento y que haya sido notificada a los reclamantes.

**Tercero.** El informe se remitió a el reclamante, quien presentó alegaciones en las que, básicamente, insisten en que, con independencia del problema de fondo sobre la colocación de pivotes, pasados tres años el ayuntamiento no ha dictado resolución ni notificado el acuerdo sobre lo solicitado por los reclamantes, e invocaban los artículos aplicables de la *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Los reclamantes terminan solicitando que nos dirijamos nuevamente al ayuntamiento para que éste cumpla con Ley y dicte una resolución y se identifique a los funcionarios responsables de tal incumplimiento.



## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.** En el presente caso, debemos identificar las dos cuestiones que, a nuestro juicio, se evidencian de la queja presentada por la reclamante en nombre de una comunidad de propietarios.

Uno de los planteamientos se refiere a una cuestión de fondo referida a la colocación de elementos (pivotes) en la vía pública, y otra afecta más a una cuestión formal, ya que se refiere al incumplimiento del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna de todo lo relacionado con el proceso en sí y su falta de resolución administrativa a una solicitud concreta planteada.

En efecto, el 11 de octubre de 2006 la anterior presidenta había solicitado la colocación de unos pivotes en la acera junto a la fachada de su edificio. También exponía, que tras pasar un tiempo considerable sin obtener resolución del ayuntamiento, la anterior presidenta de la comunidad de propietarios, interpuso otro escrito, el 7 de abril de 2008, para que se le informase del estado de tramitación de la solicitud, así como para identificar al funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el mencionado procedimiento, y nos aportó copia del escrito dirigido al ayuntamiento.

**Segunda.** En cuanto a la cuestión de fondo relativa a la colocación de pivotes, nadie parece estar en contra de la valoración realizada por los servicios técnicos municipales, que desaconsejan su instalación por diversos motivos que constan en el informe remitido a este Comisionado Parlamentario. Así, en su escrito de alegaciones los reclamantes se centran más en el incumplimiento de los formalismos establecidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* que en rebatir dicha valoración jurídica sobre la colocación de pivotes.

Siendo evidente que la cuestión de fondo parece aceptada y, por tanto, resuelta, lo cierto es que el ayuntamiento no responde a todas las cuestiones planteadas por este Diputado del Común, pues no hace referencia sino a la denegación de la colocación de pivotes en la vía pública, pero no informa del trámite dado al escrito y si ha habido o no resolución al respecto y, tampoco, que haya sido notificada a los reclamantes, por lo que a tenor de la documentación que las partes ha podido aportar en este expediente de queja, y coincidiendo con el razonamiento jurídico del reclamante con respecto a las obligaciones formales a cumplir en el procedimiento administrativo, y sus derecho al acceder a determinada información, a nuestro entender, el Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no ha cumplido con su deber legal de realizar los trámites previstos en la legislación que regula el procedimiento administrativo, así como de satisfacer ciertos derechos reconocidos a los ciudadanos por la Ley en relación con dicho proceso administrativo, entre los que se encuentra el derecho a obtener respuesta a sus solicitudes con independencia del fondo y el derecho a acceder a determinada información en poder de la administración.

**Tercera.** Toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la

convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc. En este sentido, no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante el resultado de su solicitud, de conformidad con lo establecido en la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otra parte, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

Realizada la petición, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de esa solicitud (artículo 6.2 *Ley 92/1960*); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (artículo 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (artículo 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (artículo 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas

ya que, tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, obligan a la administración a resolver expresamente.

**Cuarto.** Especial consideración debemos dar a la solicitud de conocer al funcionario o funcionarios bajo cuya responsabilidad se encuentra la tramitación de la solicitud del reclamante.

Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido la oportunidad de dirigirse a otras administraciones locales con relación al contenido del derecho de acceso a información contenido en el artículo 37 de la *Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, aunque el examen individual de esta queja hace que, en esta ocasión, tengamos la oportunidad de dirigirnos a SS, con el fin de posicionarnos a cerca de la interpretación que se da desde ese ayuntamiento al derecho constitucional de acceso a información derivado del de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Somos conscientes del trabajo que, en ocasiones, supone atender a una solicitud como la presentada por el reclamante, pero no debemos olvidar que el derecho de todo ciudadano a obtener información de la Administración es un principio recogido constitucionalmente en el artículo 105.b, aunque con las limitaciones referidas a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

En el caso que nos ocupa, consta de manera clara y precisa el contenido de la solicitud del reclamante, el cual pretende que se proceda a identificar a las personas encargadas de tramitar su queja.

El artículo 35 de la *Ley 30/1992* es claro y preciso cuando reconocer los derechos de los ciudadanos.

“Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.”

Cuando nos referimos al trámite, queremos decir que es necesario que se cumplan las formalidades previstas en la *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, que establece no sólo la obligación de dar respuesta a cuantos escritos y solicitudes les dirijan los ciudadanos, sino que en el caso de solicitud de acceso a información para conocer e identificar a un funcionario, dicha obligación se cualifica aún más porque la administración debe dictar resolución motivada sobre la denegación de acceso a ese tipo información, notificando la misma al solicitante.

Este trámite se ha obviado en el presente caso, por lo que debemos considerar que la administración no ha actuado correctamente en este punto, pues una cuestión es que no se puedan colocar los pivotes en la acera y otra muy distinta que no exteriorice este criterio y le notifique resolución motivada al reclamante.

En todo caso, la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de toda decisión, es garantía de que tal decisión no se adopta arbitrariamente, facilitando la posibilidad de combatir su fundamentación cuando, a juicio de los destinatarios perjudicados por aquélla, no se ajusta a los parámetros legalmente exigibles, abriendo la posibilidad de recurrir el acto administrativo.

En este caso, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna debió trasladar directamente al reclamante la información que nos remitió y dictar una Resolución formal donde se comunique al reclamante bien el fundamento razonado de la negativa a accederse a colocar los pivotes en la acera y/o la negativa a concederle la identificación del funcionario encargado del expediente, con indicación expresa de las vías de que dispone en derecho para recurrir dicha Resolución y continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría el

#### RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

- de dictar Resolución y dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de colocación de pivotes en la acera y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente.

De conformidad con lo prevenido en el artículo 37,3 de la ley de referencia, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución, o, en su caso, remitir informe razonado a cerca del juicio de que la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

#### 16. SERVICIOS SOCIALES

##### Índice:

##### 16.1. Introducción.

##### 16.2. Solicitudes de los reclamantes de ayudas económicas.

##### 16.2.1. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales.

##### 16.2.2. Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

##### 16.3. La exclusión social extrema.

##### 16.4. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción.

##### 16.5. Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia.

##### 16.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales.

##### 16.7. Resoluciones del Diputado del Común.

##### 16.1. Introducción

Una de las novedades en relación con ejercicios anteriores afecta al objeto de las reclamaciones que hemos tenido la oportunidad de analizar. Del contenido de las mismas podemos deducir que, en más de un 80% de las quejas, se denuncian las dificultades económicas de los reclamantes, y se refieren tanto a la escasez de recursos

económicos como a los retrasos en resolver solicitudes de la prestación canaria de inserción y, en menor medida, a las solicitudes de ayudas económicas básicas. Esto nos lleva a concluir que la mayor preocupación de los reclamantes en estos momentos es la obtención de algún tipo de ayuda económica que le permita, al menos, suavizar su difícil situación en estos tiempos de crisis que vivimos.

Junto con este bloque antes aludido, también se han analizado otros temas que resultan de igual importancia para los reclamantes que han acudido a nuestra Institución. Nos referimos a los siguientes.

- Desacuerdos con la subida de las cuotas del servicio de ayudas a domicilio.

- Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia.

Desde el punto de vista de la relación de esta Institución con las distintas administraciones, en el área de Servicios Sociales el grado de colaboración de las mismas es variado. Desde esta perspectiva es necesario distinguir entre el concepto de falta de colaboración y retraso en la colaboración.

En esta área de estudio, podemos hablar exclusivamente de retraso en la colaboración y no de falta de colaboración, ya esta segunda expresión implica una incomunicación total con este Comisionado Parlamentario, lo cual en el área de Servicios Sociales no se ha producido, aunque si bien es cierto que en algunos casos se han tenido que incrementar las gestiones personales con el fin de conseguir una respuesta. Lo que es evidente es que, en general, y en un porcentaje casi del 90%, las distintas administraciones canarias, y en lo que se refiere a las quejas tramitadas en el área de Servicios Sociales, no cumplen con el plazo que en su *artículo 29 establece la Ley 7/2001 de 1 de julio del Diputado del Común* para contestar a esta Institución, que como máximo es de 15 días. Así, puede calificarse de generalizado el retraso en enviar los informes que se solicitan, sin que podamos establecer, a ciencia cierta, el motivo por el que tales retrasos se producen, aunque intuimos que, en la mayoría de los casos, se debe a una deficiente coordinación entre dependencias administrativas a la hora de recibir y tramitar nuestras solicitudes. El tiempo medio de contestación, una vez que se recibe la petición de informe, oscila entre los 30 y 90 días y son muy contadas ocasiones en las que podemos agradecer que el informe se reciba en el plazo estipulado por la ley.

Dentro de este concepto de retraso en la colaboración en el área de Servicios Sociales, existen administraciones en las que se puede apreciar un grado mayor que detectamos bien por el aumento de nuestro nivel de insistencia a la hora de reclamar contestación, bien por superar en estos casos los tres meses.

Existen administraciones que, al cierre de este informe, aún no han contestado a alguna queja puntual, como son:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Ayuntamiento de Arrecife.
- Consejería de Juventud y Bienestar Social.

La falta de contestación de alguna queja no puede calificarse desde esta área como falta de colaboración,

sí de retraso en la contestación y, por ende, de retraso en la colaboración, pero el motivo puede ser debido tanto a la negligencia en alguna dependencia administrativa que ha extraviado el expediente, como a la inexistencia de un protocolo de tratamiento de las comunicaciones recibidas del Diputado del Común, que hace que las peticiones de informe proliferen por diversas dependencias sin rumbo, como ocurre por ejemplo en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. Esto está lejos de ser calificado como falta de voluntad a la hora de contestar.

Es necesario puntualizar que, en el caso de los Ayuntamientos de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, la rapidez en colaborar se ha incrementado con la actuación de las respectivas comisiones creadas para atender las relaciones con el Diputado del Común, por lo que, en esta área de Servicios Sociales, los retrasos apreciados pueden calificarse de puntuales. En cuanto a la consejería nombrada, el grado de colaboración está dentro de la media de retraso descrita.

## **16.2. Solicitudes de ayudas económicas**

### **16.2.1. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales**

Como adelantemos anteriormente, el principal bloque de quejas recibidas se ha referido a las solicitudes de ayudas económicas de los reclamantes, debido a la escasez de recursos que soportan.

Se engloban las solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales destinadas a la compra de alimentos y gastos de primera necesidad, pago de recibos de servicios como suministro de luz y abastecimiento de agua, solicitudes de ayuda económica para madres solteras o viudas con hijos menores a su cargo que no disponen de ingresos, bien porque el padre no cumple con la pensión de alimentos, bien porque no han solicitado la pensión de viudedad o simplemente porque la pensión que percibe no les alcanza para mantener a su numerosa familia. En el caso de las madres solteras que no disponen de ingresos, la gestión de las quejas ha venido complementada con la orientación de las reclamantes hacia el procedimiento judicial de ejecución de medidas judiciales sobre pensión alimenticia de los menores.

Como conclusiones previas y en lo que a las solicitudes de ayuda económica se refiere, la actual situación de crisis ha supuesto un incremento del número de personas que solicitan una intervención de emergencia de la administración municipal donde acuden los ciudadanos en primera instancia por su cercanía. El perfil es de personas en paro o con escasos recursos económicos que necesitan mantener, en la mayoría de los casos, una unidad familiar bastante amplia, por lo que necesitan una disponibilidad inmediata de la ayuda.

En cuanto a la actuación de la administración, se detecta que la situación actual desborda sus previsiones y que no existen suficientes recursos económicos para solucionar el 100% de las situaciones de emergencia. Las solicitudes se acumulan y la mayoría de las administraciones municipales no disponen de medios para realizar un plan de intervención individualizado por parte de los servicios sociales municipales que les permita atender

y, en su caso, paliar las necesidades futuras tanto de los individuos como las familias afectadas, pues la mayoría de los ayuntamientos implicados en estos casos se limitan a entregar alguna ayuda de emergencia en casos puntuales y hasta que se agoten sus fondos.

Si en anteriores informes advertíamos de que el sistema de ayudas de emergencia se configuraba como un sistema de parcheo de situaciones extremas que viven algunas familias canarias, y que, a la postre, estaba creando, en algunos casos, una cierta dependencia a este tipo de ayudas, precisamente por la carencia de ese plan de intervención integral, en la actualidad se convierten en esenciales para solventar los problemas de supervivencia de muchos ciudadanos canarios. Así, dado el crecimiento de casos en la actualidad, es entendible el retraso administrativo a la hora de estudiar y, en su caso, aprobar este tipo de ayudas, y si, en años anteriores, advertíamos de que las ayudas de emergencia estaban perdiendo este carácter debido a la lentitud de las resoluciones administrativas, hoy debemos decir que no nos sorprenden los retrasos, pues éstos se producen debido al incremento de las solicitudes.

Al final, el **EQ 532/2007** que se venía tramitando por la reclamación de un ciudadano que denunciaba haberse dirigido sin respuesta al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, solicitando ayuda económica dada su situación de paro y con tres hijos a su cargo. La situación personal del reclamante se agravaba por tener una hija con discapacidad del 33%, y otra que padece cáncer desde los 8 años, que se encontraba, en la actualidad, en tratamiento y teniendo que pasar unas revisiones periódicas, a las cuales no siempre puede acudir, debido a que no dispone de medios económicos para poder cubrir las necesidades mínimas. La vivienda en la que residen se encuentra también en un estado lamentable por las humedades que ya existían cuando comenzaron a vivir en ella, pero incrementadas con el paso del tiempo y que afectan, de manera especial, la salud de sus hijos.

En este caso nos era necesario saber cuál era la situación social actual de la reclamante y su familia, así como las medidas que se hubiesen adoptado o se tenían previsto adoptar por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio para paliar esta situación.

En el ejercicio 2008 se envió una Sugerencia al ayuntamiento en este sentido:

“Que teniendo en cuenta la situación de exclusión social grave que sufre la reclamante y que ha sido detectada por nuestro servicio de trabajo social, con la existencia de varios condicionantes que agravan su situación. Dada la necesidad de realizar una intervención integral dirigida a la unidad de convivencia familiar, especialmente teniendo en cuenta a los menores que la integran, y desde el concepto de *resiliencia* se aborde los procesos de cambios internos de la unidad familiar. Observando que la reclamante tiene dificultad para seguir los procesos reglados establecidos para solicitar algunas ayudas o beneficios sociales a los que pudiera tener derecho, y por último, teniendo en cuenta que el sistema de servicios sociales nos ofrece la posibilidad de otorgar ayudas adicionales a la reclamante, algunas previo

informe fundamentado desde el ayuntamiento, debemos sugerir al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio que, al margen de las medidas simplemente asistenciales que procedan, inicien un proceso integral de intervención con la reclamante y su familia, en caso de no estar en marcha, en el que la colaboración y coordinación con la red de servicios sociales sea uno de sus pilares, o cualquier otra acción que redunde en beneficio de la reclamante.”

Se recibe contestación a la Sugerencia ya en el ejercicio 2009, y no apreciamos infracción del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, pero sí que, a la vista de la información suministrada y por la que, según el ayuntamiento, al reclamante tiene derecho a recibir alguna de las prestaciones establecidas legalmente para su unidad familiar, siempre que cumpla con los requisitos exigidos y tenga predisposición y colaboración en el expediente de tramitación, por lo que se recomendó a la reclamante que se pusiera en contacto con los servicios sociales y adopte una actitud colaboradora y receptiva de las ayudas que se le ofrecen, aportando cuanta documentación le sea requerida y realizando cuantos trámites sean necesarios, todo ello en su propio beneficio y en el de su unidad familiar.

Lo destacable de ese caso es que la queja llevaba tramitándose desde el año 2007, y que la familia estaba pasando por una situación de exclusión social y, aunque hubiera ciertas reminiscencias a la hora de colaborar por parte de la reclamante, detectamos que la reacción de la Administración es muy lenta para estos casos puntuales, y tarda mucho tiempo en encauzar la actuación correcta desde los servicios sociales.

Se archivó por solución el **EQ 1984/2008**, donde un reclamante del municipio de La Frontera exponía que se encontraba en una situación económica bastante precaria, no tenía medios de subsistencia para cubrir las necesidades mínimas debido a un accidente sufrido que le ha dejado imposibilitado para trabajar, su pareja, además, se encontraba desempleada desde el año 2007 sin derecho a percepción de ayuda de ningún tipo y con un niño de nueve años a su cargo. Asimismo, nos manifestaba que, en alguna ocasión, Cáritas le ha dado alimentos y los Servicios Sociales del ayuntamiento le tramitaron una ayuda de emergencia para abonar el alquiler de la vivienda. Además, que presentó una solicitud de ayuda económica ante el ayuntamiento para poder abonar los recibos atrasados de alquiler, pues ha recibido un aviso de desahucio de la inmobiliaria.

Tras recibir el informe del ayuntamiento, se constata que el reclamante consiguió ingresar en un taller del empleo organizado por el ayuntamiento.

Continúa en trámite el **EQ 462/2008**. La Sugerencia enviada por este Comisionado Parlamentario al Ayuntamiento de Puerto del Rosario aún no se ha contestado.

La reclamante nos exponía su situación de precariedad económica, así como las dificultades para la satisfacción de las necesidades básicas de su unidad familiar integrada por sus seis hijos y la reclamante, única cuidadora de los mismos.

Lo cierto es que aunque por este Comisionado Parlamentario no se detectó irregularidad alguna en la



actuación de la administración, en aras de un servicio eficaz al ciudadano se consideró procedente recabar informe sobre el programa de intervención llevado a cabo con la unidad familiar, así como sobre las medidas específicas para la garantía de unos ingresos mínimos de subsistencia. Una vez que se nos remitió el informe del ayuntamiento según lo solicitado por este Diputado del Común, se valoró el mismo y se envió la Sugerencia de que se realizara la intervención social con la reclamante desde una perspectiva más amplia, aportando todos los medios de los que disponga la administración local para ello, superando la mera política asistencial, incidiendo en el apoyo a la convivencia y realizando un trabajo multidisciplinar como garante de una atención integral. Además se estudia la posibilidad de aplicar el vigente Plan Integral del Menor.

A la vista del informe social emitido por el Ayuntamiento de Puerto de Rosario, observamos que existen indicadores suficientes para entender que hay una situación de desprotección en el seno de la unidad familiar de la reclamante, así como que no se ha procedido a elaborar un plan de actuación donde, además de dar cobertura a las necesidades básicas de subsistencia, se desarrollen objetivos educativos, formativos, laborales, etc., es decir, encaminados a disminuir la problemática familiar existente.

Sin que se pueda afirmar que desde los Servicios Sociales se haya prestado una asistencia inadecuada o deficiente, conocido es por todos que existe una responsabilidad de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica a la familia, además de asegurar la protección integral de los hijos y, máxime, en este caso donde, existiendo menores de edad en riesgo, debe primar siempre el interés de los mismos. Asimismo, y sin que podamos negar la labor encomiable que se hace desde los Servicios Sociales, no debe olvidarse nunca el impulso moral y anímico que puede dar lo contenido en el propio Código Deontológico del DTS (artículo 8), que establece la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas en ayudar al desarrollo de los individuos y en la resolución de los conflictos personales y / o sociales. El artículo 12, por su parte, habla de motivar a los clientes/usuarios a participar.

La propia Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece un mandato a los municipios, que por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, unos servicios sociales eficaces. Pero ello no es posible si no se hace un esfuerzo personal e institucional por dar siempre más de lo que se pide por los ciudadanos necesitados, sin que nos estemos refiriendo con “dar más de lo que se pide” a cuestiones económicas. Por nuestra experiencia acumulada, muchas veces el ciudadano agradece más una buena orientación que una excusa sobre la falta de medios económicos.

A lo largo del ejercicio 2009 siguieron llegando quejas relativas a la falta de medios económicos de los reclamantes y al retraso en la actuación de los servicios sociales, entre las que destacamos el **EQ 32/2009**, o el **EQ 19/2009** y **420/2009**. El primero de ellos se encuentra archivado por solución, y los otros están pendientes de archivo definitivo, dado que no se ha apreciado vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración actuante. No obstante, a pesar de que en

la mayoría de los casos no se aprecia vulneración del ordenamiento jurídico, sí se mantienen los datos a los que nos hemos referido antes, relativos al incremento de solicitudes de ayuda económica y a que el perfil de los solicitantes suele ser de personas en paro y con necesidad de mantener a la unidad familiar, así como en un alto porcentaje el desbordamiento de trabajo de los servicios sociales hace que se produzca un retraso a la hora de atender los casos más acuciantes de necesidad.

#### **16.2.2. Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio**

Se trata en este apartado el problema que ocasiona a los usuarios el que se incremente la cuota que debe abonarse para colaborar con el servicio debido a la escasez de recursos municipales, lo cual crea un perjuicio económico a muchos ciudadanos, cuyos ingresos se limitan a su pensión y que necesitan ese servicio debido a la incapacidad que padecen. Como se verá, el hecho de que no se produzca una vulneración del ordenamiento jurídico en el procedimiento de modificación de las tarifas aplicadas al servicio de ayuda a domicilio no oculta la realidad objetiva de dicha medida, dado que aunque el incremento sea legal la realidad es que muchos usuarios, la mayoría pensionistas, no pueden sufragar la tasa incrementada y por lo tanto no pueden acceder al servicio.

Los **EQ 800/2008**, **1325/2008** y **1326/2008** se archivaron por no existir infracción del ordenamiento jurídico, pero quedó patente cual es el resultado real del incremento de las tasas por prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Destacamos, básicamente, que los reclamante manifiestan que no pueden afrontar al incremento de la tasa por el servicio de ayuda a domicilio y tienen que renunciar al mismo, con el perjuicio que ello les ocasiona pues para ellos los recursos de que disponen son insuficientes, y razonan que, en su condición de personas con discapacidad, debe proporcionárseles más medios desde la administración para poder llevar una vida lo más digna posible.

Estas tres quejas se recibieron desde el municipio de Telde, pero bien puede ser el ejemplo de los demás casos existentes en Canarias.

Del informe recibido del Ayuntamiento de Telde, consistente en copia del expediente de modificación de la *Ordenanza 33, Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio*, solicitado con el fin de valorar si existe algún tipo de irregularidad o acto administrativo que vulnere o pueda vulnerar los derechos constitucionales de la reclamante, se constata que el procedimiento de modificación se efectuó conforme a lo establecido en el *Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo* por el que se aprueba el *Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales*. Dicha modificación fue aprobada por el Pleno municipal en sesión ordinaria del día 27 de julio de 2007, y elevado a definitivo al no haberse presentado reclamación alguna durante el periodo de exposición pública, publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, de fecha 21 de diciembre de 2007, número 165*. La Ordenanza entró en vigor el día 18 de enero de 2008.

En su *artículo 5*, la Ordenanza prevé el apartado referido a tarifas, y por lo que nos indica uno de los reclamantes en su escrito de queja, paga por el servicio de ayuda a domicilio 11,50, y según las tarifas reguladas en este artículo la cuota de 11,50 euros corresponde a una renta per cápita de 600,01 a 800 euros. El resto de reclamantes simplemente nos indica que no pueden afrontar el pago y han tenido que renunciar al servicio.

Teniendo en cuenta que el procedimiento de modificación de la *Ordenanza 33, Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio* del municipio de Telde, se ha realizado dentro de los márgenes legalmente previstos, no podemos detectar que se haya producido una irregularidad administrativa o vulneración de los derechos fundamentales de la persona, por lo que nos vimos obligados a archivar las quejas, aunque queda patente que, en ocasiones, los procesos de incremento de tarifas por la prestación de servicios municipales ciertamente supone un aumento de los recursos para las arcas municipales, pero en la práctica implica que algunos usuarios tengan que renunciar al mismo por no poder atender a los nuevos precios.

### 16.3. La exclusión social extrema.

**EQ 1490/2008** de oficio para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas en el informe.

En el informe anterior resaltábamos que, una vez culminado el trabajo y presentadas las conclusiones y recomendaciones contenidas en el “Informe extraordinario relativo a las actuaciones de las entidades públicas canarias para situaciones de exclusión social extrema”, se consideró necesario abrir una queja de oficio (**1490/2008**), con el objetivo de realizar un seguimiento de la incidencia que dicho trabajo ha tenido en los destinatarios y si las administraciones canarias se han hecho eco de las recomendaciones que en el mismo se efectuaron.

Resulta, cuando menos, decepcionante informar en este ejercicio que no hemos podido terminar con este estudio debido a la falta de colaboración de algunas administraciones canarias, por lo que tendremos que esperar al próximo para presentar las conclusiones del seguimiento anunciado.

Existen Administraciones que no han enviado aún la información solicitada, la cual nos es esencial para realizar con eficacia el mandato de la *Ley 7/2001 de 31 de julio de Diputado del Común* y elaborar un informe lo más completo y objetivo posible.

Las administraciones que no han colaborado con este Diputado del Común en este tema en concreto son los cabildos insulares de La Palma y de Lanzarote y los ayuntamientos de Güímar, Icod de los Vinos, La Guancha, La Matanza, La Victoria de Acentejo, Puerto de la Cruz, S. Miguel de Abona, Tacoronte, Breña Alta, Barlovento, Valle Gran Rey, La Oliva, Tinajo, Haría.

### 16.4. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción

Con el objeto de conseguir la inserción social, económica y laboral de un sector de la población con especiales dificultades de integración, la *Ley 1/2007,*

*de 17 de enero (BOC nº 17 de 23 de enero del 2007)*, estableció la prestación canaria de inserción para el solicitante y para las personas que formen parte de su unidad de convivencia que reúnan los requisitos previstos en el *artículo 7 de la Ley*.

De las quejas presentadas ante este Comisionado Parlamentario, se desprende que el problema radica en llevar los postulados que contiene la Ley a la realidad del ciudadano canario.

Ciertamente, la Ley que regula la prestación canaria de inserción se creó para paliar la situación de los individuos y grupos de población que carecen de medios de subsistencia para atender a sus necesidades básicas, y que se encuentran en situación de mayor desigualdad social respecto a otros individuos para conseguir el acceso a unos niveles aceptables de calidad de vida y al pleno ejercicio de los derechos considerados fundamentales, vinculando el concepto de pobreza al de exclusión social, con lo que se ha evidenciado la preocupación de la Administración Autonómica, a la hora de buscar soluciones a los casos de pobreza, marginación y exclusión social de un sector de la población a los que reconoce que debe darse una atención preferente por parte de cualquier administración. Este proceso de sensibilización comenzó a plasmarse en Canarias con el *Decreto 133/1992, de 30 de julio*, por el que se regularon con carácter urgente las ayudas económicas básicas, que pretendía constituirse en el primer paso para la erradicación de las condiciones de desigualdad económica y social, norma que fue modificada en sucesivas ocasiones y finalmente derogada por el *Decreto 13/1998, de 5 de febrero*, que igualmente ha sufrido modificaciones parciales para adaptar su cuantía a las necesidades reales de los beneficiarios, y que se desarrolla mediante órdenes que intentaban ajustar la documentación de los expedientes al conocimiento de la situación en que se encontraban los solicitantes de las ayudas. También se destaca por la administración impulsora de la Ley el plan de integración y lucha contra la pobreza y la exclusión social en Canarias, que se aprueba en noviembre de 1998 y que incluye una extensa variedad de medidas dirigidas a la asistencia, promoción e integración social de los individuos o grupos con mayores limitaciones o dificultades para acceder al ejercicio efectivo de los derechos sociales y de ciudadanía, cuyas limitaciones y deficiencias ya han sido puestas de manifiesto por este Comisionado Parlamentario.

La Ley también establece que, en relación con las actividades de inserción, debe detallarse el contenido de los programas específicos que serán elaborados por profesionales vinculados al área de trabajo social de las administraciones municipales, coordinados con otros de las áreas locales de empleo, desarrollo local, sanidad, educación y vivienda, fomentando los criterios de colaboración y coordinación de los distintos departamentos de la Comunidad Autónoma, así como de los municipios canarios, dado el carácter transversal de las medidas de integración.

Pero, como veremos a través del análisis de las quejas, la realidad no refleja toda la teoría y letra de Ley, y principios tales como los de colaboración, coordinación, eficiencia, etc., que se desprenden de la exposición de

motivos de la *Ley de la Prestación Canaria de Inserción*, se ven puestos en entredicho en los casos de los que hemos recibido noticia.

Hasta la fecha de la elaboración de este informe, según la consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, 2 698 personas están recibiendo la prestación canaria de inserción, tanto en lo que se refiere a la ayuda económica como al itinerario de inserción y el importe mensual de esta nómina asciende a 1 245 374 euros. Que el número de familias atendidas a través de esta ley se está incrementando mes a mes, “ya que si 2008 se cerró con 2 000 familias, en estos primeros meses del año se ha ido incrementando en más de 100 familias mensuales”.

Por lo tanto, resulta evidente que, a pesar de que la administración ha realizado un esfuerzo para mejorar las condiciones de vida de la población en exclusión del archipiélago, dicho esfuerzo debe ir reforzado con un aumento de medios humanos y técnicos que faciliten una tramitación ágil y eficaz de las numerosas solicitudes que se reciben y que, por diversos motivos, aún esperan respuesta o se encuentran pendientes de que se efectúe algún trámite administrativo que resulta esencial para llegar a la Resolución.

Un ejemplo claro del retraso en el procedimiento administrativo de tramitación de este tipo de prestaciones lo tenemos en el **EQ 1725/2008**. El que el reclamante exponía que, en diciembre de 2007 presentó la solicitud de la prestación canaria de inserción; pasaron cinco meses sin haber recibido resolución y, en consecuencia, se dirige a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, donde se le comunica que su solicitud se encontraba en estudio.

Aunque una vez analizados los informes, no se apreciara vulneración del ordenamiento jurídico, motivo por el que se archivó la queja, lo que resulta patente es el excesivo periodo de tiempo que algunas administraciones canarias tardan en recibir, tramitar y resolver un expediente de concesión de prestación canaria de inserción, lo que se ve agravado con la falta de comunicación de los ciudadanos del estado de su expediente.

En este caso:

- El 5 de diciembre de 2007, el reclamante solicitó la prestación canaria de inserción en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

- El 6 de junio de 2008, tuvo entrada en la Dirección General de Bienestar Social.

- Una vez estudiada y valorada por la unidad administrativa correspondiente, el 5 de agosto de 2008, se propuso su denegación.

- El 14 de agosto se dictó la Resolución.

- El 18 de agosto de 2008 se notifica y el reclamante la recibe el 26 de agosto.

- El 26 de septiembre el reclamante presenta recurso de alzada que tiene entrada en la Dirección General el 8 de octubre de 2008.

- La jefatura de servicio de Gestión de Pensiones y Ayudas de Integración eleva un informe al Recurso, el 2 de diciembre de 2008, que tiene entrada en el Registro de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda el 15 de diciembre de 2008.

- La Dirección General informa que, el 18 de mayo de 2009, todavía no se tiene conocimiento de la Resolución del Recurso de Alzada.

En el **EQ1008/2009**, un reclamante exponía que, el 4 de diciembre 2008, había presentado, en ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, una solicitud de prestación canaria de inserción, sin que se le notificase resolución alguna al respecto.

Según el informe de la Dirección General de Bienestar Social, la tramitación fue la siguiente.

- El 4 de diciembre de 2008 tiene entrada la solicitud.

- La Resolución acordando la concesión de la prestación canaria de inserción se dicta el 19 de agosto de 2009.

De las conclusiones que podemos extraer del estudio es éstas y otras quejas similares, destacan las siguientes:

1. La media temporal para que la administración dicte la Resolución, en los casos que hemos analizado, es de 8 meses desde que se interpone la solicitud.

2. Por otra parte, mientras se tramita la solicitud, el ciudadano no recibe comunicación alguna del estado de su expediente ni del plazo estimado para dictarse la resolución que proceda.

3. Muchos de los retrasos se producen por la falta de coordinación y eficacia en los traslado de solicitudes que se reciben en los ayuntamientos.

#### **16.5. Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia**

Como ejemplo de este apartado queremos destacar el **EQ 1337/2008**. La reclamante nos relataba personalmente su endeble situación, su discapacidad que la limita para las actividades de la vida diaria y el escaso apoyo familiar y social, así como que todo ello la está abocando a un estado irreversible de salud, por lo que demanda el apoyo de las administraciones públicas.

Preguntada por los servicios de que disponía en el momento de la entrevista, nos informa que se había dirigido a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Breña Baja, donde ha cursado la solicitud de atención al amparo de la actual ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, además de que estaba percibiendo la prestación de ayuda a domicilio para el apoyo en actuaciones de carácter personal, específicamente gestiones de compra fuera del hogar. Cabe resaltar que, a pesar de requerirle para que aportase la copia de las solicitudes que hubiese cursado ante la administración, nos manifestó no disponer de las mismas. En su declaración manifiesta, de forma reiterada, que los apoyos que recibe son insuficientes, razonando que, en su condición de persona con discapacidad, deben proporcionársele más recursos para llevar una vida lo más digna posible.

Vista la gravedad del caso y apreciado personalmente por la trabajadora social de esta Institución, se consideró procedente solicitar un informe al ayuntamiento sobre el estado actual del trámite para el reconocimiento de la situación de dependencia así como del programa individual de atención propuesto, sobre el programa de intervención de la prestación de ayuda a domicilio y la valoración, si procede, de ampliación de la misma.

Recibido el informe social solicitado, y aunque la queja se archivara por estar el asunto en vías de solución, se constata

que el Ayuntamiento de Breña Baja está haciendo todo lo posible por atender a la reclamante en las condiciones que necesita, a pesar de ser una usuaria que presenta algunos problemas para adaptarse a las circunstancias y que requiere, según valoración, una actuación multidisciplinar. En el momento de elaborar este informe, al estar ingresada en un centro hospitalario, el servicio de ayuda a domicilio se encuentra paralizado y no hay inconveniente por parte del ayuntamiento, a través de los servicios sociales, de adaptar el servicio de ayuda a domicilio a las necesidades de la usuaria en cada momento.

En cuanto al retraso en la tramitación del grado de dependencia, el ayuntamiento informa de que, con fecha 6 de septiembre, tuvo entrada la solicitud y que, con fecha 10 de septiembre de 2007 se remitió a la Dirección General de Servicios Sociales, sin que a la fecha de este informe se tenga noticia de la Resolución, aunque la propia reclamante manifiesta que el equipo de valoración ya efectuó el reconocimiento.

#### **16.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales**

El EQ 462/2008 dio lugar al envío de una Sugerencia al Ayuntamiento de Puerto del Rosario sobre la necesidad de intervención social con la reclamante desde una perspectiva multidisciplinar y superando la mera política asistencial, con aplicación del vigente Plan Integral del Menor, ya que la madre nos exponía su situación de precariedad económica, así como las dificultades para la satisfacción de las necesidades básicas de su unidad familiar integrada por sus seis hijos y ella misma, única cuidadora de los mismos.

Hasta la fecha de finalización de este informe, no hemos recibido aún la contestación a la citada Sugerencia, por lo que desconocemos si ha sido o no aceptada.

#### **16.7. Resoluciones del Diputado del Común**

Sugerencia enviada al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, con motivo del EQ 462/08, sobre la necesidad de intervención social con la reclamante desde una perspectiva multidisciplinar y superando la mera política asistencial y la aplicación del vigente Plan Integral del Menor.

“Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a Usted con relación a la queja que, en su momento, presentó ante esta Institución (...), que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones, dando traslado de la misma, si lo considera oportuno, a los Servicios Sociales del ayuntamiento, por ser conocedores del caso.

Una vez recabados cuantos datos nos eran precisos para realizar la encomienda contenida en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, estamos en disposición de dictar esta Resolución, la cual se basa en lo siguiente.

#### **ANTECEDENTES**

**Primero.** Conviene recordar que la reclamante exponía a este Comisionado Parlamentario su situación de

precariedad económica, así como las dificultades para la satisfacción de las necesidades básicas de su unidad familiar, integrada por sus seis hijos y la reclamante, única cuidadora de los mismos.

**Segundo.** Dada la situación planteada por la reclamante, y aunque por este Comisionado Parlamentario no se detectó irregularidad alguna en la actuación de la Administración, en aras de un servicio eficaz al ciudadano, se consideró procedente tramitar la queja según los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y se acordó admitirla a trámite y recabar un informe sobre el programa de intervención llevado a cabo con la unidad familiar, así como sobre las medidas específicas para la garantía de unos ingresos mínimos de subsistencia.

**Tercero.** Se remitió el informe del ayuntamiento según lo solicitado por este Diputado del Común y se valoró, convenientemente, el mismo.

#### **CONSIDERACIONES**

**Primera.** No podemos deducir, ni siquiera de forma indiciaria, que se haya producido vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, así como tampoco por parte de los Servicios Sociales.

**Segunda.** A la vista del informe social emitido por el Ayuntamiento de Puerto de Rosario, observamos que existen indicadores suficientes para entender que hay una situación de desprotección en el seno de la unidad familiar de la reclamante, así como que no se ha procedido a elaborar un plan de actuación donde, además de dar cobertura a las necesidades básicas de subsistencia, se desarrollen objetivos educativos, formativos, laborales, etc., es decir, encaminados a disminuir la problemática familiar existente.

Ello no significa que por parte de los Servicios Sociales se haya prestado una asistencia inadecuada o deficiente, sino que, a nuestro entender, debe realizarse una actuación más integral, reconociendo este Diputado del Común las dificultades actuales para atender de forma exhaustiva a todos y cada uno de los casos que se plantean. No obstante, dada la vocación de servicio que incumbe a los servicios sociales municipales, no deben escatimarse esfuerzos para aplicar de forma efectiva los medios a su alcance y ofrecer a esta reclamante una actuación a todos los niveles, sin reducirse simplemente a una actuación meramente asistencial.

**Tercera.** No pretendemos en esta Resolución hacer una enumeración de los principios constitucionales que se aplican al caso por ser de sobra conocidos, pero creemos que deben tenerse en cuenta algunos tan importantes como los que afectan a la propia dignidad de la persona, a los efectos de reflexionar sobre la necesidad de realizar el esfuerzo que pedimos para atender de forma más completa el caso presente.

Conocido es por todos que existe una responsabilidad de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica a la familia, además de asegurar la protección integral de los hijos y, máxime, en este caso donde, existiendo menores de edad en riesgo, debe primar siempre el interés de los mismos.



Asimismo, y sin que podamos negar la labor encomiable que se hace desde los Servicios Sociales, no debe olvidarse nunca el impulso moral y anímico que puede dar lo contenido en el propio *Código Deontológico del DTS (artículo 8)*, que establece la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas en ayudar al desarrollo de los individuos y en la resolución de los conflictos personales y / o sociales. El *artículo 12*, por su parte, habla de motivar a los clientes/usuarios a participar.

La propia *Ley 7/1985*, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece que un mandato a los municipios que por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, unos servicios sociales eficaces. Pero ello no es posible si no se hace un esfuerzo personal e institucional por dar siempre más de lo que se pide por los ciudadanos necesitados, sin que nos estemos refiriendo con “dar más de lo que se pide” a cuestiones económicas. Por nuestra experiencia acumulada, muchas veces el ciudadano agradece más una buena orientación que una excusa sobre la falta de medios económicos.

En virtud de lo expuesto, esta Institución conforme a lo establecido en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría la

#### SUGERENCIA

- De que se realice la intervención social con la reclamante desde una perspectiva más amplia, aportando todos los medios de los que disponga la administración local para ello, superando la mera política asistencial, incidiendo en el apoyo a la convivencia y realizando un trabajo multidisciplinar como garante de una atención integral, estudiando la posibilidad de aplicar el vigente Plan Integral del Menor.

De conformidad con lo prevenido en el *37.3 de la Ley* de referencia, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

#### 17. SERVICIOS URBANOS

##### *Índice:*

##### **17.1. Introducción.**

##### **17.2. Servicio de suministro de agua potable.**

##### **17.2.1. Facturación del suministro de agua potable.**

##### **17.2.2. Mala calidad del agua de abasto.**

##### **17.3 Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento.**

##### **17.4. Estudio de algunas quejas de temática específica.**

##### **17.1. Introducción**

Para analizar las quejas recibidas en esta área, debemos partir del concepto servicios urbanos, que son aquellos que fomentan y garantizan la calidad de vida de una población en los centros urbanos (ciudades) e indispensables para la vida del ciudadano en ellas. Por lo tanto, el servicio urbano debe poseer continuidad, regularidad, uniformidad,

obligatoriedad, calidad y eficiencia para cumplir con todas las necesidades de los ciudadanos.

A nuestro juicio, la Administración nunca debe olvidar que los niveles de prestación de los servicios determinan también la calidad de vida de la ciudad o municipio. Los servicios responden a unas necesidades básicas de la sociedad, máxime en el caso de los núcleos donde las alternativas a la existencia de un sistema de provisión de servicios para satisfacer estas necesidades son muy pocas o no existen. El servicio de agua potable o el servicio de saneamiento tienen un impacto directo sobre las condiciones de vida individual y colectiva, mientras la electricidad y el transporte presentan un nivel de sustitución más alto, aunque hoy día cada vez son más esenciales. Sin embargo, a pesar de las diferencias entre los distintos servicios, no cabe duda de que existe una relación directa entre niveles y calidad de suministro de los servicios y niveles de pobreza y de exclusión.

En este ejercicio hemos recibido quejas relativas al servicio de abastecimiento de agua potable, servicio de recogida de basuras y saneamiento. También nos ocuparemos de una serie de quejas que susceptibles de un tratamiento individualizado.

En lo que al grado de colaboración con el Diputado del Común se refiere, en el área de Servicios Urbanos debemos diferenciar entre el tiempo de respuesta de la Administración a este Comisionado Parlamentario y el grado de colaboración apreciado. Volvemos a recordar que para una gestión eficaz de las quejas que recibimos de los ciudadanos nos es imprescindible el cumplimiento de los plazos de respuesta estipulados en la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, que es de 15 días, aunque la realidad siguen siendo que en un porcentaje superior al 90% de los casos el tiempo de respuesta de la Administración supera con creces dicho plazo, llegando en la mayoría de las ocasiones incluso a triplicar el mismo.

Como se ha explicado en otras ocasiones, en el área de Servicios Urbanos, el retraso en contestar a esta Institución no puede catalogarse como falta de colaboración, pero sí de retraso a la hora de colaborar y, en ocasiones, hasta de poco interés en resolver eficazmente las quejas de los ciudadanos.

En esta circunstancia de retraso en la colaboración con el Diputado del Común, se encuentran, a cierre de este informe, las siguientes administraciones.

En el **EQ 101/2008**, después de tener que esperar a que transcurra el plazo legal de la Administración para contestar a su solicitud, desde febrero de 2009, seguimos esperando la respuesta del Ayuntamiento de Tacoronte al que se denunciaban deficiencias en el servicio de recogida de basuras.

En el **EQ 1328/2008** y, aunque el asunto según el reclamante se ha solucionado, desde abril de 2009 seguimos sin respuesta del Ayuntamiento de Arafo al Recordatorio de Deberes Legales enviado sobre el deber de colaborar con el Diputado del Común.

En el **EQ 976/2009**, seguimos esperando, desde agosto de 2009, el informe solicitado al Ayuntamiento de Tegui, sobre el escrito presentado por el reclamante por que el que denunciaba el mal estado del asfaltado de su calle.

### 17.2. Servicio de abastecimiento de agua potable

Representa el porcentaje mayor de quejas recibidas, pues no en vano el servicio de abastecimiento de aguas en Canarias es uno de los más importantes y costosos. Así, el metro cúbico del agua de ciclo integral cuesta en Las Palmas 1,84 euros, cifra que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife asciende a 1,87 euros, por encima de la media nacional que es de 1,5 euros por metro cúbico, según se desprende del informe “Tarifas y precios del agua en España 2009”, elaborado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS).

A su vez, dentro de este epígrafe destacan como principales los temas relacionados con la facturación del servicio de suministro de agua potable, bien por el desacuerdo del reclamante por el exceso en la factura girada por la empresa, que en realidad encierran el desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras, como, en general, por los precios aplicados a dicho servicio. Existen quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo con el incremento de las tarifas o con el excesivo precio del servicio, aspectos que se relacionan, por lo general, con la privatización del servicio.

Y es que la búsqueda de una mayor eficiencia y un desahogo en la financiación del servicio ha propiciado que, cada vez más, se ceda el control público al sector privado, que necesita la transición desde una perspectiva en la cual los servicios eran instrumento de una política de redistribución de los recursos y de fortalecimiento del proceso de integración social y ciudadana a una visión en la que los servicios son elementos de modernización y de nueva eficiencia, que implica cambios evidentes de distintos ordenes. En el ámbito cultural, en relación con lo que son los servicios urbanos y cómo deben funcionar y en el ámbito jurídico, por la necesidad de diseñar nuevas formas de relaciones entre el sector público y el sector privado.

Pero, en ocasiones, la aparición de una empresa privada como gestora del servicio implica, para muchos ciudadanos, un cierto sentimiento de desamparo que algunos ayuntamientos no han sabido mitigar precisamente por la lentitud y falta de eficacia a la hora de supervisar la actividad de la empresa suministradora.

#### 17.2.1. Facturación del suministro de agua potable

En este ejercicio hemos procedido finalmente al archivo del **EQ 922/2005**. Expediente en el que se había remitido en el ejercicio 2007 al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio una Recomendación sobre la necesidad de remover los obstáculos que impedían o pudieran dificultar los derechos de los consumidores y usuarios del servicio de abastecimiento de agua en el municipio, con el objeto de que se adoptaran las medidas, bien las recomendadas por la junta consultiva de contratación administrativa o cualesquiera otras que se estimen convenientes para resolver, de forma efectiva, el desequilibrio económico que, en su caso, haya producido la aplicación del incremento de tarifas en el servicio, acreditando de forma fehaciente a este Comisionado Parlamentario la aplicación de tales medidas y su resultado.

A la vista del informe enviado por el ayuntamiento en el presente ejercicio, en el que sigue manteniendo que han

actuado según los criterios favorables de la comisión de precios y que han mantenido en todo momento el equilibrio económico financiero exigido, y teniendo en cuenta que en nuestra Recomendación solicitábamos que se removieran los obstáculos que pudieran impedir el equilibrio económico financiero que, en su caso, se hubiese producido, interpretamos que se había rechazado la Recomendación enviada, dado que el ayuntamiento mantiene su versión de los hechos y no considera que se haya actuado en contra de lo manifestado por la junta consultiva de contratación administrativa, que recomendó “modificar la cláusula 15.3.c) del pliego de prescripciones técnicas, en el sentido de suprimir la supeditación de la revisión a las tarifas al límite del IPC”, informe que, por otro lado, no es vinculante para el ayuntamiento, como bien recalca la administración local. Nos encontramos, por lo tanto, ante una cuestión que afecta a la gestión del municipio con discrepancias con los criterios legales de aplicación de las normas, aunque, desde el punto de vista estrictamente administrativo no hemos detectado que, en la actuación del ayuntamiento, se haya producido una vulneración del ordenamiento jurídico que requiera una actuación por nuestra parte, sin perjuicio de que los asuntos relacionados con el posible incumplimiento del contrato de concesión administrativa que denunciaba el reclamante y al que alude la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías como única cuestión por debatir, o los asuntos de otra índole que el reclamante haya detectado y que escapen a las competencias del Diputado del Común se lleven a la vía judicial civil, con el fin de obtener un pronunciamiento del juez competente. Por este motivo procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Sobre el desacuerdo del reclamante de la tarifa de abastecimiento de agua que se le aplica, se tramitó el **EQ1384/2008**. Exponía el reclamante que, por la *Orden de 13 de julio de 2007 de 13 de julio de 2007, de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías*, se aprobó la modificación de tarifas del servicio de abastecimiento de aguas, a instancia de INALSA, SA, para su aplicación en los municipios de la isla de Lanzarote. En dicha Orden, que entró en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias (9 de agosto de 2007), se preveía reducciones en las tarifas, entre otros, para las familias numerosas. Sigue manifestando que, tras la publicación de la Orden comunicó su condición de familia numerosa para que le fuera de aplicación la reducción en la tarifa. No obstante, según el mismo, dicho descuento no se empezó a aplicar hasta el momento en el que el consejo de administración de la empresa aprobó, en febrero de 2008, los requisitos exigibles para acreditar la condición de familia numerosa, y se cumplió con dichos requisitos.

Solicitamos un informe sobre dos puntos que consideramos esenciales.

- Constancia de la fecha en la que el reclamante solicitó por primera vez la aplicación de reducción por familia numerosa en las tarifas y, en su caso, el certificado de dicho extremo.

- Copia del acta del consejo de administración en la que se contienen los fundamentos jurídicos o cualesquiera otros, que hayan fundamentado los requisitos exigibles para acreditar la condición de familia numerosa.

INALSA nos envía un informe en el que nos comunica que en el presente caso, se han encontrado con una peculiaridad que no se les había dado con anterioridad. Un miembro de la unidad familiar vive en un domicilio distinto de la geografía insular, por lo que no se puede aplicar el beneficio de la tarifa bonificada a dos domicilios. Informan que en próximas celebraciones del consejo de administración decidirá si, además de contar con el título de familia numerosa, todos sus miembros deben residir en el mismo domicilio. No obstante, en el caso del reclamante, se procederá a modificar con carácter retroactivo los recibos desde la fecha de la solicitud e ingresando el saldo a su favor en su cuenta.

El expediente se archivó por estar el asunto en vías de solución.

En ocasiones, nos encontramos con que los problemas planteados por los reclamantes obedecen simplemente a errores administrativos que se solventan una vez que este Comisionado Parlamentario interviene. Así ocurrió en las quejas registradas con la referencias **EO. 2194/2008, 1341/2008, 1510/2008 y 911/2008**, que se archivaron por solución al haber rectificado Inalsa, en el primero de los casos, una facturación excesiva por consumo de agua de abasto y procedió reingreso de la cantidad cobrada de más; en el segundo, al haberse rectificado por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario el error administrativo cometido y proceder a devolver al reclamante la cantidad que le fue cobrada indebidamente. En el tercer caso, el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla también rectificó el error por exceso de facturación y reintegró al reclamante la cantidad cobrada en exceso. El Ayuntamiento de El Rosario hizo lo propio con el error detectado en el exceso de facturación en el cuarto caso planteado.

### **17.2.2. Mala calidad del agua de abasto**

En este apartado destacamos el **EQ 218/2007**, con antecedente en el **EQ 245/2006**, el cual se archivó al considerar este Comisionado Parlamentario que el asunto estaba en vías de solución, toda vez que el Ayuntamiento de Gáldar nos comunicó que la mejora de la calidad de agua de abasto se producirá con la puesta en servicio del módulo de recarbonatación en ETAP municipal, dentro del proyecto denominado “Mejora de Estación de Bombeo Norte” del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria. Asimismo se anunciaba que el problema estaría resuelto en la anualidad de 2006. Pero en el 2007 recibimos, nuevamente, una comunicación del reclamante en la nos manifestaba que el problema seguía sin solucionarse.

A la vista de lo actuado, existen dos cuestiones que hay que tratar. Una de fondo, relativa a la calidad del agua de abasto, y otra de forma, relativa a la falta de una resolución administrativa donde aparezca de forma motivada la aceptación o denegación de la compensación económica solicitada por el reclamante en su escrito de fecha 20 de septiembre de 2003. Dado que el problema de fondo ha quedado resuelto, observando que no existe una Resolución administrativa que resuelva la reclamación presentada por el reclamante, se ha valorado el envío de una Sugerencia al ayuntamiento. En consecuencia, el expediente continúa en trámite.

### **17.3. Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento**

Estas quejas se refieren tanto a las deficiencias detectadas por los reclamantes como por la carencia de servicios en algunos lugares de nuestro Archipiélago.

Han sido reiteradas las ocasiones en las que hemos tenido la oportunidad de manifestar a la Administración algunos aspectos que, desde nuestro punto de vista, se deben tener en cuenta a la hora de gestionar, prestar o desarrollar los servicios urbanos con los que cuentan los municipios canarios.

Sin duda es clara la relación existente entre los diferentes servicios que se prestan en ciudades cada vez más complejas y a una población en crecimiento. Así, los problemas en la energía eléctrica pueden repercutir en el transporte o en el suministro de agua potable, etc.

Ya hemos puesto de manifiesto, en informes anteriores, la necesidad de que se trate los servicios urbanos desde un punto de vista integral, no sólo porque los servicios urbanos se han vuelto uno de los temas centrales de la gestión municipal, sino porque el funcionamiento de las ciudades y pueblos de Canarias está directamente vinculado a los niveles de los servicios urbanos que se prestan y, aunque no pueda afirmarse la relación directa entre desarrollo económico, infraestructura y servicios urbanos, la ausencia o un funcionamiento ineficiente de estos servicios implica un aumento de los costos de producción para las empresas o para los ayuntamientos que prestan el servicio. Por tanto, existe una relación directa entre niveles y calidad de suministro de los servicios y niveles de bienestar de la población.

Cuando se valora una queja sobre las deficiencias o carencias de servicios básico, debe tenerse en cuenta la concurrencia de unos principios básicos que volvemos a reiterar en este informe.

#### **1. Eficiencia y privatización**

Muchas quejas se refieren a la falta de eficacia de los servicios una vez ha sido privatizado. La búsqueda del equilibrio financiero, la privatización de los servicios se funda en la necesidad de garantizar eficiencia económica y transparencia en la gestión de las empresas que proporcionan los servicios.

El término eficiencia también debe hacer alusión a la necesidad de que en la actuación de los servicios municipales exista una labor de supervisión adecuada, para optimizar eficazmente los recursos y las inversiones municipales. En este sentido deben evitarse las calificadas por algunos ciudadanos como “chapuzas municipales”, con clara referencia a obras o formas de prestación de los servicios que por su resultado final a la postre resultan ampliamente mejorables.

#### **2. Servicios urbanos, accesibilidad al servicio y continuidad**

Tener un servicio regular y seguro de agua potable, de energía, de saneamiento, etc., significa mejorar las condiciones de la salud tanto de los individuos como de la comunidad. El alcantarillado y el servicio de recolección de los desechos sólidos promueven una mínima aceptabilidad de las condiciones medioambientales. El transporte colectivo se hace imprescindible para encontrar trabajo

y empleo. Por eso, el tema de la eficiencia no puede ser desarrollado sin poner al mismo tiempo el tema del acceso a los servicios para la población urbana en su conjunto.

Hoy día, muchos ayuntamientos canarios ven el tema del acceso a los servicios como secundario con respecto a los temas del equilibrio financiero y de las ventajas de la privatización.

Ponemos de manifiesto, una vez más, que, siendo importante lograr un equilibrio entre inversiones en los servicios y capacidad de recuperación de los gastos, resulta evidente que, en la situación actual, deben plantearse estrategias cuyos objetivos sean garantizar la calidad del servicio urbano, incrementando por otro lado el papel supervisor de la administración en el servicio prestado por la empresa privada, empleando más rigor en la aplicación de los mecanismos de regulación y de control, aunque ello implique cambios en el ámbito técnico, organizativo, de gestión y jurídico.

En el **EQ 2113/2008** una reclamante exponía que había presentado dos escritos ante el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz solicitando el arreglo de las tapas de alcantarillado en camino San Antonio y calle La Carreta y que no había recibido respuesta alguna.

Constado el hecho de no recibir respuesta las solicitudes de la reclamante, se solicitó el oportuno informe. Posteriormente el ayuntamiento nos comunica que han procedido a la reparación de las tapas del alcantarillado, por lo que procedemos al archivo de la queja, no sin antes recodar al ayuntamiento la obligación de notificar tal medida a la reclamante.

Sobre la deficiencia del servicio de recogida de basuras, se tramitó el **EQ 101/2008**, por medio del cual una reclamante denunciaba haberse dirigido varias veces por escrito al Ayuntamiento de Tacoronte, denunciando que, en su urbanización, el servicio de recogida de basura es insuficiente y que la zona de jardines y parque infantil se encuentran en un estado de total abandono.

Se solicitó el oportuno informe en febrero de 2009 y, hasta fecha de cierre de este informe seguimos sin respuesta.

Sobre una solicitud no atendida de cambio de ubicación de contenedores de basuras se tramitó el **EQ 1531/2008**, que, al final, se archivó por solución, al haber accedido el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria al cambio de ubicación de contenedores de recogida de basuras.

En este caso, el reclamante llevaba, desde marzo de 2008, solicitando cambio de ubicación de contenedor de basura, sin haber recibido respuesta.

La solución de esta asunto se ha demorado, ya que, en relación con el contenido del informe remitido en primer lugar por el ayuntamiento, se hizo necesario solicitar un segundo informe que contuviera el plano adjunto con la ubicación previa y la actual de los contenedores de basura a los que se hace referencia en el mismo.

El ayuntamiento informó del cambio de contenedores y el reclamante confirma la medida.

En el **EQ 1957/2008** el reclamante manifiesta su disconformidad con unos cobros presuntamente indebidos por el servicio de saneamiento de su zona, con el argumento de que la red de saneamiento fue operativa en el año 2003 y el reclamante se conectó en 2004, y que

Emmasa no comunicó a los vecinos esa posibilidad con anterioridad a 2003.

Tras el estudio técnico correspondiente y, a tenor de lo establecido en *el artículo 29 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se consideró procedente solicitar la remisión de un informe a EMMASA relativo a:

- Certificación fehaciente de la fecha en que se puso en funcionamiento y a disponibilidad de los usuarios la red de saneamiento de la zona de residencia del reclamante.

- Remisión de copia del justificante de notificación a los vecinos de la zona tanto de la disponibilidad de la red de saneamiento de la zona del domicilio del reclamante como de los requisitos indispensables para el enganche.

La empresa Emmasa nos comunica que su actuación ha sido correcta, puesto que el cliente se acopló a la red de saneamiento en marzo de 2004, siendo de aplicación a partir de entonces, lo dispuesto en el artículo 20 del Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable.

Se da traslado del informe al reclamante para sus alegaciones, pero sigue manifestando que la empresa, en ningún momento, le notificó la disponibilidad de la red de saneamiento, pero “le han sido cobrados unos servicios que no ha utilizado”.

Visto el escrito de alegaciones realizado por el reclamante por el que manifiesta no está conforme con lo manifestado por Emmasa y observando que el informe del ayuntamiento es un simple traslado del que, en su día, envió la empresa suministradora, entendimos que debe haber un pronunciamiento del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife ya que le corresponde la competencia para supervisar la actividad de la compañía suministradora. Por este motivo, nos hemos dirigido a la Administración, con el fin de que nos remita un informe jurídico sobre el fondo del asunto y otro que contenga el resultado de haber supervisado la actividad de la empresa.

En el **EQ 558/2009**, una reclamante manifestaba que, el 14 de febrero de 2008, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Arico denunciando las molestias ocasionadas por los contenedores de basura ubicados junto a las ventanas de su vivienda y en su propiedad, sin haber recibido respuesta al mismo.

De la documentación puesta a nuestra disposición tanto por el reclamante como por el ayuntamiento en su informe se constata lo siguiente.

- El reclamante sigue manteniendo que los contenedores de basura están en su propiedad y aporta escritura de compraventa.

- El ayuntamiento sigue manteniendo que se encuentran en vía pública, por lo que su ubicación no ha usurpado propiedad privada alguna.

Sin duda, la cuestión obedece a discrepancias en cuanto a la ubicación de mobiliario público en propiedad privada, cuestión ésta que para su resolución final requiere de un pronunciamiento judicial. El Diputado del Común no competencias para dirimir cuestiones que deben resolverse en los Tribunales de Justicia.

Pero en cuanto a la cuestión de la insalubridad y malos olores que generan los contadores, tampoco coinciden los criterios mantenidos tanto por el reclamante como por



el ayuntamiento aunque, si bien es cierto que, a priori, puede intuirse que unos contadores de basura junto a una vivienda, sea o no legal la construcción, no puede generar más que malos olores y riesgos de infección. Este cuestión requeriría un pronunciamiento por parte de los organismos de sanidad, y este Diputado del Común no hubiera tenido inconveniente en solicitar un informe sobre el particular, si no fuera porque el ayuntamiento ha manifestado (y no ha sido contradicho por la reclamante) que sobre toda esta cuestión existe un procedimiento contencioso administrativo que impide, por aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, que este Comisionado Parlamentario pueda seguir conociendo el asunto.

No obstante, si le recordamos al reclamante que es en el procedimiento judicial abierto donde puede pedir en la fase probatoria que se realicen los peritajes pertinentes para probar cuantos hechos sustenten su demanda.

Por todos estos motivos procedimos al archivo de su queja por estar la cuestión pendiente de resolución judicial.

#### **17.4. Estudio de algunas quejas de temática específica**

Se trata de quejas que por su contenido deben tener un tratamiento individualizado, toda vez que de ellas pueden extraerse conclusiones sobre la actuación de la administración municipal o con el procedimiento administrativo.

- Irregularidades en el servicio de auto taxi.
- Molestias ocasionadas por obras del ayuntamiento.

En el EQ 553/2008 exponía el reclamante que se habían presentado escritos, tanto por su parte como por la de otros vecinos, relativos a desperfectos y molestias como consecuencia de obras realizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y la empresa concesionaria Canaragua, sin haber recibido respuesta alguna.

Se solicitó el oportuno informe al ayuntamiento sobre el particular. Una vez remitido el mismo, el ayuntamiento informa de que se ha procedido comunicar a la empresa las averías y la necesidad de repararlas, así como también que las obras han acabado. Se comunica telefónicamente a los vecinos afectados por la empresa Canaragua y procedimos al archivo de la queja.

En este ejercicio debemos informar del archivo por solución del EQ 1062/2007, relacionado con las licencias de auto taxis en el municipio de Antigua.

En el ejercicio 2008 informábamos del Recordatorio de Deberes Legales enviado al Ayuntamiento de Antigua, sobre la obligación de dar notificación razonada al reclamante del trámite dado a su escrito, de la incoación o no de expediente así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

Y es que, tal y como se razonó en su momento, del contenido de los informes recibidos se constata que no se ha producido vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento en lo referente al motivo de la queja, relacionado con las licencias de auto taxi, según

la investigación efectuada por la policía local. Por otra parte, la Tesorería General de la Seguridad Social no aportó los datos solicitados por necesitarse autorización expresa de los titulares, según exigencias de la vigente Ley de Protección de Datos, por lo que el reclamante tenía expedita la vía judicial para reclamar o denunciar presuntas irregularidades que es el cauce idóneo para conseguir datos como los que han sido negados por la Tesorería General de la Seguridad Social. Ello supuso que, en este asunto, llegásemos al límite de actuaciones.

No obstante, y ya que detectamos que el ayuntamiento no respondió a nuestra solicitud de enviarnos un justificante de notificación al reclamante de la contestación a su escrito, se envió la Resolución a la Administración que, en su respuesta, nos confirma el cumplimiento íntegro del Recordatorio. En consecuencia, se procedió al archivo del expediente.

#### **18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA**

##### *Índice:*

- 18.1. Introducción.**
- 18.2. Formación. Trabajo.**
- 18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales.**
- 18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.**
- 18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias.**
- 18.6. Función pública en el ámbito docente.**
- 18.7. Función pública en el ámbito sanitario.**
- 18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública.**
- 18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública.**

##### **18.1. Introducción**

En el ejercicio 2009 las quejas recibidas y tramitadas en el área de Trabajo y Función Pública, al igual que en ejercicios anteriores, se engloban en los siguientes epígrafes:

- a) Quejas relativas a las actuaciones de las administraciones públicas canarias en las áreas funcionales de trabajo y de formación ocupacional.
- b) Quejas referentes a los procedimientos de acceso al empleo público.
- c) Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.
- d) Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias.
- e) Función pública docente.
- f) Función pública sanitaria.

En relación con la colaboración de las administraciones públicas canarias con el Diputado del Común, hemos de reseñar que en el ejercicio 2009 hemos tenido que remitir un recordatorio del deber legal de colaborar con la Institución al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, EQ 1487/08, al Servicio Canario de Empleo, EQ 1840/08, a la gerencia de los servicios sanitarios del Área de Salud de La Palma, EQ 1404/08, a la Consejería de Educación, Universidades,

Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, **EQ 2105/08**, a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, **EQ 137/06** y al Servicio Canario de Salud, **EQ 1404/08**.

### 18.2. Formación. Trabajo

Se recibió una queja formulada por el presidente de una asociación de ciudadanos de un país africano, que expresaba que, a juicio de dicha asociación, se estaba produciendo una situación de discriminación en las contrataciones realizadas con cargo al llamado Plan E, pues solo se estaba dando empleo a nacionales españoles, obviando las necesidades de colectivos como el de los nacionales de dicho país, entre los que había un alto índice de desempleo de larga duración (**EQ 1150/09**).

Sobre este asunto, informamos al interesado que el *Real Decreto-Ley 9/2008, de 28 de noviembre*, por el que se crean un Fondo Estatal de Inversión Local y un Fondo Especial del Estado para la dinamización de la economía y el empleo y se aprueban créditos extraordinarios para atender a su financiación, únicamente exige que en los contratos que vayan a financiarse con cargo al Fondo deberá asegurarse que el nuevo personal que el contratista necesite emplear para la ejecución de las obras se encuentre en situación legal de desempleo. No se exige, sin embargo, que se trate de desempleados de larga duración o de alguna otra característica personal.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe recordar que el Estatuto de los Trabajadores prohíbe la discriminación en las relaciones laborales. Así, el *artículo 17.1* del referido Estatuto señala que se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que contengan discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapacidad o favorables o adversas en el empleo, así como en materia de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo por circunstancias de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con otros trabajadores en la empresa y lengua dentro del Estado español.

Por tanto, explicamos al reclamante que si conocían alguna actuación de una determinada empresa que supusiera discriminación en el empleo, podía dirigirse a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, que es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la normativa laboral, a la vez que le comunicamos el archivo de la queja.

En relación con la actividad del Servicio Canario de Empleo, recibimos una queja referente a la suspensión de un proyecto transnacional de formación lingüística en Inglaterra, en el marco de la convocatoria que, para “el perfeccionamiento de las competencias lingüísticas en el extranjero”, realizó el Centro Nacional de Formación Ocupacional de Transporte Aéreo y Marítimo del Servicio Canario de Empleo. Dicha suspensión fue comunicada a los afectados, de forma verbal, el 6 de octubre, seis días antes del inicio previsto para el mencionado proyecto. Los

reclamantes señalaban, asimismo, el perjuicio económico que les había supuesto dicha cancelación, en forma de gastos previos al viaje soportados por los mismos y de oportunidades de empleo y formación descartadas.

No obstante, el Servicio Canario de Empleo nos comunicó que a pesar de que, en efecto, se había producido un retraso en el desarrollo del proyecto, por un reparo puesto por la Intervención Delegada en el mencionado Servicio, finalmente, el mismo se desarrolló con entera satisfacción (**EQ 1840/08**).

En otra queja referente al funcionamiento del Servicio Canario de Empleo, el interesado expresaba que se le había citado para acceder a una plaza en un Taller de Empleo en el ramo de carpintería, y que, tras una espera de dos horas, fue entrevistado por dos representantes del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y una de la oficina del SCE, en la que se le informa de que no podía acceder a dicho curso por poseer ya nociones de carpintería, ya que el curso se dirige, únicamente, a quienes no tienen conocimientos en la materia. El reclamante manifestaba, por un lado, su malestar por la pérdida de tiempo y los inconvenientes innecesariamente ocasionados, si no cumplía el perfil requerido desde el primer momento (**EQ 1980/08**). Presentó una reclamación en el SCE que, al parecer, fue contestada. Después de nuestra intervención pudimos constatar la respuesta por parte del citado organismo y procedimos al consiguiente archivo. Una situación similar se produjo con respecto a la reclamación de un interesado, que denunciaba una serie de irregularidades en un curso de Formación Ocupacional de técnico en psicomotricidad, impartido por un centro de formación en Las Palmas de Gran Canaria, al constatar que el SCE respondió a la reclamación tras nuestra intervención (**EQ 2115/08**).

Con respecto a las ofertas de trabajo de la Fundación Universitaria de las Palmas, un reclamante se quejaba de que las mismas sólo se hacían públicas los domingos en un diario de tirada regional. El reclamante criticaba en su queja que fuera ese el único medio para poder conocer dichas ofertas, con el desembolso económico semanal que ello supone, obviándose otras fórmulas, como, por ejemplo, la publicación en la página electrónica de dicha fundación. No obstante, el presidente de la referida Fundación, en su respuesta, nos informó de que todas las ofertas se publicaban de forma diaria en la página electrónica de la Fundación así como en otros medios de difusión. Señala, además, que en el periódico sólo se publica una selección de las más interesantes y que, en cualquier caso, se puede acceder gratuitamente a la prensa a través de las bibliotecas públicas y otros centros y establecimientos (**EQ 2123/08**).

Se encuentra en trámite el **EQ 238/09**, en el que la reclamante denunciaba la situación laboral de un centro privado de atención a las drogodependencias, subvencionado por la Dirección General de Atención a las Drogodependencias. Según la reclamante, en el referido centro no se cubrían debidamente ni bajas ni vacaciones, teniendo que realizar un exceso de horas extra (sin abono en varios casos de las mismas), y habiendo de realizar estos trabajadores incluso obras de albañilería y carpintería ante el mal estado de las instalaciones.

Asimismo, denunciaba que se habían incumplido sistemáticamente los acuerdos para la asignación de nuevo personal, en especial de los necesarios educadores, siempre con la justificación de una falta de presupuesto.

Esta situación se había puesto, reiteradamente, en conocimiento de la referida Dirección General, por lo que, tras la investigación oportuna, hemos remitido la Recomendación de adoptar las medidas oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en la Dirección General de Atención a las Drogodependencias se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición*, y, hasta la fecha del cierre de este informe, nos encontramos a la espera de respuesta.

### 18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

Con respecto al Cabildo Insular de Fuerteventura, tramitamos un expediente relativo al proceso selectivo para la provisión por turno libre de seis plazas de agente de Medio Ambiente, en el que se denuncia por el reclamante la falta de garantías en el proceso selectivo, en particular en lo que se refiere al mantenimiento del anonimato de los aspirantes, así como a la ausencia de un representante de la Comunidad Autónoma en el tribunal (EQ 1792/08).

Del examen del referido expediente administrativo, constatamos que existían dos procedimientos judiciales contenciosos administrativos, aún pendientes de resolución, en los que se solicitaba la nulidad de las bases del procedimiento selectivo, lo que impedía la continuidad de nuestra intervención, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* (en adelante LDC), que señala que “El Diputado del Común no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional”.

No obstante, puesto que el referido artículo 26 LDC nos habilita para investigar “sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas”, remitimos una Resolución al referido cabildo insular, tras el correspondiente examen del expediente administrativo, en el que realizamos tres precisiones.

En primer lugar, con respecto a la titulación y especialización de los miembros del tribunal calificador del proceso selectivo, el artículo 4.e) del *Real Decreto 896/1991, de 7 de junio*, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de administración local, señala que las bases deberán contener al menos “Los Tribunales, que contarán con un presidente, un secretario y los vocales que determine la convocatoria. Su composición será predominantemente técnica y los vocales deberán poseer titulación o especialización iguales o superiores a las exigidas para el acceso a las plazas convocadas”.

Este mandato no es incompatible con lo expresado en el artículo 60.1 de la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*, que señala que “Los órganos de selección serán colegiados y

su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se tenderá, asimismo, a la paridad entre mujer y hombre”.

En cualquier caso, la publicación de los nombres de los miembros del tribunal calificador, sin una referencia al cuerpo o escala al que pertenecen, o al puesto que ocupan, o incluso a su cualificación profesional, como se desprendía de las páginas 240 y 246 del expediente que nos fue remitido, dificulta innecesariamente a los aspirantes la posible valoración de la adecuación a las exigencias legales de las personas que van a enjuiciar su preparación para optar al ingreso como empleados públicos.

En segundo lugar, cabe recordar que el artículo 4.f) del *Real Decreto 896/1991, de 7 de junio*, señala que las bases contendrán “El número de miembros de dichos Tribunales que en ningún caso será inferior a cinco. Actuará como presidente el de la corporación o miembro de la misma en quien delegue. Entre los vocales figurará un representante de la comunidad autónoma”. Del examen del expediente no observamos la presencia de miembro alguno de la Comunidad Autónoma en el tribunal.

Finalmente, el artículo 4.f) del *Real Decreto 896/1991, de 7 de junio*, señala, con referencia a las pruebas de aptitud, que las bases contendrán “Las de la fase de oposición [que] tendrán carácter eliminatorio y en la realización de los ejercicios escritos deberá garantizarse, siempre que sea posible, el anonimato de los aspirantes”. Igualmente, del examen del expediente deducimos que ni en las bases se contempló el anonimato de los aspirantes ni al realizarse las pruebas de aptitud se adoptaron las medidas adecuadas para ello.

Por todo ello, recomendamos al Cabildo Insular de Fuerteventura que en los procesos selectivos que convoque publique los nombres de los componentes del tribunal calificador, acompañados de la información que justifique la idoneidad de su nombramiento. Igualmente, debe procurarse la presencia de un representante de la Comunidad Autónoma de Canarias en el tribunal, y, finalmente, debe recogerse en las bases la adopción de medidas para garantizar el anonimato de los aspirantes.

Esta recomendación ha sido, de forma expresa, aceptada por el Cabildo de Fuerteventura.

Sin abandonar el ámbito local, se recibió una queja relativa a una convocatoria de varias plazas de personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de El Rosario (Tenerife). En esta queja, el reclamante manifestaba que en el *Boletín Oficial de Canarias*, de 9 de diciembre de 2008 (BOC nº. 245), aparecía el anuncio de la convocatoria pero al ponerse en contacto, no obstante, con las oficinas municipales, se le informó de que el plazo de presentación de solicitudes estaba cerrado y su instancia sería rechazada por extemporánea (EQ 2187/08).

En el momento en que ocurrieron los hechos a los que se refiere esta queja se encontraba vigente la *Orden de 18 de diciembre de 2002*, por la que se establecen las normas de funcionamiento del Boletín Oficial de Canarias.

El artículo 2 de dicha *Orden* señala:

“Los textos se insertarán en el Boletín Oficial de Canarias por riguroso orden de recepción en la dirección del mismo en un plazo no superior a diez días a contar

desde dicha recepción, si no estuviesen sujetos al pago de tasa. Si lo estuviesen, la dirección del Boletín Oficial de Canarias comunicará al sujeto pasivo el importe de la misma en el plazo de tres días desde la recepción, procediéndose a su inserción en el plazo señalado de diez días a partir de la realización del pago.

En caso de que fuera necesaria la rectificación o aclaración de los originales remitidos o cuando adolezcan de defectos de redacción u omitan textos que imposibiliten su publicación, el plazo señalado comenzará a contarse a partir de la recepción de la rectificación o aclaración.”

Si bien es cierto que el BOC superó en un día el plazo con el que contaba para comunicar al Ayuntamiento de El Rosario el importe de la tasa, lo cierto es que la dilación detectada en este caso se debe, sobre todo, al referido ayuntamiento, pues desde la recepción de la comunicación hasta el abono de la tasa transcurrieron 15 días.

Con posterioridad, BOC se demoró en publicar la convocatoria, si bien lo hizo dentro del plazo normativamente establecido,; se debe señalar, además, que la referida corporación no comunicó al BOC la urgencia de la publicación.

Por estos motivos, al cierre del ejercicio estaba previsto remitir un recordatorio del deber legal de efectuar las publicaciones de las convocatorias de acuerdo con lo dispuesto en la normativa citada y la recomendación de adoptar las medidas necesarias para reparar el perjuicio causado al interesado.

Con respecto al Cabildo de Gran Canaria, tramitamos una queja referida a la convocatoria realizada por dicha corporación para la cobertura de puestos de trabajo en la categoría de agentes rastreadores de empleo (Grupo A1/I), tras haberse agotado una lista de reserva para esa categoría, cuya convocatoria fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas de 19 de septiembre de 2008 (EQ 393/09).

Se denunciaba en esta queja ante esta Institución que el procedimiento seguido en la tramitación de la convocatoria citada vulneraba los principios constitucionales y legales de acceso a la función pública ya que la publicidad se había efectuado mediante llamada telefónica y el acceso a la misma se había limitado a las personas que habían participado y no superado la convocatoria que generó la primera lista de reserva. Sólo el mismo día de la primera prueba, señalaba el escrito de queja recibido, se anunció en la página electrónica del Cabildo de Gran Canaria la fecha y lugar de la misma así como la composición del tribunal calificador.

Para el promotor de la queja, el proceso selectivo vulnera lo dispuesto en el reglamento de listas de reserva para cubrir interinidades y contrataciones temporales en las distintas categorías de personal laboral y funcionario del Cabildo de Gran Canaria (Boletín Oficial de la provincia de Las Palmas nº. 72, de 17 de junio de 2002), el cual señala que, una vez agotada una lista de reserva, se debe proceder a una nueva convocatoria de la correspondiente categoría.

Con posterioridad, en un escrito de ampliación de datos, el promotor de la reclamación desarrolló su contenido en el sentido de que consideraba que por parte del servicio de Recursos Humanos se había efectuado una solicitud

al Servicio Canario de Empleo que ampliaba, de forma injustificada, los requisitos contemplados en la petición formulada por la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad al mencionado servicio.

El promotor de la queja exponía que la consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad solicitó al servicio de Recursos Humanos que se acudiera a oferta genérica al Servicio Canario de Empleo para la contratación de licenciados en Derecho, en Economía y en Empresariales. Sin embargo, continuaba el reclamante, el servicio de Recursos Humanos añadió, como requisitos para el sondeo, que los candidatos tuvieran una experiencia de doce meses como agentes de desarrollo local, carné de conducir B1 y conocimientos de informática. Estos requisitos no estaban contemplados en la convocatoria inicial (la publicada en el BOP de 19/09/08), lo que haría peligrar, a juicio del reclamante, el principio de igualdad en el acceso al empleo público.

En esta queja, tras la correspondiente investigación, hemos acordado, coincidiendo con la finalización del ejercicio, remitir una Resolución al referido cabildo, por lo que en el próximo Informe Anual daremos cuenta de la Resolución y de la respuesta que, en su caso, remita el Cabildo de Gran Canaria.

Se ha tramitado, también, el **EQ 405/09**, en relación con la falta de provisión de los puestos de trabajo vacantes en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y reservados a funcionarios con habilitación estatal.

Este asunto ya fue objeto de una Recomendación de este Diputado del Común, de 14 de julio de 2008, que la corporación municipal respondió, mediante oficio de 9 de enero de 2009, del que se deducía una pronta adopción de un nuevo Reglamento Orgánico, marco legal para la provisión de esas plazas, acorde con el régimen especial de organización para grandes ciudades previsto en el *Título X de la Ley reguladora de Régimen Local*, en la redacción dada por la *Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local*.

No obstante lo anterior, habiendo aprobado el Pleno, de forma definitiva, el 27 de febrero de 2009, el nuevo Reglamento Orgánico de la Corporación, seguía sin procederse a la necesaria publicación del mismo en el Boletín Oficial correspondiente y, por ende, a la provisión de las plazas de funcionarios con habilitación estatal.

En esta queja se solicitó un informe al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. Al cierre del ejercicio no se había recibido la información solicitada.

Otro procedimiento selectivo controvertido en el ámbito local fue el de las oposiciones para plazas de auxiliar en el Patronato de Turismo de La Palma. El desarrollo del proceso selectivo fue anulado por el tribunal contencioso administrativo y ha dado lugar, en sucesivos ejercicios, a la interposición de varias quejas ante este Diputado del Común.

En concreto, en 2009, una reclamante exponía que, a su juicio, no se estaba ejecutando en sus propios términos la *sentencia 271/2007, de 1 de octubre, del Juzgado Contencioso Administrativo n.º 1 de Santa Cruz de Tenerife (EQ 426/09)*, y otra reclamante dudaba de la idoneidad de los miembros del tribunal calificador para juzgar las pruebas de idiomas (**EQ 1469/09**).



Este Diputado del Común estaba, al final del ejercicio, realizando actuaciones de investigación de la queja, y constataba la existencia de un incidente de ejecución de sentencia promovido por el propio cabildo y un auto del Juzgado de lo Contencioso Administrativo que valida la ejecución acordada.

En cualquier caso, en este Informe y a salvo el resultado de las actuaciones que están en proceso, solo cabe reiterar la necesidad de que los procedimientos de acceso al empleo público se lleven a cabo con respeto estricto de la legalidad, evitando procedimientos, como el que venimos aludiendo, en el que un tribunal tiene que ordenar la retroacción de un proceso selectivo al no acreditarse la objetividad en las calificaciones otorgadas a los participantes.

En el ámbito autonómico, en el pasado ejercicio destacamos una queja colectiva (**EQ 1566/08 a 1584/08, EQ 1608 a 1627/08, EQ 1638/08 a 1640/08, EQ 1651/08 a 1657/08, EQ 1659/08 a 1677/08, EQ 1687/08 a 1688/08, EQ 1711/08, EQ 1730/08**), planteada por un grupo numeroso de trabajadores laborales temporales al servicio de la Comunidad Autónoma de Canarias, que expresaban que la modificación del Convenio colectivo del personal laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias, trajo como consecuencia la realización de un procedimiento de promoción interna, cuya culminación significaría que aproximadamente 150 trabajadores, muchos de ellos con una antigüedad superior a los 3 años en la Comunidad Autónoma, pasaran a la situación de desempleo, por lo que el efecto del acuerdo plurianual, que tenía su justificación, en parte, en la inestabilidad en el empleo del personal laboral temporal, va a ser la pérdida del puesto de trabajo de un elevado número de trabajadores. Asimismo, en el pasado ejercicio informábamos de la respuesta ofrecida por la Dirección General de la Función Pública, que preveía la recolocación de la mayoría de afectados, si bien advertimos que, en algunos casos, se habían producido irregularidades en la colocación.

Este fue el caso, por ejemplo, de una trabajadora, a la que la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes no había respetado la asignación de puesto de trabajo definitiva, aprobada por Resolución del director general de la Función Pública (**EQ 1894/08**), ofreciendo un contrato que suponía el traslado de su domicilio habitual, exigencia ésta contraria a lo dispuesto en el artículo 26 del Convenio colectivo del personal laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias que considera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores, que la movilidad funcional solo está limitada por las exigencias de las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral y la pertenencia al grupo profesional correspondiente, siempre que no suponga cambio de residencia habitual del trabajador. En esta queja remitimos una recomendación tanto a la Dirección General de la Función Pública como a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, recomendación que fue aceptada y archivamos la queja por solución (recogemos dicha recomendación en el epígrafe 9).

También se vio afectada una trabajadora de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por este

procedimiento de promoción interna. Fue desplazada de su puesto de trabajo, pese a que su ocupación se realizó con carácter previo a la promoción interna y, por tanto, no debía formar parte de la bolsa de puestos de trabajo disponibles para la promoción (**EQ 1946/08**).

Esta Institución consideró que las bases prevén que, en el caso de que un trabajador promocione en esta convocatoria, su puesto pueda ser ocupado por otro que, igualmente, promocione en esta convocatoria y solicite el mismo. Las bases de la convocatoria no previeron circunstancias como la ocurrida con el puesto que venía ocupando la reclamante, que no quedó vacante a resultas de la promoción interna, sino con anterioridad a la adjudicación de puestos a los trabajadores, por el cese de su titular. Por este motivo, se remitió una Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, que se incorpora en el anexo de este epígrafe. La Dirección General citada no aceptó la Recomendación, al entender que la modalidad de contrato de la reclamante, interinidad vacante de plantilla, supone provisionalidad, condicionada a los procedimientos de provisión o de promoción interna que se convoquen, además de argumentar que se contrató a la trabajadora desplazada para otro puesto de su misma categoría.

Sin poner en duda el esfuerzo realizado por la Dirección General de la Función Pública para que el impacto de la promoción interna sobre el colectivo del personal laboral temporal fuera el menor, entendemos que, en este caso concreto, como se argumenta en la resolución que acompaña este anexo, la trabajadora no debía haber sido desplazada del puesto que venía ocupando.

En cuanto al acceso al empleo público de carácter temporal, se han recibido diversas quejas alusivas a diversas cuestiones, como la convocatoria efectuada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma a los componentes de una lista de reserva para formalizar contrato temporal mediante una llamada al teléfono móvil (**EQ 1706/08**).

#### **18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad**

En el Informe del pasado ejercicio hicimos mención a la tramitación de dos quejas de especial interés, los **EQ 670/07** y **EQ 1150/07**, que aluden al *Decreto 43/1998, de 2 de abril*, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública Canaria.

Del análisis de la documentación incorporada a estos expedientes, entendemos que subsiste en la normativa canaria vigente una concepción genérica de la capacidad para desarrollar un puesto de trabajo, que no está puesta en relación con las tareas propias del puesto de trabajo y las posibles adaptaciones que se puedan llevar a cabo, lo cual entra en abierta contradicción con varias normas de obligado cumplimiento y rango superior al citado *Decreto 43/1998*.

Estas normas son la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*, la *Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los*

*Minusválidos*, en la redacción dada por la *Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social*, y la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*.

Tras el necesario análisis de los documentos incorporados a la queja, remitimos a la Dirección General de la Función Pública una resolución que finalizaba con la Recomendación de impulsar los trámites necesarios para el estudio y modificación del *Decreto 43/1998, de 2 de abril*, para evitar situaciones de discriminación en el acceso al empleo público de las personas con discapacidad.

En el ejercicio 2009, hemos recibido la respuesta a la mencionada Recomendación. Así, el 31 de marzo de 2009 recibimos el oficio de la Dirección General de la Función Pública en el que nos comunicaban que dicho centro directivo estaba preparando la elaboración de un Decreto que regule el acceso de los trabajadores con discapacidad, adaptado a las previsiones del Estatuto Básico del Empleado Público y contando con las aportaciones de las asociaciones de ámbito regional representativas de los intereses de este colectivo. El oficio se remitió acompañado de copia del proyecto de Decreto por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, a la provisión de puestos de trabajo y a la formación en la Comunidad Autónoma de Canarias.

A la vista de los avances experimentados en esta materia, procedimos al archivo de la queja en nuestra Institución. Se entiende que el asunto entraba en vías de solución. No obstante, hay que destacar que en la fecha de cierre de este Informe, el mencionado Decreto aún no se ha aprobado, por lo que se debe urgir al Gobierno de Canarias para que adopte los acuerdos que sean necesarios para este fin.

### **18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias**

En relación con la movilidad funcional de los empleados públicos, se ha remitido una resolución a la Dirección General de la Función Pública, en la que se le recuerda su deber legal de realizar, como mínimo, una convocatoria anual para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso, de acuerdo con lo previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público (y anteriormente en la Ley de Medidas para la Reforma de la Función Pública), en la *Ley de la Función Pública de Canarias* y, en particular, en el *Decreto 48/1998, de 17 de abril*, que regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (**EQ 752/07**).

Otra queja que también afecta a muchos trabajadores es la referente al no reconocimiento de trienios a funcionarios interinos. El argumento es una instrucción de la Dirección General de la Función Pública que limita dicho reconocimiento a aquellos trabajadores que hayan tenido nombramientos anteriores como funcionarios interinos y estos nombramientos se hayan realizado en el mismo cuerpo o escala de la administración de la Comunidad Autónoma.

Sobre este particular, entendemos que el *artículo 25.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*, es claro al afirmar que a los

funcionarios interinos se les reconocerán los trienios correspondientes a los servicios prestados antes de la entrada en vigor del Estatuto, que tendrán efectos retributivos únicamente a partir de la entrada en vigor del mismo. Por este motivo, las instrucciones hacen distinciones donde la *Ley* no las hace, efectuando una interpretación restrictiva no justificada, por lo que hemos dirigido una Resolución a la Dirección General de la Función Pública para que modifique las referidas instrucciones y revise de oficio las solicitudes de reconocimiento de trienios denegadas por dicha causa.

La Dirección General de la Función Pública no ha aceptado nuestra Resolución y nos remite un informe en el que señala que “El fondo del asunto del que trata la queja ha quedado clarificado en la *Ley 13/2009, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2010*, que en el *artículo 36* (retribuciones de los funcionarios de la Comunidad Autónoma), apartado 8, párrafo tercero, dispone: “Los funcionarios interinos tienen derecho al reconocimiento de trienios. A estos efectos, se les reconocerá todo el tiempo que hayan prestado servicio como interinos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en el mismo cuerpo o escala.”

El Pleno del Ayuntamiento de Gáldar, el 28 de diciembre de 2006, aprobó la modificación del Convenio colectivo del personal laboral de dicha corporación, sin tomar en consideración el dictamen emitido por la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias. Tras la correspondiente investigación, pudimos constatar que la Viceconsejería de Administración Territorial, pese a que actuó con diligencia al solicitar a la Dirección General de la Función Pública un dictamen sobre adecuación del acuerdo al ordenamiento jurídico, sin embargo no hizo uso de la posibilidad de requerir la anulación del acto contemplada en el *artículo 65.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL)*. Por su parte, la Dirección General de la Función Pública no actuó con la diligencia debida, dilatando el envío del dictamen solicitado de forma que el eventual recurso devino extemporáneo. Además, se da la circunstancia de que la propia Dirección General de la Función Pública ya había emitido, con anterioridad, un exhaustivo dictamen sobre este mismo asunto, lo que hace aún más difícil de comprender el retraso en la comunicación con la Viceconsejería de Administración Territorial.

En consecuencia, dirigimos una recomendación al consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, que se encuentra recogida en el epígrafe 9 de este Informe del Área de Trabajo y Función Pública (**EQ 2237/08**), y nos encontramos a la espera de la respuesta a dicha Recomendación.

Se recibió un escrito de queja relativo al supuesto incumplimiento de la obligación del Gobierno de Canarias de actualizar el régimen regulador de ayudas, previsto en el reglamento especial regulador de la asistencia médico-farmacéutica a los funcionarios de la extinta Junta de Canarias, mandato contemplado en el *artículo 43.2) de la Ley 5/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2009*. No

obstante, esta queja se archivó por solución tras constatar que el Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el 21 de abril de 2009, había adoptado un Acuerdo relativo a las ayudas médicas con la idea de dar un tratamiento igualitario a todos los empleados públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (EQ 712/09).

En materia de libertad sindical, recibimos una queja en la que el reclamante manifestaba que había denunciado ante la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social el incumplimiento, por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de una resolución de dicha Inspección, de 5 de marzo de 2007, sobre confección de un protocolo de entrega de documentación, así como sobre la vulneración de los derechos fundamentales de libertad sindical en materia de negociación, participación e información. El reclamante señalaba que, hasta la fecha de presentación de la queja, no había recibido resolución ni comunicación en relación a su denuncia desde la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, por lo que se había visto obligado a reiterar la misma.

Admitida la queja a trámite, se solicitó la información oportuna. Se pudo constatar que ya se había producido la oportuna actividad por parte de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, por lo que archivamos la queja por solución (EQ 121/09).

#### 18.6. Función pública en el ámbito docente

Se ha tramitado, de nuevo, una queja relativa al colectivo de maestros de taller de la provincia de Santa Cruz de Tenerife que, como hemos recogido en Informes de años anteriores, había sufrido de hecho una discriminación salarial con respecto a sus homólogos de la provincia de Las Palmas, por causa del diferente sentido que adoptaron las resoluciones judiciales en ambas provincias, tras las correspondientes demandas interpuestas por los afectados que reclamaban la equiparación retributiva con los profesores idóneos.

Sobre esta materia cabe recordar que el Parlamento de Canarias, en marzo de 2004, aprobó una Resolución instando al Gobierno de Canarias a dar solución a la desigualdad retributiva creada en el referido colectivo, equiparando de forma definitiva las retribuciones del colectivo de la provincia de Santa Cruz de Tenerife a las que actualmente percibe el mismo colectivo en la provincia de Las Palmas, mediante el reconocimiento para dichos trabajadores de los complementos de homologación y encuadramiento establecidos para la categoría de profesor idóneo, todo ello con efectos desde que tal discriminación se produjo, bien en el marco de la modificación del IV Convenio Colectivo, o bien mediante cualquier otro mecanismo convencional que considere viable para solucionar tal discriminación retributiva.

Tras esta resolución, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes llevó a cabo la equiparación salarial de los maestros de taller de Santa Cruz de Tenerife con los de Las Palmas, si bien los primeros continuaron reivindicando que se les abonara, con carácter retroactivo, lo que habían dejado de percibir entre 1994, fecha en que comenzó a producirse la discriminación y marzo de 2004, fecha en que ésta cesó.

Esta Institución, interpretando que el sentido de la Resolución del Parlamento, según sus propio tenor literal, era el de compensar la discriminación desde que se originó, dirigió una sugerencia a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes para que estudiara la viabilidad de reconocer el derecho a percibir los complementos de homologación y encuadramiento al colectivo de maestros de taller de Santa Cruz de Tenerife.

En su respuesta, la consejería nos comunica que la Resolución de la Cámara no es *per se* título habilitante para la asunción de obligaciones por parte de la Administración autonómica y que, además, la *Ley de Presupuestos de la CCAA* para 2009 impide que por pacto o por convenio aumente la masa salarial fijada para el personal laboral al servicio de la CCAA (EQ 930/08).

En el Informe del pasado ejercicio hicimos extensa alusión a la convocatoria de oposiciones para maestros en el 2007, en concreto, en la especialidad de educación infantil, publicada en el BOC de 26 de abril de 2007. Dada la extensión de este asunto y por razones de economía, nos remitimos a lo allí publicado, si bien, de forma resumida, podemos señalar que dicho proceso selectivo se desarrolló en todas sus fases, con excepción de la publicación de las listas de seleccionados, pues la consejería al detectar determinadas irregularidades, acordó suspender, en lo que respecta a la especialidad de educación infantil, el procedimiento selectivo y retrotraer las actuaciones ya desarrolladas a la fase de oposición. Además, con posterioridad un grupo de reclamantes expresó nuevas quejas por los problemas surgidos en la adjudicación de destinos a los afectados por la suspensión del proceso selectivo (EQ 1167/07, EQ 1169/07, EQ 1545/08, EQ 1546/08, EQ 1547/08, EQ 1548/08, EQ 1549/08).

Al final, mediante la Resolución de 19 de febrero de 2009, de la comisión de selección, se publicó el listado de todos los aspirantes que superaron la fase de oposición con el baremo definitivo asignado, listado de todos los aspirantes que superaron la fase de oposición ordenados con puntuación global ponderada y listado de todos los aspirantes propuestos como seleccionados ordenados con puntuación global ponderada.

Entre el colectivo de maestros aprobados inicialmente, había algunos que, con la nueva puntuación, perdieron la plaza que habían obtenido en el proceso iniciado en 2007. Sin embargo, tuvimos que indicar a estos opositores que esta Institución –de acuerdo con lo previsto en la *Ley 7/2001, de 31 de julio*– no puede intervenir sobre dos de las cuestiones principales que dimanarían de este procedimiento. De un lado, el desacuerdo con el desarrollo del proceso selectivo, así como con la suspensión del mismo en lo que se refiere a la especialidad de Educación Infantil, puesto que estas cuestiones habían sido objeto de procedimientos ante los tribunales del orden contencioso administrativo, por lo cual no cabía la intervención del Diputado del Común en ese punto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la citada norma. De otro lado, el Diputado del Común no está facultado para emitir valoraciones con respecto a las puntuaciones que emiten los tribunales y comisiones de selección en los procedimientos selectivos, ya que se trata de dictámenes especializados no susceptibles de revisión



por el Comisionado Parlamentario, por su propio carácter especializado.

En definitiva, nuestra intervención en esta queja se ha circunscrito, en un primer momento, a conocer las medidas adoptadas por la Administración educativa para la ejecución del auto que, con fecha de 3 de diciembre de 2007, la Sala de lo Contencioso-administrativo de Santa Cruz de Tenerife del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, dictó en procedimiento ordinario número 349/07.

En un segundo momento, nuestra intervención tuvo como fin investigar la situación creada con la Resolución de la Dirección General de Personal de 5 de junio de 2008 (BOC 114, de 9 de junio), por la que se convoca y publica el procedimiento para la adjudicación de destinos provisionales del personal docente no universitario de los centros públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Canarias para el curso escolar 2008/09, pues a juicio de los reclamantes dicha Resolución causaba numerosos perjuicios al colectivo de maestros aprobados en el proceso de 2007.

Sobre esta última cuestión, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes emitió un informe, del que dimos traslado a los interesados, y sobre el que mostraron su desacuerdo, pues consideraban que la actuación de la consejería les había creado una situación de confusión y agravio comparativo.

No obstante, por parte de el Diputado del Común, pese a que comprendemos las dificultades creadas a raíz de la situación denunciada, lo cierto es que no observamos infracción del ordenamiento jurídico en la actuación administrativa, máxime al tratarse de una situación excepcional debido a la no resolución del proceso selectivo en el momento de la convocatoria de adjudicación de destinos, por lo cual procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Son habituales las quejas que aluden a la falta de respuesta a los recursos que interpone el personal docente frente a los actos administrativos de los órganos de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, en particular frente a los actos de la Dirección General de Personal.

El **EQ 2105/08** se origina por falta de respuesta de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes al recurso de reposición presentado por el reclamante, contra la Resolución de 30 de julio de 2008, de la Dirección General de Personal, por la que se procedió a la adjudicación definitiva de destinos en la convocatoria para cubrir, en régimen de comisión de servicios, plazas para funcionarios del cuerpo de enseñanza secundaria en centros de educación a distancia (CEAD) de Canarias, para el curso 2008-2009.

La providencia del recurso, cuyo plazo de resolución y notificación es de un mes, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, fue notificado al reclamante casi diez meses después, por lo que remitimos a la citada Dirección General la correspondiente resolución, que fue aceptada.

Esta Institución es consciente del elevado volumen de personal que gestiona la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y la consiguiente carga de trabajo que supone por la organización de procesos selectivos, concursos de traslados, nóminas, permisos, etc., y los recursos correspondientes. Sin embargo, esta circunstancia no debe servir de excusa para el incumplimiento sistemático de los plazos de respuesta a las solicitudes y recursos, máxime cuando no se trata de una situación excepcional, producida por circunstancias coyunturales, sino que se trata de la realidad estructural de dicha consejería ya que se repiten quejas de esta naturaleza de forma continuada.

En cuanto al proceso de adjudicación de destinos al personal docente, vuelven a recibirse quejas en este ejercicio, como la de un profesor que manifiesta cómo se ha visto postergado en la asignación de plazas de funcionarios en prácticas de la especialidad de Lengua Castellana y Literatura del cuerpo de Educación Secundaria (**EQ 1257/09**) y se le obliga al cambio de destino desde el CEO. (...), que ocupaba desde el 1 de septiembre de 2009, al IES (...) y ello, a pesar de que otros funcionarios en prácticas con una puntuación inferior, han obtenido plazas que el reclamante había solicitado con preferencia a este I.E.S. (...), si bien, en este caso, la consejería, reconoce que se ha producido un error y que está tramitando la resignación del docente al centro solicitado.

En relación con los aspirantes a la docencia que aprueban los procesos selectivos, pero no obtienen plaza, se recibió una queja interpuesta por un numeroso colectivo, en la que los reclamantes señalaban que se trataba de un grupo de aproximadamente 1 500 opositores aprobados en el proceso concurso-oposición convocado por la Consejería de Educación y Cultura de Canarias y que, finalmente, no obtienen plaza, y que se les impide acceder a las bolsas de trabajo gestionadas por la mencionada consejería o, en caso de que ya formen parte de ellas, promocionar en las mismas con su nueva baremación de méritos. Los reclamantes exponían en su queja que la vulneración se produce al dilatar este proceso de reconocimiento de inclusión/promoción en listas hasta el curso 2011-2012, y señalaban que los opositores de primaria se enfrentarían al mismo problema cuando comenzara su proceso selectivo en el mes de junio.

Para los interesados, esta situación afecta notablemente a la calidad de la educación, y conculca los principios de igualdad, mérito y capacidad, además de dificultar considerablemente la gestión de las mencionadas bolsas de trabajo.

En relación con los retrasos en la actualización de listas manifiestan que sucede ya desde proceso opositor del 2006, y que, en este caso, la demora produjo que la inclusión/ promoción en lista no se desarrollase hasta el curso 2007/2008.

Expresan que: “En este periodo de espera, menor al que se pretende aplicar actualmente, las listas en algunas especialidades se agotaron y en vez de incluir a los aprobados sin plaza, se recurrió a una apertura de listas a nivel nacional que provocó la inclusión en listas de miles de personas por el simple hecho de presentar una solicitud y acreditar el título adecuado a la especialidad de inclusión, mientras que



las personas que habían superado la oposición seguían a la espera de la inclusión en las listas de interinos y sustitutos (inclusión vía aprobados del procedimiento selectivo en la que se tenga en cuenta la baremación pública). El caso es que en 2008 se vuelven a convocar los procedimientos selectivos, a fecha de hoy sigue sin producirse la inclusión en las mencionadas listas y el periodo de espera que la Administración Pública declara va a aplicar implicaría una dilación de cuatro años. Ante esta situación muchas personas que no han superado nunca un proceso de oposición y que no han sido objeto de un proceso de baremación de méritos optan a realizar sustituciones mientras que los que sí han pasado por este proceso se les niega, injustificablemente, el derecho a participar en todas las posibles sustituciones con arreglo al orden de preferencia establecido.

La finalidad del concurso-oposición en secundaria y primaria es que, además de seleccionar a nuevos funcionarios de los cuerpos de profesores, se genere un número de aprobados sin plaza adecuado para poder hacer frente a las bajas y excedencias de este sector profesional con la adecuada cualificación y comprobación de su capacidad docente. La gestión actual del proceso está conculcando los principios referidos de igualdad, mérito y capacidad, no es un hombre más que otro si no hace más que otro y por tanto no se entiende que se premie al que no hace nada mientras se vulneren los derechos del que se enfrenta a un proceso público de evaluación.”

Para los reclamantes, “La inclusión en listas en nada afecta a los docentes interinos y sustitutos que ya hayan trabajado pues, según la Resolución de 14 de mayo de 2007, por la que se determina el procedimiento de promoción e inclusión en las listas de interinidad y sustituciones, establece que los opositores aprobados sin plaza serán incluidos detrás de la última persona que haya trabajado con independencia de cualquier otro mérito. Los conflictos surgen entre los que ya forman parte de las listas, puesto que quien ya trabaje y apruebe la oposición sin plaza verá mejorada su posición para cubrir plazas docentes desplazando a otros trabajadores que no se presentan a la convocatoria de oposición o, en el mejor de los casos, se presentan sin superarla. Si la Administración opta por la defensa de éstos últimos, se estaría lesionando el esfuerzo, mérito y capacidad de los que luchan por consolidar y estabilizar su puesto de trabajo.

Por último, en su escrito de queja los reclamantes exponen que: “La consejería ha intentado un acuerdo sindical para acelerar el proceso, consciente de las dificultades que este modelo está ocasionando, además de la vulneración aludida, pero ante la falta de acuerdo sindical se niega a adoptar una solución. Como Administración Pública es ella la última responsable del cumplimiento de la ley y de cuidar por la calidad educativa por lo que consideramos que se está produciendo un retraso indebido en la actuación administrativa con consecuencias sociales, educativas y laborales”.

Por lo expuesto, el colectivo reclama que: “... sea aplicada la promoción en listas de forma automática al finalizar el presente curso escolar 2008-2009 así como a todas aquellas personas que habiendo superado las pruebas de selección se hayan quedado sin plaza en el

proceso de concurso convocado por medio de la Orden de 23 de abril de 2008 (BOC 84/2008, viernes 25 de abril de 2008)”.

La Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, en el informe que nos remitió sobre este asunto, expresaba lo siguiente:

- El “Segundo Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del sistema educativo público canario”, suscrito el 10 de mayo de 2005 por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y la mayoría de las centrales sindicales representativas del sector y elevado a Acuerdo del Gobierno de Canarias, prevé en su apartado sexto la regulación de unos sistemas de promoción e inclusión en las listas de interinidades y sustituciones de quienes superen la fase de oposición de los correspondientes procedimientos selectivos, que deberá aplicarse al finalizar cada uno de los periodos de revisión establecidos en el apartado primero del mencionado protocolo.

- En el citado apartado primero del mencionado Protocolo se establece que: “Este Protocolo entrará en vigor el día 1 de septiembre de 2004 y mantendrá indefinidamente su vigencia, acordándose su revisión por la Comisión de Seguimiento al finalizar los cursos 2006/07, 2010/11 y, sucesivamente, cada cuatro cursos escolares”.

- Convocada dicha Comisión de seguimiento por esta Administración para tratar el punto objeto de la reclamación, la mayoría sindical se mostró en desacuerdo con su modificación antes de la finalización del correspondiente periodo de revisión; en consecuencia, y como quiera que hasta la finalización del curso escolar 2010/2011 no culmina el segundo periodo de revisión previsto, no procede regular el mencionado procedimiento de promoción e inclusión en las listas de quienes hayan superado la fase de oposición del procedimiento selectivo celebrado en 2008 hasta esa fecha”.

- Era intención de esta Administración educativa proceder a la inclusión en lista o a la promoción de aquellos opositores que aprobaron los procedimientos selectivos sin obtener plaza, en la creencia de que las organizaciones sindicales del sector iban a apoyar esta decisión, pero no ha sido así, y hemos tenido que cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Gobierno que aprobaba el citado Segundo Protocolo y que se publicó en el Boletín Oficial de Canarias núm. 167, de 25 de agosto de 2005.

Al cierre de la redacción de este informe, tuvimos conocimiento de que por parte del Gobierno de Canarias se está procediendo a la elaboración de un proyecto de normativa por la que se determinarían los criterios para la constitución de listas de reserva para el nombramiento de funcionarios interinos en los sectores de Administración General y docente no universitario de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de personal estatutario temporal en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

Puesto que la aprobación de esta normativa podría afectar de forma positiva a las expectativas del colectivo firmante de esta queja, hemos solicitado un nuevo informe sobre el estado de tramitación del referido proyecto y, en su caso, la valoración por parte de la Administración educativa, sobre

cómo dicha normativa, en caso de que fuera finalmente aprobada, podría afectar a los interesados en esta queja, si bien esta petición ha sido formulada inmediatamente antes del cierre del informe, por lo que no podemos dar cuenta del resultado final de esta queja.

### 18.7. Función Pública en el ámbito sanitario

En el ámbito de la función pública sanitaria, hemos dirigido una resolución al Servicio Canario de la Salud para que se estudie la posibilidad de adoptar medidas que permitan, a las personas que aspiran a nombramientos temporales en dicho organismo, renunciar a determinadas ofertas de trabajo por motivos de salud, sin dejar por ello de encontrarse disponibles para otros puestos compatibles (EQ 1766/08).

Se han tramitado, también, algunas reclamaciones referidas a la instrucción de procedimientos sancionadores contra personal estatutario que presta sus servicios profesionales para el Servicio Canario de la Salud, uno referido a supuestos defectos en la notificación de la incoación del expediente (EQ 538/09), y otro referido al desacuerdo con la sanción impuesta (EQ1050/09), si bien esta Institución no ha podido intervenir en ninguno de ellos. En el primer caso al constatar que se había intentado reiteradamente la práctica de la notificación. En el segundo caso, la inadmisión se produjo por carecer de competencias esta Institución para conocer el asunto planteado, pues la resolución sancionadora se dicta tomando en cuenta la propuesta realizada por el instructor que ha llevado a cabo el procedimiento y ha tomado conocimiento de las pruebas practicadas, no pudiendo el Diputado del Común sustituir la decisión del órgano competente. No obstante, se informó al reclamante de la posibilidad de recurrir la mencionada Resolución tanto en vía administrativa como ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

### 18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública

a) EQ 1069/07. Recomendación al Cabildo Insular de Lanzarote de adoptar las medidas legales para retrotraer las actuaciones objeto de esta queja al momento de la convocatoria de listas de reserva para la categoría profesional de (...), significándose que, en caso de iniciación de un procedimiento revisor, al amparo de lo dispuesto en los *artículos 102 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, tal circunstancia debe notificarse a la interesada, a los efectos legalmente previstos.

La Recomendación no aceptada por el Cabildo Insular de Lanzarote.

b) EQ 1946/08. Recomendación a la Dirección General de Función Pública del Gobierno de Canarias de adoptar las medidas pertinentes para revisar el desplazamiento de puesto de trabajo de la reclamante, con retorno de ésta al puesto con número de RPT 12750.

La Recomendación no aceptada por la Dirección General de la Función Pública.

c) EQ 1454/08. Recordatorio a la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias de su Deber Legal de

dar respuesta a las solicitudes de informe del Diputado del Común.

La Resolución fue aceptada por la Dirección General de Deportes.

d) EQ 1766/08. Sugerencia a la Secretaría General del Servicio Canario de Salud de estudiar la posibilidad de adoptar medidas que permitan, a las personas que aspiran a nombramientos temporales en el Servicio Canario de la Salud, renunciar a determinadas ofertas de trabajo por motivos de salud, sin dejar por ello de encontrarse disponibles para otros puestos compatibles.

La Secretaría General del Servicio Canario de Salud acepta la Resolución.

e) EQ 752/07. Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias de adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y realizar, como mínimo, una convocatoria anual para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso.

La Dirección General de la Función Pública acepta la Resolución.

f) EQ 930/08. Sugerencia a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de estudiar la viabilidad de reconocer el derecho a percibir los complementos de homologación y encuadramiento al colectivo de maestros de taller de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, con efectos retroactivos a 1 de marzo de 1994 evitando así situaciones de discriminación salarial y dando íntegro cumplimiento a la Resolución 6L/PNL-035, adoptada por el Parlamento de Canarias en sesión celebrada los días 24 y 25 de marzo de 2004.

La Dirección General de Personal acepta la Resolución si bien, tras el pertinente estudio, la referida Dirección General ha determinado que no es posible acceder a la pretensión de los reclamantes.

g) EQ 1202/07. Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias de modificar las instrucciones referidas al reconocimiento de los servicios prestados al personal interino de la Comunidad Autónoma, eliminando en éstas las restricciones al reconocimiento de trienios por servicios prestados en otras Administraciones Públicas o en diferentes cuerpos y/o escalas; asimismo, como complemento y resultado de lo anterior, de revisar de oficio, o de promover la revisión de las solicitudes de reconocimiento de trienios efectuadas por interinos tras la entrada en vigor de la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*, en aquellos casos en que se ha denegado el reconocimiento de los mismos por las causas antedichas.

La Resolución no fue aceptada por la Dirección General de la Función Pública.

h) EQ 1894/08. Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias de adoptar todas las medidas legales a su alcance, para garantizar el cumplimiento, en sus propios términos, de la Resolución 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado,

como consecuencia de la adjudicación definitiva de puestos a los aspirantes aprobados en el proceso selectivo de promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Igualmente, y asociado al caso concreto de la queja de referencia, de dar respuesta expresa al escrito de la reclamante de 14 de octubre de 2008, al que se hizo alusión anteriormente.

La Dirección General de la Función Pública acepta la Resolución.

i) **EQ 1894/08.** Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de adoptar todas las medidas legales a su alcance, procediendo a la revisión de los actos administrativos que sean necesarios, para garantizar el cumplimiento, en sus propios términos, de la Resolución 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado, como consecuencia de la adjudicación definitiva de puestos a los aspirantes aprobados en el proceso selectivo de promoción interna, para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La Resolución se acepta parcialmente por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

j) **EQ 1792/08.** Recomendación al Cabildo Insular de Fuerteventura con el fin de que en los procesos selectivos que convoque, debe publicar los nombres de los componentes del tribunal calificador, acompañados de la información que justifique la idoneidad de su nombramiento y con la presencia de un representante de la Comunidad Autónoma de Canarias en el tribunal. Igualmente, se indica el deber de recoger en las bases la adopción de medidas para garantizar el anonimato de los aspirantes.

El Cabildo Insular de Fuerteventura acepta la Resolución.

k) **EQ 1759/08.** Recomendación a la gerencia del Área de Salud de El Hierro, de retrotraer el procedimiento en que se ha modificado el orden de prelación en la lista de auxiliares administrativos a la reclamante, para que ésta pueda efectuar las alegaciones y adjuntar los documentos que estime convenientes, con la reapertura de la lista de auxiliares administrativos para su actualización.

La gerencia del Área de Salud de El Hierro acepta la Resolución.

l) **EQ 2237/08,** Recomendación al consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias de investigar las causas por las que la Viceconsejería de Administración Territorial no requirió la anulación del acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Gáldar, objeto del expediente de queja de referencia, y tampoco acordó, dentro del plazo legal, la interposición de recurso contencioso-administrativo contra el mencionado acuerdo, adoptando las medidas legales que estime oportunas tras dicha investigación. Igualmente, y como consecuencia

de lo anterior, de ordenar la adopción de las medidas organizativas que se estimen adecuadas para evitar el vencimiento de plazos en otros supuestos similares.

El consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad no ha contestado la Resolución.

m) **EQ 2105/08.** Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de adoptar las medidas que estime pertinentes para que las resoluciones de los recursos de reposición que se presenten frente a actuaciones de esa Dirección General de Personal se dicten y notifiquen en el plazo de un mes.

La Dirección General de Personal acepta la Resolución.

### **18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública**

**EQ 1894/08. Recomendación a la Dirección General de Función Pública de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad sobre cumplimiento de la Resolución por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado.**

“Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja que se tramita en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña (...).

Agradecemos su atento informe de 15 de diciembre de 2008, en el que da respuesta a nuestra solicitud formulada en fecha 10 de noviembre de 2008.

A la vista de los diferentes documentos incorporados a nuestro expediente, resultan los siguientes

#### **ANTECEDENTES**

**I.** La Resolución nº 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, aprueba el listado definitivo del procedimiento para la recolocación del personal laboral temporal desplazado.

En dicha Resolución a la reclamante se le asigna el puesto RPT...), en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, en (...).

Mediante la Resolución nº 1054, de 3 de octubre, de esa misma Dirección General se procede a hacer modificación y rectificación de errores advertidos en el Anexo de la Resolución nº 968, arriba indicada. No se menciona en esta nueva Resolución modificación alguna referida a la reclamante, (...), por lo debe entenderse que se mantiene la asignación anterior.

Con fecha de 13 de octubre, la reclamante recibe un telegrama en su domicilio comunicándole que “Al objeto de ofrecerle interinidad, vacante de plantilla, RPT nº (...), Auxiliar Administrativo (...) deberá personarse en la Dirección Territorial...”. Igualmente en el mencionado telegrama se le indica que su prestación de servicios habrá de tener lugar en las islas de Fuerteventura, Lanzarote o Tenerife, sin que hubiera recibido ningún tipo de notificación previa en el sentido de modificar la Resolución de 16 de septiembre.

El día 14 de octubre de 2008, la reclamante presenta un escrito ante esa Dirección General de la Función Pública, mediante el que solicita que se le notifique en forma legal la Resolución que modifica la de 16 de septiembre de

2008 anteriormente aludida, con expresión de los hechos, fundamentos jurídicos y recursos que contra la misma procedan.

**II.** En fecha 22 de octubre de 2008, la reclamante presentó queja ante el Diputado del Común. Tras el análisis de la misma, esta Institución, en virtud de lo dispuesto en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó solicitar de VI un informe acerca de los motivos por los que no se había respetado la asignación de puesto de trabajo definitiva, aprobada por Resolución nº 968, de 16 de septiembre de 2008, del director general de la Función Pública, así como el trámite dado a la reclamación realizada por la interesada el 14 octubre de 2008.

Esta Institución remitió también una solicitud de informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, con idéntico contenido a la remitida a la Dirección General de la Función Pública.

En el informe emitido por esa Dirección General de la Función Pública se señala, en síntesis, lo siguiente:

- En ejecución de lo dispuesto en Acuerdo de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma Canaria, la Dirección General de la Función Pública procedió a dictar la Resolución nº 968, de 16 de septiembre de 2008, por la que se autorizó la contratación laboral temporal del personal desplazado como consecuencia del proceso de promoción interna antes citado.

En la referida Resolución se asigna a doña (...) el puesto de trabajo (...), adscrito a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, al tiempo que se insta a dicho órgano a iniciar el expediente de contratación correspondiente, por cuanto es materia de su competencia.

La Dirección General de la Función Pública considera que debe ser la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes la que informe al Diputado del Común de los hechos contenidos en la queja.

En ese sentido, la Dirección General de la Función Pública ha procedido en supuestos similares a tramitar las incidencias surgidas a los departamentos competentes, recordándoles su obligación de ejecutar en sus propios términos la Resolución de 16 de septiembre de 2008 a que antes se hizo mención.

Por su parte, en el informe emitido por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, se expresa literalmente lo siguiente:

“(…) Entre ellos, se le asigna a doña (...), que ocupa el puesto (...) en la categoría de auxiliar administrativo del citado Anexo, la plaza número (...) de la vigente Relación de Puestos de Trabajo de este Departamento donde viene recogida de la siguiente forma:

Nº RPT: (...)

Denominación: Auxiliar

Vínculo con la administración: Personal laboral

Grupo: IV

Localización territorial (...)

Localización orgánica: (...)

No obstante lo anterior, es necesario señalar que los trabajadores adscritos a plazas dependientes orgánicamente de los Centros Educativos, no tienen necesariamente que desarrollar sus funciones en dichos Centros Educativos; encontrándonos, de esta forma, con personal que ocupando una plaza de un Centro Educativo trabaja en otro, incluso en otra isla. Esta circunstancia es debida a la gran movilidad que existe entre el personal laboral que desarrolla sus funciones en los Centros Educativos, movilidad que está motivada por diversos factores entre los que cabe citar, a modo de ejemplo, el aumento/disminución en el número de alumnos de los Centros Educativos, la apertura y cierre de nuevos Centros, reunificación familiar, motivos de salud, etc.

Teniendo en cuenta lo señalado en el párrafo anterior, este Departamento comenzó a adscribir a los trabajadores desplazados a las plazas señaladas en la Resolución de la Dirección General de la Función Pública, pero indicando que iban desarrollar sus funciones en el mismo o, en su caso, otro Centro Educativo. Para realizar dicha reasignación de trabajadores de la forma más objetiva posible, se establecieron las necesidades en los distintos Centros de la Comunidad Autónoma de Canarias y a continuación, y por el orden establecido en la Resolución de la Dirección General de la Función Pública, se intentó que los trabajadores desarrollaran sus funciones de acuerdo con las necesidades existentes, lo más cercano a su domicilio habitual. A pesar de ello, se dio el caso, como ocurrió con Doña (...), en que esto no fue posible. Es decir, al llegar al puesto de la trabajadora (puesto nº ...) no existía en ningún Centro Educativo de la isla de Gran Canaria la necesidad de un Auxiliar Educativo, pues ya se habían cubierto dichas necesidades con los desplazados que obtuvieron mejor puntuación que la reclamante. Es por ello que, existiendo la necesidad de trabajadores de la categoría de Auxiliar Administrativo en las islas de Tenerife, Lanzarote y Fuerteventura, le son ofertadas dichas necesidades, indicándole que la no presentación de solicitud conllevará la renuncia al puesto ofertado. Doña (...) no acudió al llamamiento realizado, mediante burofax, por la Dirección Territorial de Las Palmas de Gran Canaria, renunciado de esta forma a la plaza adjudicada por la Dirección General de la Función Pública.

Señalar que actualmente la plaza número RPT (...) está ocupada por un trabajador que desarrolla sus funciones en la isla de Tenerife.

Por último indicar que la Reclamación Previa presentada por la trabajadora en la que solicita lo mismo que lo recogido en el escrito de queja, ya ha sido informada por este Departamento y remitida a la Dirección General de la Función Pública, órgano competente en resolverla”.

A la vista de los anteriores Antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.** La *Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública de Canarias*, establece en su artículo 16.1 el contenido mínimo de las relaciones de puestos de trabajo, que incluirán, entre otros aspectos, la denominación de los puestos y la descripción de las características y funciones esenciales de los mismos.



En virtud de dicha exigencia legal, el puesto de trabajo nº (...) de la Relación de Puestos de Trabajo de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, tiene como denominación la de auxiliar administrativo y localización geográfica en el municipio de (...).

Por tanto, no resulta procedente, a nuestro juicio, que por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes se cite a la reclamante para ocupar el citado puesto de trabajo, con la advertencia de que la prestación de servicios será en Fuerteventura, Lanzarote o Tenerife, ello al amparo de lo que señala el informe de la Secretaría General Técnica de dicha consejería, cuando expresa que “los trabajadores adscritos a plazas dependientes orgánicamente de los Centros Educativos, no tienen necesariamente que desarrollar sus funciones en dichos Centros Educativos”.

Acerca de esta cuestión, cabe recordar que el artículo 26 del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias considera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores, que la movilidad funcional solo está limitada por las exigencias de las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral y la pertenencia al grupo profesional correspondiente, siempre que no suponga cambio de residencia habitual del trabajador.

Con el proceder de la mencionada consejería, se pretende que la trabajadora acepte un traslado de residencia con carácter previo a la rúbrica del contrato de trabajo, pues la localización geográfica del mismo es, como se ha señalado, (...), y no las islas de Fuerteventura, Lanzarote o Tenerife.

**Segunda.** Si bien solo cabe valorar positivamente el hecho, como expresa su informe, de que se haya recordado a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes su obligación de cumplir las resoluciones administrativas en sus propios términos, esta Institución considera que esa Dirección General debe activar todos los mecanismos a su alcance para garantizar el cumplimiento de la Resolución de 16 de septiembre, en sus propios términos.

A estos efectos, cabe señalar que la *Ley 14/2007, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2008*, en su artículo 48, establece la necesidad de que por parte de la Dirección General de la Función Pública se informe favorablemente la contratación de personal laboral temporal.

En este sentido, la Resolución de 16 de septiembre de 2008 informa favorablemente la contratación de Doña (...) para el puesto de trabajo de la RPT de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes nº. (...), por lo que debe entenderse que la contratación para dicho puesto de otro trabajador o trabajadora requiere un nuevo informe favorable de esa Dirección General, que no tenemos constancia de que se haya emitido.

**Tercera.** Como se señaló en los antecedentes de este escrito, doña (...) presentó, el día 14 de octubre de 2008, escrito ante esa Dirección General de la Función Pública, mediante el que solicita que se le notifique en forma legal la Resolución que modifica la de 16 de septiembre de 2008 anteriormente aludida, con expresión de los hechos, fundamentos jurídicos y recursos que contra la misma procedan.

Entendemos, a la vista del informe emitido por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, que dicho escrito fue calificado como reclamación previa. Sin embargo, no nos consta que se haya dado respuesta a la reclamante en el plazo de un mes, contraviniendo así lo dispuesto en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

En numerosas ocasiones, tanto en sus resoluciones como en los Informes Anuales que presenta ante el Parlamento de Canarias, este Comisionado ha reiterado, con abundante apoyo legal y doctrinal, que la obligación de responder subsiste en todo caso, pese al vencimiento de los plazos que permiten al interesado entender estimadas o desestimadas sus solicitudes y recursos. El silencio administrativo es una ficción jurídica que obra en beneficio del ciudadano, a efectos procesales, pero esa Administración debe responder, en el plazo legalmente establecido a la solicitud formulada.

Por los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De adoptar todas las medidas legales a su alcance, para garantizar el cumplimiento, en sus propios términos, de la Resolución nº 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado como consecuencia de la adjudicación definitiva de puestos a los aspirantes aprobados en el proceso selectivo de promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- De dar respuesta expresa al escrito de la reclamante de 14 de octubre de 2008, al que se hizo alusión anteriormente”.

**EQ 2237/08. Impugnación extemporánea de convenio colectivo del personal laboral del Ayuntamiento de Gáldar. Recomendación al Excmo. Sr. Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad.**

“Nos dirigimos a VE con relación al escrito de queja que se tramita en esta Institución a instancia de don (...), el cual está registrado con la referencia **EQ 2237/08**, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En el presente escrito valoramos la posible actuación irregular de la Viceconsejería de Administración Territorial y de la Dirección General de la Función Pública, pese a que el origen de esta queja es el supuesto incumplimiento, por parte del Ayuntamiento de Gáldar (Gran Canaria) de una sentencia firme del Juzgado de lo Social de Gáldar, de 15 de abril de 2005, dictada en procedimiento de conflicto colectivo número 183/2005, por la que se condenaba a dicha corporación municipal a dar fiel cumplimiento a los artículos 21 y 41 de su Convenio Colectivo de Personal Laboral (BOP de

Las Palmas de 7 de junio de 2002). En concreto, el artículo 21 del Convenio Colectivo establecía determinadas especialidades para la selección de personal laboral en dicha Corporación y el artículo 41 imponía la obligación de contratar una póliza de prejubilación a los 60 años así como una de accidentes, póliza que al parecer no llegó a contratarse, pese a que ya se había procedido a la prejubilación de seis trabajadores mediante Decreto de la Alcaldía, pasando a la situación de reserva.

El interesado nos indicaba que denunció esta situación ante la Dirección General de Función Pública, en escrito de queja de fecha de 15 de junio de 2007, con registro de entrada 732243/10849, sin haber recibido respuesta hasta la fecha de presentación de su queja.

Esta Institución, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y recabar de la Dirección General de la Función Pública un informe acerca del trámite dado a la solicitud del interesado.

La Dirección General de la Función Pública dio respuesta a nuestro requerimiento y nos remitió una serie de documentos, cuya enumeración obviamos por ser innecesaria a los efectos que interesan en este escrito.

Por contra, del análisis de los documentos obrantes en la queja, destacamos los siguientes antecedentes:

1. El Ayuntamiento de Gáldar aprobó el Convenio colectivo de su personal laboral, que fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de 7 de junio de 2002.

2. El 30 de marzo de 2005, el Alcalde-presidente del Ayuntamiento de Gáldar solicitó a la Dirección General de la Función Pública un dictamen acerca de la legalidad de los artículos 21 y 41, que pretendían ser incorporados al Convenio colectivo mediante su modificación.

3. El 26 de marzo de 2005 la Dirección General de la Función Pública emite el dictamen solicitado. En dicho dictamen se realizan determinadas observaciones que evidencian la posible ilegalidad de la modificación pretendida.

4. Pese a lo anterior, el Pleno del Ayuntamiento de Gáldar, con fecha 28 de diciembre de 2006 aprueba la modificación del Convenio colectivo en los términos iniciales, sin tomar en consideración el dictamen emitido.

5. Con fecha 11 de enero de 2007 la Viceconsejería de Administración Pública recibe notificación del Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Gáldar.

6. Con fecha 16 de enero de 2007 la Viceconsejería de Administración Pública remite dicho Acuerdo a la Dirección General de la Función Pública, con el objeto de su examen por el servicio correspondiente, para comprobar su adecuación al ordenamiento jurídico.

7. Con fecha 12 de marzo de 2007, la Viceconsejería de Administración Pública recibe la propuesta de impugnación realizada por la Dirección General de la Función Pública.

8. Con fecha 13 de marzo de 2007, la Viceconsejería de Administración Pública ordena la acción jurisdiccional de impugnación en vía contencioso-administrativa del Acuerdo del Ayuntamiento de Gáldar al que venimos haciendo alusión.

9. Con fecha 14 de marzo la Dirección General del Servicio Jurídico remite oficio en el que señala la no conveniencia de interposición del recurso por ser extemporáneo.

A la vista de estos antecedentes, sometemos a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.** El artículo 65 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL)*, señala que cuando la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas considere, en el ámbito de las respectivas competencias, que un acto o acuerdo de alguna entidad local infringe el ordenamiento jurídico, podrá requerirla, invocando expresamente dicho artículo, para que anule dicho acto en el plazo máximo de un mes. Ese requerimiento deberá ser motivado y expresar la normativa que se estime vulnerada, y ha de formularse en el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo.

Igualmente, a tenor de lo dispuesto en el citado artículo 65 *LBRL*, la Administración del Estado o, en su caso, la de la Comunidad Autónoma, podrá impugnar el acto o acuerdo ante la jurisdicción contencioso-administrativa dentro del plazo señalado para la interposición del recurso de tal naturaleza señalado en la *Ley Reguladora de dicha Jurisdicción*, contado desde el día siguiente a aquel en que venza el requerimiento dirigido a la entidad local, o al de la recepción de la comunicación de la misma rechazando el requerimiento, si se produce dentro del plazo señalado para ello.

Finalmente, en caso de no haber efectuado el requerimiento, la Administración del Estado o, en su caso, la de la Comunidad Autónoma, podrá también impugnar directamente el acto o acuerdo ante la jurisdicción contencioso-administrativa sin necesidad de formular el requerimiento, en el plazo señalado en la *Ley Reguladora de dicha Jurisdicción*.

De acuerdo con el artículo 30 del *Decreto 40/2004, de 30 de marzo*, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia, que se encontraba vigente en el momento al que hacemos alusión, habría correspondido a la Viceconsejería de Administración Territorial resolver sobre la adecuación al ordenamiento jurídico de los actos de los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Gáldar y acordar, en su caso, a través de la Dirección General del Servicio Jurídico, el ejercicio de las acciones jurisdiccionales que ofrece la normativa aplicable.

Por su parte a la Dirección General de la Función Pública, de acuerdo con el mismo *Decreto 40/2004, de 30 de marzo*, le habría correspondido proponer las resoluciones sobre la adecuación al ordenamiento jurídico de los actos y acuerdos de los órganos de gobierno de las entidades locales canarias en materia de función pública.

Del relato de los antecedentes que efectuamos anteriormente se observa que la Viceconsejería de Administración Territorial, pese a que actuó con diligencia solicitando a la Dirección General de la Función Pública dictamen sobre adecuación del Acuerdo al ordenamiento

jurídico, sin embargo no hizo uso de la posibilidad de requerir la anulación del acto contemplada en el artículo 65.1 LBRL. Por su parte, la Dirección General de la Función Pública no actuó con la diligencia debida, dilatando el envío del dictamen solicitado de forma que el eventual recurso devino extemporáneo. Además, se da la circunstancia de que la propia Dirección General de la Función Pública ya había emitido con anterioridad un exhaustivo dictamen sobre este mismo asunto, lo que hace aún más difícil de comprender el retraso en la comunicación con la Viceconsejería de Administración Territorial.

**Segunda.** Según dispone el artículo 6 del Decreto 22/2008, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, el Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, como órgano superior de dirección y jefe del Departamento, tiene atribuidas las funciones previstas en el artículo 29.1 de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, y le corresponde ejercer las competencias que se le atribuyen en dicho Reglamento y en las demás disposiciones legales vigentes.

Por su parte, el artículo 29. 1.a) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de reforma de la Ley 8/1986, de 18 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, señala que los consejeros dirigen sus respectivos departamentos y en tal condición les corresponde ejercer la iniciativa, dirección e inspección de todos los servicios de la consejería y las facultades que le correspondan respecto de los organismos autónomos adscritos a la misma.

A la vista de lo actuado, consideramos que esa consejería debe investigar los hechos descritos, y adoptar las resoluciones que correspondan, para conocer las causas por las que no se elaboraron los correspondientes informes en los plazos oportunos que permitieran la interposición de recurso contencioso-administrativo en el plazo legal. Además, esta investigación debe dar lugar a la adopción de las medidas organizativas adecuadas que eviten el vencimiento de plazos en otros supuestos.

Por los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De investigar las causas por las que la Viceconsejería de Administración Territorial no requirió la anulación del Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Gáldar al que venimos haciendo alusión y tampoco acordó, dentro del plazo legal, la interposición de recurso contencioso-administrativo contra el mencionado Acuerdo, adoptando las medidas legales que estime oportunas tras dicha investigación.

- De ordenar la adopción de las medidas organizativas que se estimen adecuadas para evitar el vencimiento de plazos en otros supuestos similares”.

**EQ 1946/08. Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación,**

#### **Universidades, Cultura y Deportes sobre gestión de sustituciones del personal laboral.**

“Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado por doña (...), el cual ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, **EQ 1946/08**, la cual agradecemos cite en el informe que se le solicita.

En relación con esta queja, como VI conoce, esta Institución solicitó un informe a la Dirección General de la Función Pública, habiéndose recibido su contestación en fecha de 7 de enero de 2009. Igualmente, el Diputado del Común solicitó un informe a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, informe que fue recibido en esta Institución el día 5 de enero de 2009.

Por razones de economía, damos por reproducido tanta el escrito de solicitud del informe como el de respuesta emitido por esa Dirección General. En cuanto al informe de la Dirección General de Personal de la consejería en la que prestaba sus servicios la interesada, se hace necesario destacar, a los efectos de la presente queja, las siguientes cuestiones:

- La plaza con número de RPT (...) (personal laboral de la categoría profesional de auxiliar educativo) estaba ocupada, en la fecha de la publicación de la convocatoria de promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por doña (...), personal laboral fijo con la categoría profesional de auxiliar educativo.

- En la Orden de 14 de febrero de 2007, por la que se convoca promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, la plaza (...) aparece ofertada en el apartado b) del Anexo I (pág. 3737 del Boletín Oficial de Canarias nº 35, 16-II-2007), es decir, como plaza susceptible de ser ocupada si queda vacante a resultados de la promoción.

- La plaza (...) quedó vacante con fecha 5 de abril de 2008 al cesar en la misma su titular, contratándose a la reclamante, doña (...) mediante la modalidad de vacante de plantilla.

A la vista de los anteriores antecedentes, cabe recordar lo dispuesto en la Base Primera de la Orden de 14 de febrero de 2007, por la que se convoca promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias:

“Se convoca procedimiento selectivo entre el personal laboral fijo, fijo discontinuo, fijo a tiempo parcial y fijo discontinuo a tiempo parcial de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias sujeto al III Convenio Colectivo vigente para cubrir, por promoción interna, 1.508 plazas pertenecientes a las categorías que se relacionan en el anexo I, apartado A) de la presente Orden, sin perjuicio de aquellas otras relacionadas en el apartado B), que pudieran cubrirse a resultados de la promoción.

El referido anexo I contempla dos apartados, conteniéndose en el apartado A) la relación de plazas directamente ofertadas, y en el apartado B) aquellos puestos ocupados por personal laboral fijo susceptibles

de ser solicitados y adjudicados si quedan vacantes a resultas de esta promoción.

La participación será a plazas del mismo grupo retributivo o del grupo inmediato superior o inferior al que se pertenezca, según el encuadramiento por grupos establecido en el anexo II del III Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El sistema selectivo será el concurso de méritos.”

En definitiva, parece claro que el único supuesto en el que se permite la ocupación de los puestos del anexo I, apartado B) de la convocatoria es que resulten vacantes a resultas de la promoción. Es decir, las bases prevén que en el caso de que un trabajador promocione en esta convocatoria, su puesto pueda ser ocupado por otro que, igualmente, promocione en esta convocatoria y solicite el mismo. Las bases de la convocatoria no previeron circunstancias como la ocurrida con el puesto (...), que no quedó vacante “a resultas” de la promoción interna, sino anteriormente a la adjudicación de puestos a los trabajadores, por el cese de su titular.

Es conocido, por reiterado, que las bases de las convocatorias son la ley que debe regir los procesos selectivos así como los de movilidad en el seno de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, aunque esta Institución valora positivamente el esfuerzo realizado por esa Administración para minimizar el impacto del procedimiento de promoción interna entre el personal laboral temporal, así como que en el caso concreto de la reclamante se le haya asignado otro puesto de trabajo con idéntica localización geográfica, entendemos que no procede el desplazamiento de doña. (...) del puesto de trabajo con nº de RPT (...), al no darse el supuesto de hecho previsto en las bases para que dicho puesto de trabajo pudiera cubrirse en esta promoción interna.

Por los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas que estime pertinentes para revisar el desplazamiento de puesto de trabajo de la reclamante, retornando a ésta al puesto con nº de RPT (...).”

#### 19. TURISMO Y TRANSPORTES

##### *Índice:*

##### *19.1. Introducción.*

##### *19.2. Inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas.*

##### *19.3. Investigaciones iniciadas de oficio.*

##### *19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente.*

##### *19.5. Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados.*

##### **19.1. Introducción**

En esta área se analizan aquellas quejas relacionadas con la actividad de hostelería y turismo, así como con la

actividad del transporte, sobre todo, en este último caso, las licencias y la prestación del servicio público.

Se subraya, una vez más, que el mayor número de quejas provienen de la inactividad de las administraciones públicas en resolver las peticiones, las solicitudes y los recursos que los ciudadanos les plantean.

Se continúa con un grupo de quejas que ya constan archivadas por varias circunstancias, entre ellas, por ser asuntos de índole jurídico privado o por no haber reclamado previamente a la administración pública correspondiente para dar la oportunidad de decidir sobre la cuestión ya que esta Institución no aprecia, en los expuesto por el ciudadano, infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Sigue la exposición con aquellas quejas que fueron archivadas por no haber apreciado alguna irregularidad administrativa en la actuación de las administraciones públicas Canarias.

En esta área se han presentado múltiples consultas por la problemática existente con aquellos ciudadanos que son residentes regulares en Canarias, pero que no son originarios de la Unión Europea ni de los países que han suscrito el Convenio Schengen y, por tanto, no se pueden beneficiar de las bonificaciones previstas en el *Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la Bonificación en las Tarifas de los Servicios Regulares de Transportes Aéreo y Marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias, Baleares y las ciudades de Ceuta y Melilla*, a pesar de pagar los tributos que las distintas administraciones territoriales de su lugar de residencia les exigen.

Lo anterior motivó que este Diputado del Común incoara en el año 2003 la investigación de oficio con el Gobierno de Canarias, con la referencia **EQ 566/03**. Nos dirigimos a la Dirección General de Transportes, la cual nos informó que si bien el asunto no era de su competencia, sin embargo para colaborar con la posible solución, iban a estudiar el impacto que tal medida podría ocasionar en los presupuestos y que, una vez tuvieran todos los datos en su poder, estudiarían la conveniencia de elevar al Gobierno del Estado la propuesta de aplicación de los descuentos a los residentes en Canarias a los que hemos aludido.

Además, también se nos comunicó que cualquier decisión que al respecto se pudiera tomar debería estar ajustada a los posibles tratados o convenios entre España y los estados interesados en beneficiarse de esta medida, con el objeto de plantear el asunto e intentar que se pudiera dar una respuesta adecuada.

Esta Institución no ha recibido dato alguno sobre esta cuestión del Gobierno de Canarias.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo, al que le hemos trasladado las quejas relativas a este asunto, en este año y en los anteriores, por razones de competencia, sí nos informó que, durante el año 2008, había remitido una recomendación al Gobierno central para que incluyera una partida suficiente en los Presupuestos Generales del Estado con tal fin, que fue aceptada por el Ministerio de Fomento.



A pesar de lo anterior, durante el año que se da cuenta se pudo constatar que el Gobierno estatal no consignó partida alguna destinada a este descuento, por lo que el Defensor del Pueblo decidió reabrir la queja y nos comunicó que había reiniciado las gestiones con la Administración citada para la solución del asunto, por lo que, cuando nos informe de sus gestiones, expondremos el resultado de este asunto.

Mencionamos, a continuación, las administraciones públicas de Canarias que han incumplido el deber legal de colaborar con el Diputado del Común, a las que se ha tenido que emitir resolución recordándole dicha obligación legal, (*artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en adelante LDC*) que son:

- **EQ 1228/06** al Ayuntamiento de Teguiise
- **EQ 447/07** al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- **EQ 76/08** a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias
- **EQ 2092/08** al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás.

Las administraciones públicas que, además de remitirles la resolución anterior, se ha tenido que requerirlas, paso previo a declararlas obstruccionistas y entorpecedoras de la labor de esta Institución (*artículo 34 LDC*), son las que siguen:

- **EQ 1228/06** al Ayuntamiento de Teguiise
- **EQ 447/07** al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- **EQ 2092/08** al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás.
- **EQ 76/08** a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

## **19.2. Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas**

**EQ1253/09** al Cabildo de Tenerife, **EQ 146/09**, también al Cabildo de Tenerife, **EQ 1094/09** al Ayuntamiento de Antigua.

Recogemos, en este apartado, aquellas quejas en las que las administraciones públicas Canarias no han dado respuesta expresa a las peticiones, las solicitudes y los recursos que los ciudadanos les han planteado.

Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el *artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio*, reguladora de esta Institución, que mandata al Diputado del Común para que vele con el fin de que las administraciones públicas resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen, se relacionan, a continuación, las actuaciones motivadas por la inactividad administrativa.

Así, en el **EQ 1253/09**, el ciudadano presentó su queja por haber reclamado al Cabildo de Tenerife una respuesta expresa en relación con una multa que se le había impuesta a su hijo, por carecer de bono de transporte en un medio público y no obtuvo respuesta.

Solicitado el oportuno informe a dicha administración insular, se nos informa que actuó y contestó la instancia de la ciudadana, por lo que archivamos la queja por solución.

En el **EQ 1094/09**, una asociación de taxistas se quejaba de la falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Antigua a los múltiples escritos que le había presentado.

Admitida la queja y previo su estudio, se solicitó, en octubre del año que se da cuenta, el correspondiente informe y, en el mes de diciembre se tuvo que reiterar, puesto que no habíamos recibido respuesta, por lo que del resultado de la misma se rendirá en el próximo ejercicio.

## **19.3. Investigaciones iniciadas de oficio**

### **EQ 447/07, EQ 76/08.**

Se describen, a continuación, los expedientes de queja tramitados en las investigaciones de oficio de esta Institución sobre aquellos asuntos que las originaron, si bien se incoaron en ejercicios pasados.

El **EQ 76/08** fue un expediente abierto para hacer un seguimiento del procedimiento de responsabilidad patrimonial que la Consejería de Empleo Industria y Comercio del Gobierno de Canarias que había incoado como consecuencia de la aceptación de la resolución que con tal fin esta Institución le remitió en el **EQ 1345/05**, señalado en el informe anual del año anterior. La tramitación que se siguió fue la siguiente.

Durante el año 2008 no se obtuvo colaboración alguna a nuestras múltiples peticiones de informe para que nos comunicaran el estado procedimental del expediente de responsabilidad patrimonial antes referido, peticiones de informe que se cursaron en abril y agosto. En noviembre de aquel año, se remitió una resolución al ilustrísimo señor secretario general técnico de la consejería, en la que se le recordó su deber legal de colaborar con esta Institución. A pesar de ello, al cierre del 2008 no se había contestado.

Durante el presente ejercicio, ante la falta de respuesta de la Consejería de Empleo Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, se tuvo que remitir una Advertencia a la Secretaría General Técnica para que informara, con el aviso de que, si no respondía, se daría cuenta al Ministerio Fiscal. La respuesta fue inmediata y en ella se nos comunicó que el procedimiento de responsabilidad patrimonial había concluido, con traslado, a tal efecto, de la resolución expresa dictada, por lo que archivamos por solución la investigación, al haberse tramitado el procedimiento.

Por su parte, en el **EQ 447/07**, que se origina para hacer un seguimiento sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial municipal que debería de estar tramitando el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, ante el mal estado de una de sus vías y, consecuentemente, por los daños sufridos en el vehículo de un ciudadano.

En dicha investigación de oficio, esta Institución solicitó al citado ayuntamiento, en mayo, agosto y septiembre del año 2008, el correspondiente informe, teniendo que recordarle, en noviembre de dicho año, al Excmo. Sr. Alcalde-presidente de la corporación municipal su deber legal de colaborar con esta Institución y, por tanto, de responder a nuestras reiteradas peticiones de informe.

En lo que va de año, nos ha respondido que habían perdido los oficios que se le habían remitido desde esta Institución y solicitaban su nuevo reenvío para poder reconstruir su propio expediente.

Por lo expuesto, la investigación sigue en curso por la falta de diligencia de la administración municipal.

#### **19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente**

**EQ 284/09, EQ 1964/08** en el Cabildo de Lanzarote.

Se agrupan en este epígrafe aquellas quejas que o no fueron admitidas a trámite o bien, habiendo sido admitidas después se comprobó que no se apreció por esta Institución vulneración de algún derecho o libertad constitucional, sin embargo, en todos los casos, y siguiendo con lo dispuesto por el artículo 25.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de la actuación de esta Institución, que establece que, aunque no sea admitida a trámite una queja, el Diputado del Común podrá informar al ciudadano de las vías más oportunas para el ejercicio de su acción, así se actuó.

Así, en el **EQ 284/09**, el interesado planteaba que, al cambiar su billete de avión por razones de urgencia, la agencia de viajes con la que había contratado no le aplicaba el descuento por residencia, se le indicó lo que el artículo 1 de la Ley Territorial 7/2001, del 31 de julio, del Diputado del Común establece:

“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”

Por tanto, el asunto que nos planteó trataba de una cuestión jurídica privada por lo que no podíamos admitir la queja a trámite.

Finalmente, le aconsejamos que dirigiera su reclamación a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, acompañándole copia de los documentos relacionados. A esta administración nos dirigimos también nosotros para trasladarle el escrito de queja del ciudadano, con el fin de que la misma se pusiera en contacto con el interesado.

#### **19.5. Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados**

**EQ 990/09 y 73/09.**

Ambas quejas eran relativas a actuaciones de compañías mercantiles de capital privado de transporte aéreo.

En la primera el interesado manifestaba su desacuerdo en la forma de emitir su billete por la empresa privada por cómo consignaban los datos en el mismo. En la segunda, por estar disconforme con los horarios de vuelo de una compañía aérea.

Las dos fueron archivadas por tratarse de asuntos jurídico privado, no sin antes indicarle el camino más adecuado para ejercitar su acción.

Así, en el **EQ 73/09**, le indicamos que debería de dirigir su reclamación a la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias, para que la misma tomara razón del problema planteado y le diera respuesta expresa del mismo, informándonos la misma de que así había actuado.

## **20. VIVIENDA**

### **Índice:**

#### **20.1. Introducción.**

#### **20.2. Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta Básica de Emancipación.**

#### **20.3. Subvenciones al propietario para la puesta en arrendamiento de viviendas libres desocupadas.**

#### **20.4. Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler.**

#### **20.5. Adquisición de viviendas sujetas al régimen de protección pública. Problemas en la entrega de viviendas de nueva construcción acogidas al régimen de protección pública.**

#### **20.6. Desperfectos en viviendas sujetas a la protección pública.**

#### **20.7. Quejas de oficio.**

#### **20.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda.**

#### **20.9. Resoluciones más significativas en el área de Vivienda.**

### **20.1. Introducción**

A pesar de las políticas públicas que tienen como finalidad la regulación y el seguimiento de las actividades del sector privado, lo cierto es que, en gran medida, el mercado continúa siendo el principal regulador del precio, la ubicación, y la disponibilidad del suelo y de la vivienda, mientras que el cometido de los estados, en la regulación de la disponibilidad de viviendas dignas y adecuadas, en general, ha ido disminuyendo.

En este sentido son significativos los datos publicados por el Ministerio de Vivienda, según los cuales, mientras que en el año 2001 el porcentaje de viviendas acogidas a algún régimen de protección pública sobre el total del parque de viviendas nacional ascendía al 12,11 %, en el año 2007 este porcentaje descendía al 11,15 %. (en el ámbito de la CAC estos porcentajes se reducen, respectivamente, al 6,64 y 5,98 %).

Así, continúa siendo general la percepción que la mayoría de la población tiene de la vivienda como una mera mercancía o bien económico, en detrimento de la dimensión como derecho que el concepto de “vivienda digna” tiene en nuestro ordenamiento.

La presente crisis es una oportunidad, tal y como afirma la relatora especial de la ONU, en su informe sobre el derecho a la vivienda adecuada (presentado en la 10ª sesión del Consejo de Derechos Humanos de la ONU), para reflexionar en la distinción entre los derechos de propiedad y el derecho a una vivienda adecuada, de manera que los poderes públicos, en todas sus actuaciones, no sólo reflejen el reconocimiento de tal derecho sino que, en consecuencia, implementen los mecanismos para facilitar el ejercicio del derecho humano a disfrutar de una vivienda digna.

De esta manera, partiendo de la premisa de que el mercado por sí solo es incapaz de proveer de vivienda digna a todos los ciudadanos, es preciso continuar en la línea de intervención pública al respecto, incidiendo y

regulando el mercado, para, con ello, garantizar a todos el ejercicio del derecho a disfrutar de una vivienda adecuada.

Si bien la actual normativa, desde la vigente *Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo*, en su Disposición final 4ª, hasta los distintos planes de vivienda, establece el compromiso de los poderes públicos para potenciar políticas de fomento del alquiler, lo cierto es que aún hoy se pueden considerar insuficientes, en términos porcentuales, las actuaciones públicas encaminadas en esta dirección.

Según la mayoría de los analistas, un cambio en el modelo de tenencia de la vivienda, tanto de la acogida al régimen de protección pública como de la libre, de manera que se incrementara porcentualmente el número de familias residiendo en viviendas de alquiler, supondría una serie de beneficios que afectarían a ámbitos tan distintos como el empleo (mejora en el empleo al reducir el desempleo estructural producto de la escasa movilidad de los trabajadores que, con vivienda en propiedad, no quieren o no pueden modificar sus lugares de residencia por encontrarse *atados* a una vivienda), el adelanto en la edad de emancipación, o en la protección ante fases de disminución de ingresos o aumento de gastos, financieros o no.

Por otro lado, es evidente el cambio que, en muy poco tiempo, se ha producido en el mercado de la vivienda, tanto en el ámbito como, en particular, en la Comunidad Autónoma de Canarias, en donde se ha pasado de un escenario de escasez de viviendas a una situación de exceso de oferta de vivienda libre, a consecuencia tanto del incremento de las existencias de viviendas que no han sido vendidas, como de la disminución de la demanda. Asimismo, junto con otros factores cuyo estudio excedería de las limitaciones de este informe, ha supuesto una cierta, ya sostenida en el tiempo, reducción de los precios medios de la vivienda.

A este cambio de escenario no han de ser ajenos los poderes públicos, los cuales, ante estas nuevas realidades deben reaccionar en consecuencia y con premura, para ajustar sus políticas a las nuevas necesidades, partiendo de la base de que, si bien, en general, han bajado los precios de la vivienda en todos los tipos y ha aumentado el parque de vivienda en venta, no es menos cierto que no ha disminuido la necesidad de viviendas de muchísimas familias que no pueden acceder a la propiedad (que, en no pocas ocasiones, han perdido recientemente) pero precisan la tenencia de un hogar.

La constatación de esta realidad es otro argumento que hace, si cabe más necesario, que, por parte de las administraciones públicas, dentro del ámbito de sus competencias, se implementen los mecanismos precisos para fomentar la reactivación del mercado de alquiler de viviendas, tanto libre como acogida a la protección pública.

Tradicionalmente en España y por extensión en la Comunidad de Autónoma de Canarias, la oferta de viviendas de titularidad pública destinada al alquiler se ha centrado, casi limitándose en exclusiva en ocasiones, a los sectores más desfavorecidos económicamente, de manera que amplias capas de la población con un poder adquisitivo medio han quedado excluidos, por los límites normativos, de acceder a dichas viviendas.

Denuedo, debemos hacer referencia a que, precisamente, la actual coyuntura recesiva puede y debe ser un buen

momento para reflexionar al respecto, de manera que, cuando son muchas las familias que, con anterioridad a la actual crisis, se movían en entornos de rentas medias y, ahora, están sufriendo para mantener la propiedad de su vivienda, se valore por los poderes públicos la posibilidad de modificar ese modelo de tenencia de la vivienda fomentando el alquiler de viviendas, incluso de titularidad pública, entre las familias de ingresos medios.

Y ello porque las actuales circunstancias han demostrado que la tenencia en propiedad es una forma segura de posesión sólo en determinadas circunstancias, en particular cuando son adecuadas, sostenibles y estables financieramente las formas de adquirirla, mientras que la tenencia en alquiler puede ser más segura cuando no se dan aquellas circunstancias y siempre que la legislación proteja y potencie el inquilinato mediante mecanismos asequibles y controlados.

En cuanto a novedades normativas en materia de vivienda del presente ejercicio, debemos destacar:

- **RD 2066/2008, de 12 de diciembre por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012** (BOE núm. 309 del 24 de dic. 2008). Esta nueva regulación normativa tiene como líneas generales la pretensión de ampliar los colectivos con protección preferente en el acceso a VPO extendiendo los beneficios a las rentas medias; fomentar el alquiler con nuevas tipologías de VPO y alojamientos protegidos para colectivos vulnerables; aumentar la actuaciones en rehabilitación (incorporando el Programa Renove de mejora de la eficiencia energética y la accesibilidad), y facilitar la reconversión de las existencias de viviendas libres en VPO al servicio de los ciudadanos. Para ello se ha incrementado el presupuesto del plan en torno a un 49% más que el anterior planeamiento.

- **Decreto 135/2009 de 20 de octubre**, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias 2009-2012, en relación con el cual, a falta de una más profunda valoración que en ejercicios posteriores se podrá efectuar en cuanto a consecuencias y resultados, hemos de destacar el dato del nivel de ejecución que, en términos de actuaciones calificadas, se establece del plan 2005-2008, que se fija en un 114,4%.

Si bien este dato es por sí positivo, es obvio que para conocer con una mejor perspectiva general el grado real de ejecución de los objetivos propuestos sería preciso conocer otros datos que no constan (por ejemplo el nivel de ejecución en términos presupuestarios), y que con el objeto de valorar las posibles necesidades futuras sería conveniente reflejar entre otros datos, el número de actuaciones que, por agotamiento del crédito disponible, han resultado infructuosas.

En cualquier caso desde el Diputado del Común coincidimos con otras instancias en que sería deseable que, con el objeto de poder efectuar una mejor valoración de los resultados reales de los distintos planes de vivienda y, con ello, arbitrar medidas que supongan mejoras en la eficacia de los recursos disponibles, se articulen organismos que tengan por objeto, precisamente, el estudio de los resultados obtenidos por dichos planes, tal como podría ser un observatorio para la vivienda en Canarias.

- **Orden, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, de 29 de septiembre de 2009**, por la que se regula el régimen de inscripción, funcionamiento, y estructura, del Registro Público de demandantes de vivienda protegida de Canarias, cuya entrada en funcionamiento va a suponer un importante cambio en el marco normativo en el ámbito de la vivienda acogida al régimen de protección pública en Canarias, tanto por su propio contenido, como por la consecuencia inmediata de la entrada en vigor del *Decreto 138/07 (BOC de 8 de junio de 2007)*, que establece el nuevo régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda.

Durante el año 2009 se ha apreciado un importante incremento del número de quejas formuladas ante el Diputado del Común tramitadas en el área de vivienda, no siendo ajena a esta circunstancia la incidencia que la actual crisis económica está teniendo en muchas familias canarias que están viendo cómo, debido la crisis económica no pueden acceder, o están perdiendo la posibilidad de mantener, un techo que, de manera digna y adecuada, les cobije.

Durante el año 2009 se han tramitado en el área funcional de Vivienda un total de 192 expedientes de queja, de los cuales 116 tuvieron entrada en dicho ejercicio y resto procedían de años anteriores. Hasta el 31 de diciembre se habían archivado 87 expedientes, destacando como motivos de archivo (un 43,6 % del total) los que lo han sido por haberse solucionado o encontrarse en vías de solución el asunto inicialmente planteado por el reclamante.

En cuanto a las administraciones a las que el Diputado del Común hubo de dirigir los correspondientes recordatorios del deber legal de colaborar con esta Institución ante la falta de contestación a las peticiones de información son:

- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda: **EQ: 291/08; 1145/08; 895/07; 1139/08; 823/08; 2093/08; 1715/08; 1904/08; 1389/08; 163/09; 1139/08; 385/09; y 1011/08**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: **EQ 576/08; 1915/08**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: **EQ 1422/08**

Y la reiteración del Recordatorio del deber legal de colaborar a:

- Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda: **EQ 291/08; 1145/08; 1011/08.**

- Ayuntamiento de Tuineje: **EQ 962/07**

- Ayuntamiento de Tegueste: **EQ 170/07**

Desde el punto de vista cuantitativo, el número más importante de quejas, con entrada en este ejercicio, ha tenido su origen en problemas derivados de solicitudes de ayuda económica al inquilino en las cuales los peticionarios no han visto satisfechas sus expectativas al resultar desestimadas o, en su mayoría, al ver dilatado en exceso el procedimiento de tramitación administrativa y abono de las cantidades concedidas.

En este sentido debemos incidir en que es preciso y urgente que se articulen los mecanismos que procedan, incrementando en su caso los medios humanos y materiales necesarios, en la medida que sea preciso, para reducir los plazos de tramitación y abono de este

tipo de ayudas que, teniendo el carácter de básicas, son, en la mayoría de las ocasiones, de vital y apremiante necesidad para las familias solicitantes, a las cuales, en muchas ocasiones, el retraso observado en el abono de tales ayudas puede situarlas en riesgo de exclusión social.

**20.2. Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta básica de emancipación. (EQ 1904/08; 1593/08; 62/09, 83/09, 158/09, 181/09, 385/09, 395/09, 442/09, 474/09, 502/09, 678/09, 745/98; 1387/09; 1538/09 ...)**

En este epígrafe se agrupan aquellos expedientes que se ocasionan, por un lado, debido retraso producido en la tramitación de las ayudas destinadas a subvencionar el coste del alquiler de vivienda, por otro, por la denegación de dichas ayudas y, por último, se agrupan los que presentan dificultades derivadas de expedientes de solicitud de la denominada renta básica de emancipación.

En relación con las dos primeras cuestiones, el Gobierno de Canarias estableció, en el Plan de Vivienda de Canarias 2005-2008 (que se mantiene en el vigente plan), una línea de ayudas destinadas al inquilino de vivienda habitual (quedando por tanto excluidos los arrendamientos de vivienda por temporada), teniendo preferencia los inquilinos que se encuentren en algunos de los supuestos previstos en el artículo 15 del *RD 801/2005* (que aprueba el *Plan Estatal 2005-2008*), entre los cuales se encuentran, entre otros, los menores de 35 años; las familias monoparentales o numerosas; las víctimas de violencia de género y las personas con discapacidad reconocida oficialmente.

Para poder acceder a dichas ayudas la vivienda arrendada ha de ser libre o protegida de régimen general de renta media y dedicada a domicilio permanente del inquilino, su unidad familiar no podía superar unos ingresos anuales ponderados de 2,5 veces el indicador público de renta de efectos múltiples (en adelante IPREM), debiendo, además, cumplir otra serie de requisitos normativamente establecidos, y siendo la cuantía por abonar el 40% de la renta anual con el límite de 2 880 €.

Durante el ejercicio 2009, han sido muy numerosas las reclamaciones formuladas ante el Diputado del Común por personas que, habiendo formulado la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de la subvención al inquilino y habiendo aportado toda la documentación al efecto requerida, han visto como en los expedientes al efecto incoados se ha incurrido en dilaciones, bien en la tramitación del expediente hasta su resolución, bien en el pago de la ayudas una vez recaída aquella, siendo lo habitual que el retraso se produzca en ambas en ambas fases del procedimiento.

Por otro lado, de la investigación realizada se desprende que, de forma sistemática, se está obviando el trámite de notificar formalmente a los interesados la resolución, estimatoria o no, limitándose la Administración a dar, previa petición al respecto, una información verbal acerca de la fecha y el sentido de la resolución.

En el **EQ 62/09**, el reclamante manifestaba que, habiendo formulado, con fecha 6 de junio de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de



vivienda y de subvención al inquilino, no había recibido hasta la fecha contestación alguna al respecto a pesar de las gestiones que, en dicho sentido, había realizado.

Solicitado, con fecha 19 de febrero de 2009, un informe sobre el asunto planteado por el reclamante y, en concreto, sobre el estado del expediente al efecto incoado - trámites efectuados en el mismo, motivos en su caso de la dilación producida y previsiones al respecto - se hubo de reiterar la petición formulada ante la inicial falta de contestación.

A través de un escrito de fecha 9 de julio de 2009, el Instituto Canario de la Vivienda nos informa que, habiendo formulado el interesado día 6 de junio de 2008 la referida solicitud de ayuda, el día 09 de julio de 2009 se dicta propuesta de resolución reconociendo al interesado el derecho a obtener subvención al inquilino y se traslada al servicio de Planificación y Gestión Económica para su fiscalización y comprobación de crédito adecuado y suficiente. Al mismo tiempo, por parte del servicio de Promoción Privada del Instituto se comunicó formalmente al reclamante que el retraso producido tiene su origen en el ingente trabajo que pesa sobre la unidad actuante, al haberse desbordado las previsiones para el año 2008, que han duplicado el número de solicitudes del año anterior de ayuda al alquiler y contar con el mismo personal. Trasladado al reclamante para alegaciones la comunicación referida, hasta la fecha de cierre de este informe, no consta que la ayuda haya sido percibida por el reclamante.

Con la referencia **EQ 83/09**, se ha tramitado el expediente en el que un vecino de La Oliva, isla de Fuerteventura, dirige a este Institución comunicándonos que, habiendo formulado con fecha 1 de julio de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, no había recibido hasta la fecha - febrero de 2009 - contestación alguna a pesar de las reiteradas gestiones realizadas solicitando de información.

Se requiere el correspondiente informe a la Administración actuante. La petición hubo de ser reiterada ante la inicial falta de contestación. Al final, en un informe fechado el día 9 de julio de 2009, se nos comunica que en el expediente de referencia se detectaron defectos en la documentación exigida, se requirió al reclamante para su aportación, tras lo cual, evacuado el trámite conferido, se había procedido, el 7 de julio de 2009, a dictar propuesta de resolución reconociendo el derecho del solicitante a obtener la subvención.

Se traslada al reclamante el citado informe para alegaciones, y nos comunica, el 19 de octubre de 2009, que todavía nos ha recibido el importe de la ayuda al parecer concedida. Este Diputado del Común acuerda remitir la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una nueva petición de informe sobre los motivos del retraso producido en el efectivo pago de la ayuda al parecer concedida, así como las previsiones al respecto. Hasta la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir la información requerida. Se nos informa, por otra parte, de que el reclamante que no ha recibido aún la solicitada ayuda.

Igual causa que los anteriores motivó el **EQ 181/09**, en el que, tras la oportuna investigación, se constató que en el expediente incoado a raíz de la petición efectuada por

un ciudadano que había formulado la repetida solicitud de ayuda el día 12 de febrero de 2008, aportando toda la documentación al efecto requerida, la preceptiva propuesta de resolución reconocía el derecho para obtener la primera anualidad de subvención al inquilino que se dictó el 6 de noviembre de 2008. Trasladado el expediente al correspondiente servicio para su fiscalización, el pago al reclamante se hizo efectivo el día 25 de marzo de 2009.

Significativos son, también, los datos recabados en el **EQ 385/09**. Una reclamante, vecina de Arrecife, nos comunicó que formuló, el 28 de mayo de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y subvención al a inquilino y que no había recibido, en abril de 2009, comunicación alguna al respecto. Solicitada la oportuna información a la Administración competente, no nos la facilitó en los plazos debidos. En consecuencia, nos obligó a remitir, primero una reiteración de la solicitud del informe y, más tarde, el recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución. Por otro lado, de la información facilitada por la reclamante, se desprende que, en el mes de octubre de 2009, se le informó, de manera verbal, que la ayuda se había aprobado y se encontraba pendiente de ordenarse el pago efectivo de la misma.

En el **EQ 1593/08**, una reclamante nos comunicó que, formuló, el día 20 de febrero de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y subvención al inquilino y que no había recibido respuesta formal alguna a dicha petición. Se le comunicó, de manera verbal, que su expediente se hallaba pendiente de resolución. Solicitada la pertinente información al respecto, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica, mediante sendos informes de fecha 11 de noviembre de 2008 y 8 de julio de 2009, que:

- En efecto, la solicitud de la reclamante data del día 20 de febrero de 2008.

- El 5 de noviembre de 2008 se procedió por el jefe de servicio de Promoción Privada al visado del contrato de arrendamiento (diligencia que supone la declaración de actuación protegida por ajustarse a los requisitos legalmente establecidos) y, con la misma fecha, propone al director del I.C.V. conceder a la reclamante la solicitada subvención al inquilino por un importe de 2016 euros, quedando pendiente el expediente de fiscalización por la Intervención Delegada

- El 16 de marzo de 2009, tras la referida fiscalización, el director del Instituto Canario de la Vivienda firmó la resolución por la que se reconoce a la reclamante el derecho a obtener la citada subvención por una primera anualidad de duración del contrato de arrendamiento, concediéndosele la misma por el importe antes señalado.

- El 7 de mayo de 2009, la Intervención Delegada contabilizó el documento contable de disposición y obligación de pago a favor de la interesada.

- El motivo de la dilación en el pago de la subvención es, según la Administración, el elevado número de actuaciones que se tramitan en ese Instituto.

De acuerdo con lo manifestado por la reclamante mediante un escrito en el que confirma que recibió el pago de la primera anualidad en el mes de mayo de 2009, se procedió al archivo del expediente, si bien hubo de iniciarse otro, con la referencia **EQ 1538/09**, al comunicarnos este

mismo reclamante, con posterioridad, que, con fecha 18 de mayo de 2009, solicitó el pago de la segunda anualidad. Aportaba toda la documentación requerida, y lo único que, al respecto, se le había comunicado, de manera verbal, el 13 de octubre de 2009, era que su expediente se hallaba pendiente de resolver. A la vista de ello formulamos a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda nueva petición de información, la cual nos encontramos a la espera de recibir.

De la investigación realizada en los expedientes originados por reclamaciones relativas a dilaciones en los expedientes de concesión de ayudas al inquilino, se puede concluir que, en términos generales, se observa un retraso generalizado en la tramitación de dichos expedientes, tanto en la fase inicial del mismo (hasta la resolución de la propuesta de resolución), como en la de fiscalización económica y efectivo pago de la primera anualidad, de manera que son habituales procesos en los que la tramitación se alarga en el tiempo más de 18 meses desde la solicitud hasta el pago. Teniendo en cuenta, por otro lado, la escasa complejidad técnico-administrativa de este tipo de expedientes, en los cuales la Administración se limita a la comprobación de una serie muy limitada de requisitos exigidos, los retrasos que se están produciendo sólo pueden explicarse por la insuficiencia de los medios que la Administración responsable ha dedicado al respecto, siendo preciso que se tomen las medidas oportunas, implementando los mecanismos precisos, tendentes a superar ese “desbordamiento” al que en algunos expedientes se nos ha hecho referencia.

Y ello urge, ya que no se puede olvidar que este tipo de ayudas tienen un carácter que, en muchos casos, pueden calificarse como de emergencia social toda vez que las familias solicitantes que pueden optar a las mismas se encuentran, en la mayoría de las ocasiones, en situaciones de extrema necesidad.

Con la referencia **EQ 1904/08**, se ha tramitado una reclamación interpuesta por un ciudadano que alegaba haber formulado, con fecha 7 de julio de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, sin recibir hasta la fecha contestación alguna. Motivó, en consecuencia, la presentación de la correspondiente reclamación, sin que la misma hubiera recibido tampoco contestación.

Recabada, previos los trámites oportunos, la correspondiente información sobre el asunto planteado por el reclamante y, en concreto, sobre el trámite dado a los referidos escritos, las actuaciones llevadas a cabo en el expediente que, al efecto, se hubiese incoado, motivos, en su caso, de la dilación producida y previsiones al respecto, el Instituto Canario de la Vivienda nos informa, tras haber reiterado, en dos ocasiones, la solicitud de información formulada, de que en el expediente de referencia se informó el 6 de abril de 2009 y que carecía de cierta documentación que se requirió su aportación al reclamante.

Por el contenido de dicho informe y con objeto de recabar una información más precisa, hubo de remitir nueva petición de informe a la Administración con la finalidad de conocer los motivos de la dilación producida en detectar la falta de documentación en el expediente de referencia en el que, al parecer, presentada la solicitud

el día 7 de julio de 2008, no se observó e informó sobre dicha falta hasta el día 6 de abril de 2009, así como sobre la documentación que restaba por aportar y cuál es la que, al parecer ha aportado el reclamante.

Hasta la fecha del cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir la información solicitada cuya remisión ha debido de reiterarse.

En otro orden de cosas y en relación con las quejas que tienen su origen en problemas derivados de solicitudes de la denominada renta básica de emancipación (RBE), entre otros los **EQ, 658/09; 829/09, 975/09, 1062/09, 1193/09, 1226/09**), aunque estas ayudas están destinadas también a sufragar los costes de alquiler de vivienda habitual, no sólo son distintos los requisitos y cuantías, sino que su tramitación es también diferente ya que, recaída la resolución favorable y fiscalizada la misma, el pago, mediante las entidades bancarias concertadas al efecto, se ordena por la Administración Central del Estado.

En el **EQ 658/09** un vecino de Breña Baja, La Palma, actuando en su propio nombre y en el de otra afectada, nos comunicaba que, en el mes de abril de 2008, había solicitado una ayuda para alquiler a jóvenes canarios y la renta básica de emancipación. Con fecha 8 de septiembre del mismo año, les fue reconocido el derecho a percibir la renta básica de emancipación, y que no fue, hasta junio de 2009, abonada. Y ello, a pesar de las gestiones efectuadas al respecto. Mientras que, en relación con a la ayuda para alquiler, se les requirió para subsanar ciertos defectos detectados. Se efectuó, el 7 de enero de 2009, sin que tampoco, en esta cuestión, se les hubiese notificado nada al respecto.

Admitida a trámite la queja, se solicitó a la Administración competente el oportuno informe acerca del asunto planteado por los reclamantes y, en concreto, sobre: los trámites realizados en los expedientes de referencia; los motivos, en su caso, de la dilación producida en efectuar el abono de la renta básica de emancipación, al parecer aprobada; el estado de los expedientes de ayuda al alquiler para jóvenes canarios instados por los reclamantes, y previsiones al respecto.

Con un informe fechado en agosto de 2009, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que ese organismo, si bien gestiona la ayuda en relación con la tramitación del expediente, conducente a emitir la correspondiente resolución de reconocimiento del derecho a la renta básica de emancipación de los jóvenes, no obstante con dicha resolución debe dirigirse a la entidad bancaria con el objeto de causar alta en el programa de pagos, denominado SIEMPRE, para proceder a su pago, que corresponde al Ministerio de Vivienda, órgano competente para su abono. En consecuencia, nos comunican que ese Instituto no puede tomar medidas al respecto, debiendo acudir, en su caso, al citado Ministerio.

No obstante, se nos informa, asimismo, que, consultado el programa, se observa que, con fecha 16 de junio y 26 de julio respectivamente, se han ordenado los pagos referentes a los reclamantes por parte del Ministerio, comunicándonos que, con respecto a la cuestión también planteada sobre las ayudas al alquiler para jóvenes canarios quedan pendientes de remitir el informe.

Se dio traslado a los reclamantes la información remitida por la Administración con la finalidad de que efectuaran para

las alegaciones que estimasen oportunas. Nos encontramos a la espera de que evacue el trámite conferido.

Con la referencia **EQ 975/09** se ha tramitado la reclamación de una ciudadana residente en Santa Cruz de La Palma que afirmaba haber solicitado una ayuda del programa de renta básica de emancipación, que se le concedió y, previos los trámites oportunos, se comenzó a efectuar su abono, de manera periódica, hasta el mes de diciembre de 2008 en que fue suspendido el pago. Al parecer, por no constar realizada una transferencia de pago del alquiler de dicho mes. Sin embargo, según asimismo manifestaba la reclamante, ella había efectuado las correspondientes transferencias a la cuenta corriente del arrendador desde el mes de noviembre de 2008 hasta la fecha, con la única excepción del mes de marzo de 2009, por un problema ya solucionado con su entidad bancaria, a pesar de lo cual no se había reanudado el pago.

Con las manifestaciones de la reclamante y teniendo en cuenta la documentación aportada, se instó a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda para que nos remitieran el informe acerca del asunto planteado y, específicamente, sobre los motivos por los que, en su caso, se ha suspendido el pago de la renta básica de emancipación a la reclamante y sobre el estado del expediente de referencia.

Se tuvo que reiterar la solicitud ante la inicial falta de respuesta a la misma en plazo. Con fecha 17 de noviembre, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que, correspondiendo la gestión del pago al Ministerio de Vivienda no pueden tomar, respecto a la cuestión planteada por la reclamante, medida alguna, siendo de exclusiva competencia estatal la resolución de la misma. Puestos en contacto con la reclamante, nos ha informado que, si bien le ha comunicado que debe proceder de nuevo a darse de alta en el sistema de pago, todavía no se ha reanudado el abono de la ayuda.

La suspensión, esta vez sin motivo conocido por el reclamante, del pago de la RBE, tras haber cobrado las primeras mensualidades, motivó el **EQ 1226/09**. Al cierre de este informe nos encontramos a la espera de que el ciudadano reclamante nos aporte la documentación precisa para poder proseguir con la tramitación de su expediente.

Del estudio de los expedientes de queja que tienen como causa los problemas suscitados por supuestas irregularidades en la concesión de ayudas del programa renta básica de emancipación, se puede concluir que el procedimiento establecido para la tramitación de este tipo de ayudas está produciendo, en ocasiones, retrasos y faltas de información que podrían fácilmente subsanarse con una mejora en los sistemas coordinación y comunicación de las administraciones, central y autonómica, con competencia en esta materia.

### **20.3. Subvenciones a los propietarios de viviendas desocupadas para su puesta en arrendamiento (EQ 141/09, 427/09, 354/09, 784/09...)**

Con el objeto de fomentar la puesta en arrendamiento de viviendas desocupadas, el Plan de Viviendas de Canarias 2005-2008 estableció una línea de ayudas económicas destinadas a los propietarios de viviendas libres que pusieran en arrendamiento las mismas,

cumpliendo una serie condicionantes (entre otros que el precio máximo de renta no superara los 82,55 €/m<sup>2</sup> de renta anual, y que la vivienda se destinara al alquiler durante un periodo mínimo de 5 años). Con el mismo objetivo de fomentar el mercado de alquiler, se establecieron ayudas económicas a los propietarios de viviendas que las rehabiliten para arrendarlas.

Peticionarios de ambas ayudas han interpuesto reclamaciones de queja ante el Diputado del Común por supuestas irregularidades, fundamentalmente consistentes en dilaciones indebidas en la tramitación de estas ayudas y en la denegación de las mismas por agotamiento del crédito disponible.

En el **EQ 141/09**, una ciudadana formuló una reclamación alegando que, había formulado una solicitud de subvención para la rehabilitación de una vivienda vacía para destinarla al alquiler; le fue concedida la preceptiva calificación positiva, notificada mediante escrito de fecha 2 de abril de 2008, a pesar de lo cual, tras cumplimentar los trámites debidos, hasta la fecha, en el mes de febrero de 2009, no se le había abonado la cuantía aprobada.

Esta Institución considerando que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar un informe acerca del asunto planteado por la reclamante y, en concreto, sobre los trámites realizados en el expediente de referencia desde la notificación realizada a la interesada con fecha 2 de abril de 2008; motivos, en su caso, de la dilación producida en el abono de la subvención concedida y previsiones al respecto.

Remitido el informe requerido, la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, nos comunica que, en efecto, el expediente de referencia, tras cumplimentarse los requisitos exigidos se calificó favorable en la fecha señalada - 2 de abril de 2008 - y que, a partir de ahí, se demoró su ahí su tramitación "por diferencias de criterio con la Intervención Delegada, al entender ésta que la subvención al arrendador era incompatible con la rehabilitación" (habiendo solicitado ambas la reclamante). Asimismo se nos comunica que solventada la discrepancia y teniendo en cuenta que la solicitud de ayuda al arrendamiento de vivienda databa de diciembre del año 2007, se procedió a su abono, previa fiscalización, el día 6 de marzo de 2009.

Al constatar que la otra ayuda solicitada, la referida a la rehabilitación de la vivienda, ya se había abonado a la reclamante, que nos comunicó formalmente haber recibido ambas cantidades, solicitó el archivo de la queja. En consecuencia, se procedió al archivo del expediente por solución del asunto.

En los **EQ 427/09 y 784/09**, los reclamantes nos manifiestan que, tras formular en los meses de abril y junio de 2008, respectivamente, sendas solicitudes de subvención a los propietarios de viviendas desocupadas para su puesta en arrendamiento, no habían obtenido hasta la fecha, cerca de un año después, respuesta alguna, a pesar de las reiteradas peticiones que, al efecto, habían realizado. Por esta causa, se formularon las correspondientes peticiones de informe a la Consejería de Bienestar Social

Juventud y Vivienda para recabar la información sobre las cuestiones planteadas por los reclamantes y, en particular, sobre los motivos de la dilación, al parecer producida en la tramitación de los expedientes de referencia; el estado de los mismos; previsiones al respecto y las medidas que, en su caso, estaba previstas llevar cabo para paliar el retraso en el que se había incurrido.

En síntesis y en relación con el **EQ 427/09**, la Administración actuante nos comunica que, al publicarse, con fecha 27 de enero de 2006, en el BOE el Convenio de colaboración entre el Ministerio de Vivienda y la Comunidad Autónoma de Canarias, para la aplicación del Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda, en cuyo Anexo I se recogía el número de actuaciones por financiar de ayudas a propietarios de viviendas libres para alquilar para los programas 2007 y 2008, la Comunidad Autónoma de Canarias había cumplido los objetivos suscritos, pero, por parte del Ministerio de Vivienda, no se habían aumentado los mismos, estando por ello agotado el crédito existente, por lo que las solicitudes de referencia "...se encuentra fuera de los objetivos acordados en el convenio".

A la vista del contenido del referido informe, se acordó por el Diputado del Común remitir nueva comunicación a la Administración competente con el objeto de recabar información sobre los criterios seguidos para conceder las ayudas que sí han sido concedidas con cargo al crédito inicialmente librado al efecto.

Nos encontramos a la espera de recibir la solicitada información.

El reclamante nos ha comunicado que, si el hecho de puesto el asunto en manos del Diputado del Común le permitió acariciar la idea de resolver la situación sin tener que recurrir la vía jurisdiccional con los gastos que ello le acarrearía, los plazos no le permiten esperar a la culminación de las gestiones de esta oficina por lo que ha optado por interponer recurso contencioso-administrativo contra la referida resolución denegatoria, quedando no obstante a la espera de aquellas.

Teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 26 de nuestra ley reguladora, que permite la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas, a pesar de que el fondo de las mismas se halle subyacente, se mantiene en curso el expediente de referencia.

Igual causa que el anterior motivó el **EQ 784/09** en el que, mediante el informe recibido, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que la subvención solicitada se ha resuelto negativamente por los mismos motivos de agotamiento del crédito disponible y quedar por tanto la solicitud fuera de los objetivos acordados en el precitado convenio.

Trasladado el citado informe al reclamante para que formulase las alegaciones, nos encontramos, a la fecha de cierre del presente documento, a la espera de recibirlas. Consta, no obstante, el reclamante, con fecha 20 de diciembre de 2009 ha vuelto a reclamar una nueva solicitud de ayuda destinada a la puesta en arrendamiento de una vivienda libre desocupada. En este caso, ahora al amparo de lo preceptuado en el **RD 2066/2008 que regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012**, y en el *Decreto*

*Territorial 135/2009*, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canaria 2009-2012.

En este sentido es importante destacar el contenido del *Decreto 165/2009, de 29 de diciembre*, por el que se amplía, hasta el 31 de diciembre de 2010, el plazo de aplicación de las medidas para hacer frente a la coyuntura económica, previstas en el *apartado 1 de las Disposición Transitoria Primera del Decreto 135/2009* cuya finalidad es paliar, en la medida de lo posible, las consecuencias que se derivan de la actual crisis económica, articulando una serie de medidas de fomento del mercado de alquiler, mediante ayudas tanto al promotor/propietario de las viviendas que, cumpliendo las condiciones establecidas, las oferten en alquiler, como a los arrendatarios de las mismas.

#### **20.4. Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler (EQ 1327/08 21/09, 74/09, 57/09, 182/09, 572/09, 587/09, 1348/09...).**

De nuevo, durante este ejercicio, han sido varios los expedientes tramitados a raíz de la interposición de reclamaciones formuladas por ciudadanos que, por distintos motivos, no han visto satisfechas sus expectativas de acceder a una vivienda de titularidad pública en régimen de alquiler.

Las situaciones planteadas por los reclamantes son, obviamente, distintas, pero, en la mayoría de las ocasiones, subyace la misma realidad. Ésta no es otra que, a pesar de los medios que al efecto se destinan por las administraciones competentes, aún hoy son muchas las familias que residen en Canarias que, después de largos años de infructuosa espera, ven cómo en las distintas promociones que se bareman resultan ya directamente excluidas, por distintas circunstancias, ya con puntuación insuficiente para acceder a la adjudicación de una vivienda.

En el **EQ 1348/09**, un ciudadana nos comunicó que, desde el año 1995, venía solicitando en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria la adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler sin que hasta la fecha, a pesar de la grave situación en que se encuentra, víctima de maltrato, según manifestaba, con un grado de discapacidad del 65%, con un hijo a cargo y acogida temporalmente hubiera resultado adjudicataria.

De los datos al efecto recabados, se confirmó que, en efecto, la reclamante era solicitante de vivienda de promoción pública en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria desde el 25 de enero de 1995.

Interviniendo dicha corporación, conforme establece el *Decreto 194/1994, de 30 de septiembre por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler* (vigente hasta la entrada en vigor de la *Orden de 24 de septiembre de 2009 de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda*) en el proceso de adjudicación como entidad colaboradora, valorando las solicitudes, requiriendo la acreditación de los datos contenidos en las mismas y su actualización a fecha de cierre de la promoción, elaborando la relación nominal de excluidos y admitidos, recabando la documentación necesaria de otras administraciones y emitiendo los informes técnicos que resulten procedentes.



En concreto y al respecto, al última promoción con fecha de cierre establecida al momento de emisión del informe en el citado municipio, la referida a la promoción de 210 viviendas en ciudad del Campo (fecha de cierre 30 de abril de 2008), constaba, según el referido informe, que la reclamante no había procedido a actualizar los datos contenidos en la solicitud. El número total de solicitantes era de 8.542.

Asimismo, conforme a lo establecido en el citado *Decreto 194/1994*, que fija que se citará a los solicitantes en un número mínimo al de viviendas por entregar por cada cupo más un tercio, para la actualización de los datos de su solicitud hasta la fecha del cierre de cada promoción, a aquéllos con puntuación inicial suficiente para cubrir la proporción anteriormente citada, el ayuntamiento citó a un total de 1.613 de ellos (cifra, por otra parte, muy superior al mínimo establecido) entre los cuales no se encontraba la reclamante, la cual, desde el año 1995, no ha alcanzado la puntuación necesaria a pesar de que, en la última de las entregadas, constaba la minusvalía citada.

Además, en relación con la petición efectuada con posterioridad por la reclamante para la inclusión en su solicitud de un hijo a su cargo, no hubo ninguna nueva promoción en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, con fecha de cierre fijada posterior a la antes citada y ya remitida a la Comisión de Vivienda de Canarias. En este sentido, además, las nuevas promociones por entregar quedarán sujetas, en cuanto a su procedimiento, a lo regulado en el *Decreto 138/2007*, que establece la obligatoriedad de la inscripción en el Registro Público de demandantes de vivienda protegida de Canarias.

Por último se nos informó que, en relación con a la posibilidades de que la reclamante fuera beneficiada, dada su precaria situación, de una ayuda al alquiler, independientemente de las líneas de ayuda establecidas directamente por el Gobierno de Canarias, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria estableció unas ayudas económicas en materia de vivienda, reguladas por una Bases al efecto publicadas en el *BOP de Las Palmas nº 158*, cuyo plazo máximo de recepción fue el 30 de enero de 2009, y la solicitud de la reclamante no se encontraba entre las 1 663 peticiones recibidas a su nombre.

En relación con la petición de información que, en términos similares se dirigió, en noviembre de 2009, a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, nos encontramos a la espera de recibir respuesta.

Es significativo también el **EQ 1327/08**. Un reclamante nos comunicaba que, había solicitado la adjudicación en régimen de alquiler de una vivienda de protección pública en el municipio de Telde y que, después una serie de vicisitudes, se le informó que aquélla se le había adjudicado mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones. Constaba, al parecer, una resolución administrativa en dicho sentido. Afirmaba, asimismo, el reclamante que, con posterioridad, recibió una llamada telefónica informándole de que dicha resolución se iba a “anular” por no llevar residiendo dos años en el municipio de referencia, cuando, según afirma, la fecha de aquélla es anterior al momento en que, de manera temporal, y por motivos, al parecer, justificados, se empadronó en otro municipio.

Admitida la queja, y con el objeto de recabar la oportuna información, se solicitaron los oportunos informes a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda acerca del asunto planteado, de los cuales, en síntesis, se deduce que:

- Como consecuencia de la existencia de una vivienda vacante en la promoción de viviendas “76 viviendas Las Medianías”, del término municipal de Telde, se solicitó por parte del Instituto Canario de la Vivienda, con fecha 19 de febrero de 2008, a dicho ayuntamiento, al amparo de lo establecido en el *artículo vigésimo del Decreto 194/94 de 30 de septiembre*, la correspondiente propuesta de adjudicación.

- Con fecha 28 de febrero de 2008 el Ayuntamiento de Telde remite al Instituto Canario de la Vivienda, la propuesta de segunda adjudicación a nombre de la esposa del reclamante, adjuntando a dicha propuesta el correspondiente informe social.

Según se nos informa, como consecuencia de dicha propuesta se procede, con fecha 24 de marzo de 2008, a dictar la correspondiente Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda por la cual se adjudica la vivienda referenciada a la esposa del reclamante.

Posteriormente, iniciados los trámites para la notificación de la Resolución, por los servicios del ICV se comprueba que la unidad familiar no reúne los requisitos necesarios para ser adjudicataria de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler establecidos en el *Decreto 194/04 de 30 de marzo* por “no residir en el municipio de Telde en el momento de formularse la propuesta de adjudicación, y no llevar dos años residiendo o trabajando en el mismo con carácter previo a la referida propuesta”

Por ello, y sin notificar la resolución, se procede por el Instituto Canario de la Vivienda a recabar los correspondientes datos de empadronamiento de los Ayuntamientos de Telde y Arucas, copia de los cuales les son remitidas, tras lo cual, con fecha 6 de mayo de 2008, según se nos informa, se remite un escrito, desde el Instituto Canario de la Vivienda, al ayuntamiento de Telde, como proponente de la adjudicación, comunicando a dicha corporación “los referidos extremos”.

Con fecha 23 de mayo de 2008, tiene entrada en el ICV el escrito del Ayuntamiento de Telde “a medio del cual anula la propuesta de adjudicación remitida a favor de la referida solicitante”.

El 6 de mayo de 2008, se procede a dictar la Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda a medio de la cual se deja sin efecto la Resolución de adjudicación de vivienda a la esposa del reclamante

De todo lo anterior se desprende, entre otros extremos, que la referida Resolución anulatoria no ha podido fundamentarse en el informe recibido del Ayuntamiento de Telde, sino en los propios datos recabados por el Instituto Canario de la Vivienda, obviando y, en contradicción con la propuesta de adjudicación formulada por el ayuntamiento de referencia, aún en vigor al momento de la repetida resolución.

Por otro lado, el escrito remitido por el Ayuntamiento de Telde, era un mero informe social -Negociado de Vivienda-. En cualquier caso el referido “informe” concluye “anulando” la inicial propuesta de adjudicación,

obviando de manera sorprendente todo el procedimiento administrativo establecido para la nulidad o anulabilidad de oficio de los actos administrativos.

“Teniendo en cuenta, entre otras, las anteriores otras consideraciones, el Diputado del Común remitió a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una Sugerencia, en el sentido de que se valorara la posibilidad de proceder a la adjudicación, mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones a la unidad familiar del reclamante de una vivienda de titularidad pública en el municipio de Telde, en atención a las especiales circunstancias que concurren en el presente caso. A pesar de los trámites realizados, nos encontramos la espera de recibir respuesta a la cita Resolución.

Durante el ejercicio 2009, ha formulado escritos de queja ante el Diputado del Común una serie de personas residentes en infraviviendas sitas en la zona denominada La Charca, Arguinenín (Mogán). Llevan solicitando la adjudicación, en régimen de alquiler, de una vivienda de titularidad pública que palie su situación de necesidad de vivienda, y que han visto como no han resultado adjudicatarias de una de las 50 viviendas en Loma del Pino Seco recientemente adjudicadas y temen, además, que sean demolidos sus actuales hogares.

Por la documentación aportada y teniendo en cuenta las distintas manifestaciones de los reclamantes, se procedió a requerir la información al Ayuntamiento de Mogán y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el asunto que ellos plantean y, en concreto, sobre el estado actual de los expedientes al efecto incoados; circunstancias tenidas en cuenta, en cada caso, en las baremaciones efectuadas, así como acerca de las medidas que, tendentes a paliar la grave situación de necesidad de vivienda de los reclamantes se hayan adoptado o estén previstas efectuarse..

Por la información facilitada por las referidas administraciones de manera individualizada respecto a cada de los reclamantes se concluye que, mientras alguna de las infraviviendas de referencia se encuentran en dominio público y sobre las mismas existen expedientes de demolición por dicha causa, otras, en cambio, se sitúan en suelo de titularidad privada. Todos estos inmuebles se encuentran dentro de un programa de erradicación del chabolismo.

En este sentido, la promoción de 50 viviendas en régimen especial de alquiler en la Loma de Pino Seco II, se destinó a la erradicación del chabolismo, tras aprobarse por el director del Instituto Canario de Vivienda la propuesta al efecto realizada mediante acuerdo del pleno del Ayuntamiento de Mogán de fecha 4 de marzo de 2008 que solicitaba el referido destino.

Como fecha de cierre de la promoción se fijó el 30 de junio de 2008 y se estableció, como límite de ingresos ponderados la cuantía de 14.225,4 euros (equivalente a dos veces el IPREM). El 9 de marzo de 2009 se formuló una petición de comunicación a los solicitantes, sobre los datos para el periodo comprendido entre julio de 2007 y junio de 2008 (es decir, el año natural anterior a la fecha de cierre), y se hizo mención de que dichos datos servirían para hacer la relación de los posibles adjudicatarios de la promoción.

Tras la valoración de las circunstancias socioeconómicas de las familias afectadas y acreditado,

en su caso, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Decreto 194/1994* (todavía de aplicación a dicha promoción), por el Ayuntamiento de Mogán se remitió al Instituto Canario de la Vivienda la preceptiva propuesta de adjudicación para la promoción de referencia con destino a la erradicación del chabolismo. La comisión de Vivienda informó favorablemente.

Por otro lado, y en relación con las medidas por adoptar con relación a las 17 familias que quedaron excluidas de la adjudicación, se nos informa que el Ayuntamiento de Mogán va a solicitar al Instituto Canario de Vivienda una reserva de cupo en una nueva promoción de 50 viviendas que, en la actualidad, se encuentra en construcción para aquéllas familias que, a la fecha de cierre cumplan los requisitos normativamente establecidos. La intención, es terminar de erradicar las infraviviendas existentes en la zona. Al mismo tiempo, se nos informó que para esas familias se tramitará, hasta el momento de la adjudicación, una ayuda al alquiler hasta que se efectúe aquélla, según las circunstancias sociofamiliares actuales.

#### **20.5. Adquisición de viviendas sujetas al régimen de protección pública (EQ 317/09, 454/09, 1352/09, 1224/09; 1454/09; 1926/08; 1540/09...)**

En este epígrafe se incluye una serie de expedientes de queja originados por problemas derivados de expedientes de solicitud de ayudas a la adquisición de viviendas usadas para uso propio (regulada por *RD 801/2005 de 1 de julio, BOE nº 166 de 13-07-2005, y Decreto Territorial 27/2006, de 7 de marzo, BOC nº 49 de 2006*), y aquellos otros referentes a la llamada Hipoteca Joven Canaria, que fija importantes ayudas, de entre 3 000 a 12 000 euros para aquellos solicitantes, no mayores de 35 años, cuyos ingresos familiares ponderados no superen 4,5 y 2,5 veces respectivamente el IPREM.

Del estudio de varios de estos expedientes se deduce que el problema que subyace, en muchas ocasiones, es un defecto en la información facilitada al ciudadano o en la recepción de la misma en relación con los requisitos exigidos para poder acceder a la ayudas solicitadas. Entre otros: el de la inexcusabilidad del límite del precio máximo por metro cuadrado útil o en los plazos máximos de presentación de la solicitud (a contar desde la formalización de la transmisión)

Así en el **EQ 454/09** una reclamante, con discapacidad calificada administrativamente como gran invalidez, nos comunicaba que, habiendo solicitado una subvención para la adquisición de una vivienda, le ha sido denegada la misma por superar el precio por metro cuadrado establecido normativamente.

Alegaba la reclamante que consideraba injusta dicha denegación ya que el motivo de que superar la citada ratio es que, debido a su discapacidad, la vivienda adquirida es pequeña y cuenta con una serie de servicios que encarecen el precio por metro cuadrado pagado. Manifestaba, además, que, de manera informal, se había comunicado en el momento de efectuar la petición que se tendría en cuenta su condición de discapacitada para aceptarle la subvención a pesar de superar la ratio establecida.

Asimismo afirmaba que, interpuesto el recurso de reposición contra la desestimación de su petición de

ayuda económica, no se había resuelto a pesar del tiempo transcurrido

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, el Diputado del Común requirió a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda la emisión del oportuno informe con el objeto de recabar la información sobre el asunto que nos ocupa y, en particular, sobre los trámites efectuados a raíz del recurso de reposición formulado por la reclamante; los motivos, en su caso, de la falta de contestación al mismo y las posibilidades de que, teniendo en cuenta la condición de persona con minusvalía, se pudiera aplicar alguna excepción a la norma general referente al precio máximo por metro cuadrado exigido en la normativa aplicable.

De la información facilitada por la Instituto Canario de la Vivienda, se desprende que el precitado recurso de reposición contra resolución del director del Instituto desestimatoria de la ayuda económica solicitada la formuló la reclamante el 20 de noviembre de 2007. El director del Instituto Canario de la Vivienda emite, el 20 de abril de 2009, una Resolución Delegada por la que se resuelve dicho recurso.

De los datos obrantes se concluye que:

- En efecto en cuanto al fondo del asunto planteado, la denegación de la ayuda solicitada por superar la ratio máxima establecida de 1223'52 euros por metro cuadrado útil, fue ajustada a Derecho conforme a las condiciones que, para obtener visado de contrato de compraventa de vivienda usada para uso propio y de reconocimiento del derecho a las medidas de financiación, se prevén en el *Real Decreto 801/2005* que regula el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso a los ciudadanos a la vivienda y en el *Decreto 27/2006* por el que regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias, en su artículo 46 para las viviendas de régimen general básico.

- Se produjo un retraso excesivo en resolver el recurso de reposición interpuesto por el reclamante. Cuestión aún más injustificable por el hecho de que la desestimación del mismo contiene un único fundamento jurídico formal (la presentación fuera de plazo del recurso) sin entrar a valorar el fondo de la cuestión planteada.

- La normativa aplicable, al no recoger excepciones aplicables a situaciones, excepcionales pero habituales, de minusvalía de los reclamantes, puede producir casos que pueden considerarse de injusticia subjetiva.

El problema planteado por los solicitantes de subvenciones acogidas al programa de Hipoteca Joven Canaria que no han visto satisfechas la expectativas creadas han sido causa de una serie de expedientes de queja tramitados por esta Institución. (**EQ 1224/09; 1352/09; 1454/09; 1540/09**), alguno de los cuales (**EQ 1454/09**) ha sido presentado de forma colectiva por varios afectados.

Con referencia a esta cuestión que en la Comunidad Autónoma de Canarias ha afectado a un gran número de personas, el marco normativa viene determinado por las bases al efecto publicadas el 4 de marzo de 2008 en el BOC nº 46, para la convocatoria de subvenciones genéricas, en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a facilitar el acceso de jóvenes con edades comprendidas entre 18 y 35 años, ambas incluidas, a una vivienda en propiedad.

La actividad subvencionada era, específicamente, la adquisición onerosa, para su destino como a residencia habitual y permanente, de una vivienda financiada mediante la Hipoteca Joven Canaria, durante el período comprendido entre el 16 de julio de 2007 y 15 de junio de 2008.

En la base tercera se estableció que, si en función del número de solicitudes presentadas, dichos créditos resultasen insuficientes, éstos podrían incrementarse mediante la oportuna transferencia de crédito con anterioridad a la fecha en que se dicte la correspondiente Resolución de concesión de las subvenciones.

Por otro lado, el importe de la subvención que se reconocerá en cada caso se fijó que dependería de la capacidad económica del solicitante de acuerdo con la baremación establecida en: Hasta 2,5 veces el IPREM: 12 000 €; hasta 3,5 veces el IPREM: 6 000 €; y hasta 4,5 veces el IPREM: 3 000 €.

En la base 6.3, se reflejó que el importe total de las subvenciones concedidas al amparo de la convocatoria no podrá superar el total de la dotación presupuestaria prevista en la base 3 de la misma (5 618 000 euros), y en la base 8, se estableció, en relación con los criterios de valoración de las solicitudes, que, para la valoración de las mismas se estaría, atendiendo a los ingresos familiares ponderados, a los siguientes criterios: Ingresos hasta 2,5 veces el IPREM: 15 puntos; ingresos hasta 3,5 veces el IPREM: 10 puntos; e ingresos hasta 4,5 veces el IPREM: 5 puntos. En caso de empate entre las puntuaciones de los solicitantes, se fijó que se atendería al orden de presentación de sus solicitudes.

Por último, en cuanto al procedimiento de valoración se fijaba la subvención se tramitará en régimen de concurrencia competitiva, mediante la comparación de las solicitudes presentadas con el fin de establecer un orden de prelación según la puntuación que resulte de aplicar los criterios de valoración que se contienen en la base octava. Se volvía a insistir en que las subvenciones se otorgarían hasta agotar el crédito presupuestario, según el citado orden de prelación.

Establecido el anterior marco normativo, se publicó ampliamente la línea de ayudas contenida en el mismo, de manera que, a través de las oficinas de vivienda de los distintos municipios de las islas o bien directamente en las de la Bolsa de Vivienda Joven se formularon gran cantidad de peticiones, muchas de las cuales fueron, al final, desestimadas mediante la Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda publicada en el *BOC 27 de febrero de 2009*, ya que se superó la dotación presupuestaria existente.

En relación con esta cuestión, se está tramitando el **EQ 1352/09**. Una reclamante, residente en el municipio de Santa Cruz de Tenerife manifiesta que había formulado una solicitud de ayuda para la compra de la primera vivienda para jóvenes menores de 35 años; se le informó, inicialmente, en "la bolsa de vivienda joven de Canarias-La Laguna-" de que todas aquellas solicitudes que fueran entregadas en plazo y cumplieran los requisitos exigidos obtendrían la ayuda (en su caso la máxima, de 12 000 euros). Afirma, asimismo, que, con posterioridad, se le comunicó que, como consecuencia de

un recorte presupuestario, su solicitud sería desestimada al establecerse un criterio cronológico, es decir, según la fecha de entrada de las solicitudes.

Interpuso el correspondiente recurso de reposición contra dicha desestimación con fecha 26 de marzo 2009, al entender, entre otros aspectos, que el criterio seguido era contrario a derecho y posterior solicitud de acto presunto el pasado 6 de octubre de 2009, al parecer, no ha recibido contestación alguna.

Asimismo, en el **EQ 1224/09** otro reclamante nos comunicaba que había presentado la solicitud para obtener una ayuda de primera vivienda y que le fue denegada por “falta de fondos”. Formuló la reclamación contra dicha denegación, con fecha de marzo 2009, sin hasta la fecha, en septiembre de 2009, hubiera recibido contestación alguna al respecto.

La misma causa fue el origen del **EQ 1454/09**. Un grupo de afectados por la denegación de las referidas subvenciones manifiestan que, en todo momento, por la información facilitada en las distintas oficinas municipales o dependientes del Gobierno de Canarias se les aseguraba que, cumpliendo los requisitos exigidos, se accedería a la subvención. Por tal motivo decidieron cumplimentar las exigencias requeridas, asumiendo con ello las obligaciones inherentes a aquéllas que, de otro modo, no hubiesen aceptado.

Ante el contenido de estas reclamaciones, el Diputado del Común ha remitido a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda las correspondientes peticiones de información, así como que se le ha sugerido la posibilidad de que, teniendo en cuenta tanto el gran número de personas que, al parecer, han sido afectadas por la denegación de las ayudas a las que alude el reclamante, cuyas expectativas se han visto frustradas, como la grave situación que se les ha creado, se articule alguna medida para que los solicitantes de estas ayudas puedan acogerse a las líneas de financiación que al efecto se puedan establecer e incluidas en vigente Plan Canario de Viviendas.

Diversas fueron las reclamaciones interpuestas por ciudadanos que, después de suscribir los contratos de adquisición de viviendas en construcción, acogidas al régimen de protección pública, denunciaban retrasos en su entrega.

Partiendo de lo preceptuado en el *artículo 24 del Decreto 27/2006, de 7 de marzo*, que concede al promotor un plazo máximo de 36 meses a partir de la obtención de la calificación provisional para presentar la solicitud de calificación definitiva (que requiere la previa terminación de las obras según el artículo 25.2 del referido texto normativo), es regla general que los contratos privados suscritos al efecto recojan, cómo periodo máximo de construcción, precisamente ese límite de 36 meses.

En el **EQ 1926/08**, referido a una vivienda promovida por Visocan, se comprobó, materializada la investigación, que la promotora había cumplido, *in extremis*, los plazos contractual y normativamente establecidos y no se pudo imputar a la empresa, en sentido estricto, el incumplimiento formal de los plazos establecidos, ya que, según la documentación aportada y teniendo en cuenta que VISOCAN, según la estipulación sexta del contrato privado suscrito, disponía

*de un plazo de treinta y seis meses, contados a partir del otorgamiento de la Calificación Provisional para finalizar las obras*, y que la cédula de calificación provisional tuvo fecha 14 de octubre de 2005. El plazo para solicitar la calificación definitiva, una vez finalizadas las obras, finalizaba el 14 de octubre de 2008 y Visocan formuló la referida solicitud el día 9 de dicho mes.

Además y en relación con lo establecido en el contrato privado en su día suscrito, en su estipulación vigésimo primera se fijó que: *...el vendedor se obligaba a elevar a escritura pública la venta, y a entregar las llaves de la vivienda, en un plazo máximo de tres meses contados desde la concesión de la Calificación Definitiva...*, por lo que, otorgada la referida calificación el día 27 de noviembre de 2008 y formalizada la compraventa y entrega de llaves el día 30 de diciembre siguiente, entendemos que la entidad vendedora ha cumplimentado la obligación asumida en cuanto los plazos establecidos.

#### **20.6. Desperfectos en viviendas sujeta a la protección pública. (EQ 254/08 196/09, 368/09, 714/07; 565/09, 813/09...)**

De nuevo, durante el presente ejercicio, han sido frecuentes los expedientes de queja tramitados por el Diputado del Común como consecuencia de reclamaciones interpuestas por ciudadanos que expresan su queja ante la inactividad de la Administración frente a desperfectos existentes en viviendas acogidas a la protección pública.

En este epígrafe incluimos, los casos en los que en los que las viviendas fueron adquiridas en propiedad y, por lo tanto, lo que se denuncia es una responsabilidad de la Administración en su función de supervisor de tales promociones (**EQ 196/09**) y los supuestos en los que los desperfectos existentes se encuentran en viviendas de titularidad pública (**EQ 368/09, 565/09**), en los cuales la administración propietaria tiene una responsabilidad directa, como propietaria, sobre la reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda en las condiciones de habitabilidad para servir al uso convenido, salvo cuando el deterioro de cuya reparación se trate sea imputable al arrendatario-adjudicatario.

En el **EQ 254/08**, el reclamante, propietario de una vivienda acogida al régimen de protección pública, sita en Gáldar, nos comunicaba que venía solicitando, desde la fecha de su adquisición, la subsanación de una serie de desperfectos en la misma.

Tras una serie de trámites realizados en el expediente incoado por la Administración, en el mes de junio de 2004, se resuelve estimar el recurso de alzada interpuesto por la entidad constructora contra la resolución recaída en dicho expediente. Además, se ordena la incoación de un nuevo expediente por deficiencias constructivas en la referida vivienda. Al parecer, dicha incoación se acuerda el día 25 de octubre de 2004 (expediente S-14/04), pero no consta que al reclamante se le notificara dicha decisión hasta el día 29 de octubre de 2007 a pesar de las reiteradas gestiones que al respecto hubo de realizar.

Ante tales antecedentes se acordó, en el ejercicio 2008, admitir la queja a trámite y solicitar el oportuno informe



acerca del asunto que el reclamante planteaba sobre el estado del expediente de referencia, los trámites, con expresión de fechas, realizados en el mismo, y motivos, en su caso, de la dilación producida.

Por el contenido del informe que, al final, nos la Administración, se desprende, en síntesis, que, en el expediente de referencia, se ha producido una demora “debido al exceso de carga de trabajo en el servicio”, lo cual ha supuesto la caducidad del referido expediente sancionador.

Por los datos consiguientes, se acordó remitir a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda una resolución en la que, sometiendo a su juicio una serie de consideraciones, se estimaba oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a actuar, de forma eficaz, en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho al tiempo que le sugería que se habilitaran, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, implementando, en el supuesto concreto que nos ocupaba, los medios personales necesarios para evitar, en lo sucesivo, la caducidad de expedientes los sancionadores incoados.

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 37 de nuestra ley reguladora, se le sugirió que estudiara la posibilidad de proceder a efectuar los trámites oportunos que fuesen precisos para dar satisfacción a la petición de la intervención formulada por el reclamante, incoando, en su caso si fuere preciso, los procedimientos administrativos oportunos.

En sentido es significativo entre otros, el **EQ 368/09** en el que la reclamante denunciaba una serie de desperfectos existentes en su vivienda de propiedad pública, ante los cuales la administración titular no había respondido sus demandas de reparación.

Tras la oportuna investigación, la administración competente nos informó que, practicadas las correspondientes visitas de inspección, los informes de los técnicos competentes concluían en que el origen de los desperfectos denunciados era el resultado de ciertas obras ilegales, al parecer realizadas por los adjudicatarios en las azoteas del edificio. En el referido informe se aludía, asimismo, a que, debido a la utilización de planchas de amianto en las cubiertas, según el protocolo de gestión y tratamiento de residuos peligrosos, en el caso del amianto, “el proceso de deslaminaje conllevará un procedimiento extenso, caro y muy complicado”. De cualquier forma se concluye que al ser los defectos apreciados motivados por obras ilegales, al parecer, realizadas por los usuarios, correspondería a los adjudicatarios responsables su subsanación.

En el **EQ 196/09**, un reclamante, que actuaba su nombre y en el de otros vecinos afectados, nos comunicó que, habiendo adquirido la propiedad de una viviendas en un edificio de nueva construcción sito en la Villa de Ingenio, habían surgido una serie de problemas, al parecer, derivados de unos defectos existentes en ciertos

elementos comunes del edificio que impedían su correcto enganche a la red de suministro eléctrico y de agua. Tras denunciar los desperfectos ante la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, esta Administración les contestó requiriendo a la comunidad de propietarios para que los subsanaran.

Salvando el hecho de que el fondo de la cuestión planteada podría tratarse de un problema jurídico privado (entre los reclamantes, por un lado, y el promotor del edificio y, en su caso, ante la compañía suministradora de energía, por el otro) y, por tanto ajeno a nuestras competencias, y así se comunicó al reclamante, sin embargo, esta Institución requirió la oportuna información a la Consejería de Empleo Industria y Comercio sobre la falta de contestación a varios escritos remitidos por los reclamantes.

Se constata por el contenido de la información recabada que a raíz de la reclamaciones efectuadas, el 22 de mayo de 2008 el jefe de sección Censo Industrial realizó una visita de inspección al edificio de referencia y se levantó la correspondiente acta en el que se indican las deficiencias y otras circunstancias detectadas y se concedía un plazo de 30 días para proceder a la legalización de las instalaciones, con la aportación del oportuno proyecto técnico y la preceptiva documentación de puesta en marcha.

Con posterioridad, el 7 de agosto de 2008, la expresada Administración solicitó a la entidad promotora la aportación de una serie de documentación referida las instalaciones y se le advertía que el incumplimiento de la misma supondría considerar a la citada empresa como responsable directa de las obras ejecutadas. Los reclamantes solicitaron la ampliación del plazo para la presentación de la documentación que se les concedió por un periodo de 90 días. Con fecha 4 de noviembre de 2008, se emitió un informe propuesta de expediente sancionador a la entidad promotora.

En conclusión, de las actuaciones señaladas se desprende que las actuaciones del servicio de Seguridad Industrial se encaminaron, por un lado, a la legalización de las instalaciones de fontanería del edificio en cuestión y para ello se requirió la presentación de la preceptiva documentación de puesta en marcha y, paralelamente, a exigir responsabilidades a quien se entendió responsable de la situación denunciada. Los reclamantes no presentaron alegaciones ante lo informado por la Administración y, en consecuencia, se procedió al archivo, por desistimiento, del expediente.

En el ejercicio 2009, se ha continuado con la tramitación del **EQ 714/07**, originado por unos desperfectos existentes en el trastero de una vivienda sujeta a protección pública. Su propietaria nos comunicaba que, a pesar de las reparaciones realizadas (apertura y posterior cierre de un hueco en el techo del trastero para verificar el origen de las humedades y pintura del mismo), las filtraciones continuaban imposibilitando el uso del referido trastero. Al parecer, los referidos desperfectos ya habían sido objeto de actuaciones por parte de la administración responsable de la supervisión del edificio, que, en su día, procedió a archivar el expediente al haber comunicado la

empresa constructora la subsanación de los defectos que se denunciaban.

Recabada la información sobre el asunto, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos comunica, en un primer informe, que, ante la existencia de declaraciones contradictorias -Visocan sostiene que la empresa constructora les ha notificado que las obras reparadoras de las deficiencias denunciadas se han subsanado -, se está a la espera de que los servicios técnicos del Instituto Canario de la Vivienda informen, tras la visita de inspección, con el objeto de proseguir con las actuaciones que proceda.

Con posterioridad, después de nuevas gestiones de esta Institución, se nos comunica que se ha comprobado que la constructora solamente ha ejecutado la reparación de daños en paramentos del trastero y que, informada la promotora (Visocan) de esta circunstancia, los técnicos de la misma afirman que se procederá en breve y con cargo a la constructora, a la ejecución de las obras oportunas para resolver el origen de las infiltraciones de acuerdo con los informes técnicos y que, una vez terminadas las obras, se comunicará al Instituto Canario de la Vivienda para su conocimiento y efectos oportunos.

Por último, tras una nueva petición de información sobre el estado del expediente, que hubo de reiterar en tres ocasiones, el informe emitido por el jefe de servicio de Promoción Privada del ICV nos da cuenta de que la promotora ha presentado un escrito en el que comunica la realización de las obras de referencia, acompañada de las facturas y la conformidad de la denunciante.

Se da traslado de este informe a la reclamante y se procedió, por solución del asunto planteado, al archivo del expediente de queja. Es preciso, por lo expuesto en este expediente, el que debamos insistir en la necesidad de que se agilicen los mecanismos y procedimientos administrativos de forma que problemas del tipo del denunciado, de fácil y rápida subsanación, tengan una pronta solución y no se alarguen de forma innecesaria en claro perjuicio de la ciudadanos y, además, que se deben acortar los tiempos de respuesta a la peticiones formuladas por esta Institución.

## 20.7. Quejas de oficio

**EQ 291/08.** Falta de puesta en marcha del Registro público de demandantes de vivienda protegida de Canarias. En el informe correspondiente al ejercicio 2008, ya hicimos referencia a la queja tramitada con **EQ 291/08**, incoada de oficio por esta Institución, cuyo objeto era recabar información sobre los motivos por los que, a pesar del tiempo transcurrido desde la publicación del *Decreto 138/07 (BOC de 8 de junio de 2007)*, que establece el nuevo régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, hasta la fecha no se había regulado normativamente el Registro público de demandantes de vivienda protegida de Canarias, lo que impedía, en virtud de lo preceptuado en la disposición final segunda del citado decreto, su entrada en vigor.

Aunque hasta la fecha de cierre del presente informe no habíamos recibido una respuesta formal a las reiteradas peticiones de información al efecto realizadas, con fecha

8 de octubre de 2009 se publicó en el BOC, la *Orden de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, de 24 de septiembre de 2009*, que regula el régimen de inscripción, funcionamiento, y estructura del Registro público de demandantes de vivienda protegida de Canarias. De esta manera se ha dado cumplimiento, finalmente, a lo establecido en el artículo 15 del *Decreto 27/2006, de 7 de marzo*, que regula las actuaciones del Plan de viviendas de Canarias 2005-2008, que “creaba” el referido registro con la finalidad de facilitar los datos precisos para la adjudicación y venta de las viviendas protegidas, tanto en la primera como en ulteriores transmisiones, así como proporcionar a las diferentes administraciones públicas una información actualizada de la demanda de vivienda protegida existente en Canarias, facilitando con ello a aquellas la adecuación de las programaciones de vivienda protegida a la demanda real existente.

La referida Orden regula los términos y condiciones en que se va a proceder a la inscripción en el citado Registro, estableciendo en sus disposiciones generales, su objeto, finalidad y obligatoriedad, así como el procedimiento, requisitos, duración y modificación de las inscripciones y las condiciones de acceso a los datos registrales. Así, se fija que deberán inscribirse en el expresado Registro todas las personas o unidades familiares que deseen ser adquirentes o adjudicatarios de una vivienda protegida, tanto de promoción pública como de promoción privada, siendo este requisito ineludible para adquirir la condición de demandante de vivienda y poder acceder, en régimen de venta o alquiler, a una vivienda protegida.

Con la entrada en vigor de este Registro y, por ende, con la del *Decreto 138/2007*, se deroga el hasta ahora vigente *Decreto 194/1994, regulador del procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler*. Se produce con ello un importante cambio en la regulación normativa del procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas, cambio que, desde distintas instancias, incluida esta Institución, mediante diversas Sugerencias remitidas al efecto desde hace varios años, se venía solicitando. Y ello porque las nuevas necesidades y los cambios de carácter socio-económicos sobrevenidos desde la promulgación de ya lejano *Decreto 194/1994* obligaban, desde hace tiempo, a una adecuación de la normativa reguladora del procedimiento y de los requisitos exigidos a los solicitantes de vivienda protegida, así como de las circunstancias ponderadas tenidas en cuenta para las baremaciones por efectuar. En cualquier caso, es preciso que transcurra el tiempo para hacer un balance más exhaustivo que la aplicación de esta nueva normativa va a tener.

**EQ 163/09.** Problemas en el grupo 41 viviendas de Santa. Rita, en Granadilla de Abona. Esta Institución conoció, en el mes de febrero de 2009, que un conjunto de vecinos del grupo 41 viviendas de Santa Rita, en el municipio de Granadilla de Abona, Tenerife, intentaba solventar sin éxito el problema que, al parecer, mantienen con una familia residente en la misma urbanización que, según afirmaban, incumple de manera sistemática, desde hace tiempo, las más mínimas normas de convivencia.

Informados de que ese grupo de vecinos había acudido, en diversas ocasiones, al Instituto Canario de la Vivienda solicitando, de manera infructuosa, la incoación del correspondiente expediente de desahucio administrativo a la referida unidad familiar por incumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de adjudicación o cualquier otra medida efectiva al respecto, y habiendo sido, al parecer, desatendidas hasta el momento sus demandas, se acordó, de conformidad con lo establecido en el *artículo 22.1 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, iniciar una investigación de oficio y solicitar un informe sobre si, por parte de la Administración de referencia, se tenía conocimiento de los problemas de convivencia que, desde hace años, se vienen denunciando en el referido bloque de viviendas así como, respecto a posibles incumplimientos por determinados adjudicatarios de las obligaciones asumidas en las contratos de adjudicación y, en su caso, sobre las medidas que al respecto se hubiesen tomado o estuviesen previsto adoptar.

El día 9 de marzo de 2009, se remitió la petición del informe y, ante la falta de respuesta, hubo que reiterar la solicitud en un escrito de fecha 8 de mayo. Se instaba a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado sobre el asunto objeto de reclamación.

A pesar de las gestiones realizadas y habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa Administración remitiera el informe requerido, no se ha recibido la respuesta, en consecuencia, hubo que remitir a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, con fecha 24 de septiembre, un Recordatorio de deberes legales. Hasta la fecha del cierre del presente informe, esta Institución se encuentra a la espera de recibir la información solicitada.

#### **20.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda. (EQ 170/07; 821/08; 1030/07; 940/08; 876/07; 962/07).**

Se tramitó el **EQ 170/07** en el que, en síntesis, un reclamante nos manifestaba que, en el mes de marzo de 2007, había solicitado formalmente en el Ayuntamiento de Tegueste la remisión de cierta documentación y que, a pesar del tiempo transcurrido, no se la había entregado.

Esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y, tras los trámites oportunos, resolvió admitirla. Se recabó a ese ayuntamiento un informe al respecto, se emitió una Resolución en la que, después de formular las oportunas consideraciones y fundamentación jurídica, se sugirió a dicha Administración que, estudiara la posibilidad de proceder a la resolución, en plazo, de las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por el reclamante y el acceso a la información solicitada.

A través de un escrito de fecha 29 de abril de 2009 el Ayuntamiento de Tegueste comunica la aceptación

de la Sugerencia remitida por el Diputado del Común y nos informa que, habiéndose resuelto la petición formulada por el reclamante, se le ha autorizado acceder al expediente solicitado.

Motivado por la falta de respuesta a un recurso de reposición formulado por una reclamante, con fecha 9 de enero de 2008 (fecha de entrada en el ICV) contra la desestimación de una solicitud de visado de contrato de compraventa de vivienda usada para uso propio y de declaración protegida, así como del derecho a la financiación protegida para la adquisición de inmueble, se tramitó expediente de queja **821/08**

Tras las oportunas actuaciones, recabada la información precisa acerca del asunto planteado, el Diputado del Común acordó remitir a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, una Resolución en la que, después hacer mención, sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, al *artículo 47 de la Ley 30/92* que establece la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas, se le recordaba que el artículo 74 del citado texto legal fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites.

Por otro parte, y si bien, según la citada norma, establece que los plazos máximos para resolver el procedimiento y notificar la resolución se podrán suspender en determinados supuestos normativamente tasados, en el presente caso, no había operado ninguno de ellos. Asimismo, en el supuesto de referencia, en donde, según los datos obrantes la reclamante, tras formular el citado recurso de reposición no había recibido, transcurridos más de seis meses desde su interposición, contestación alguna a aquél, no puede tampoco argüirse la aplicación del silencio administrativo en el sentido que fuere, en descargo de la obligación de resolver que, en cualquier caso, compete a la Administración.

A la vista de lo expuesto, previo el pertinente Recordatorio legal acerca de la genérica obligación de actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales y con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho y de impulsar conforme con lo expresado en el cuerpo del escrito las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, se sugirió a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda que estudiara la posibilidad de implementar los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos de referencia, se pueda dar cumplimiento, en plazo, a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los términos establecidos, e impulsando, caso de que todavía no se hubiese llevado a cabo en el supuesto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por la reclamante.

En un escrito con entrada en esta Institución el día 3 de julio de 2009, el Instituto Canario de la Vivienda

nos comunica, por una parte, que, con fecha 28 de abril de 2009, se dictó la resolución del director del ICV por la que resuelve el recurso de reposición formulado por la reclamante, y por la otra, que, en relación con la sugerencia de implementar los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos, se dé cumplimiento, en plazo, a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos, nos informa que se está considerando la posibilidad de mejorar los medios materiales y personales de dicho servicio para agilizar la resolución de los recursos.

Igual consideración tuvo, por parte de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, la Resolución que el Diputado del Común remitió con fecha 19 de febrero de 2009 en el **EQ 1030/07**. Se le sugería, tras los correspondientes antecedentes y consideraciones jurídicas, que, con el fin de evitar las dilaciones en la tramitación de los expedientes administrativos de concesión de ayudas al alquiler (más significativa en el último trámite de fiscalización previa), que está causando un evidente perjuicio al ciudadano (que en el caso concreto ha tardado más de 19 meses en ver satisfecha su petición), se habilitaran los medios personales y materiales que fuesen precisos para lograr un recorte en los tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos de concesión de ayudas económicas para el alquiler destinadas a los inquilinos.

Así, a través de un informe del jefe de servicio de Promoción Privada, fechado el 22 de junio de 2009, se nos comunica que se han incrementado los medios personales y materiales con el fin de agilizar la tramitación de este tipo de expedientes para así responder a los ciudadanos con la mayor celeridad posible.

En el **EQ 940/08** motivado por la falta de contestación del Ayuntamiento de Arrecife a una solicitud de adjudicación de una vivienda de promoción pública formulada por un ciudadano, previos los trámites y gestiones oportunas, el Diputado del Común dictó una Resolución al considerar probado que, habiéndose presentado fuera de plazo la solicitud de vivienda del reclamante, ésta se archivó junto al resto de solicitudes presentadas en igual condición y sin que el ayuntamiento comunicara nada al reclamante.

En esta Resolución y previas las consideraciones pertinentes, se formuló a la corporación local, entre otras consideraciones, la sugerencia de que estudiara la posibilidad de proceder a la resolución de todas las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos e impulsando, en el caso concreto que nos ocupaba, una formal contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

En un escrito con fecha 9 de septiembre de 2009, el ayuntamiento, que reconoce la obligatoriedad de dar respuesta a todas las solicitudes registradas, lamenta no haber podido llevarla a cabo por falta de medios humanos; asume su parte de responsabilidad, se compromete a dar una respuesta al solicitante, así como a evitar que esa situación se vuelva a repetir en un futuro.

En el **EQ 876/07**, al que ya hizo indicación en el ejercicio anterior, y en el que este Diputado del Común

emitió una Resolución, en el mes de diciembre de 2008, dirigida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, dicha consejería en un informe que nos remite en febrero de 2009 nos comunicó, en relación con la citada sugerencia (a la que nos remitimos, para evitar la reiteración) que: En primer lugar, hay que reiterar que las suspensiones del cobro de los recibos correspondientes a viviendas cuyos titulares se han acogido al *Decreto 114/1999* se realizan de manera cautelar, puesto que, hasta que no sean amortizados los créditos que gravan las viviendas, no podrán tramitarse las solicitudes y, en consecuencia, determinar que los beneficiarios de las subvenciones reúnen los requisitos exigidos en el expresado Decreto y ello en aras a preservar los derechos que pudieran ostentar en el futuro, dado que los mismos se materializarán con la resolución que concederá, en su caso, la subvención correspondiente.

Por otra parte, se nos comunica que, con independencia de las reuniones mantenidas con los adjudicatarios en las que se les informaba de la no devolución establecida en el Decreto, así como de la llamada telefónica a los interesados que no hubieran solicitado la suspensión, como en el caso del reclamante, personal del Instituto Canario de la Vivienda ha mantenido diversas reuniones con la empresa encargada de la recaudación de los créditos de ese organismo, que culminaron con la puesta en marcha de una mejora en la aplicación informática que controla la información relativa al abono de los alquileres de las viviendas, dotada, entre otras herramientas, de una serie de alarmas de aviso para evitar que superen las cantidades establecidas para el caso de que las subvenciones fueran concedidas. Asimismo, se nos comunica que se ha instruido al personal encargado de tramitar dicho programa de la información que deben prestarse los interesados.

Tras la investigación realizada en el **EQ 962/07**, el Diputado del Común remitió, en diciembre de 2008, al Ayuntamiento de Tuineje una Resolución en la que, previos los oportunas antecedentes y consideraciones jurídicas, se sugería a dicha Administración que estudiara la posibilidad de que, en lo sucesivo se procediera a la contestación en plazo de las peticiones formuladas por los ciudadanos, en particular, en materia de vivienda, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos e impulsando, en el caso concreto que nos ocupaba, una formal y expresa contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

Con fecha 15 de abril, el Ayuntamiento de Tuineje emitió un informe en contestación nuestra sugerencia, en el que, valorando de forma positiva, la misma, se compromete a mejorar el procedimiento de respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta las deficiencias de recursos humanos y materiales con los que cuentan. Asimismo, nos comunica que está haciendo todo lo posible por responder a las peticiones de los ciudadanos en forma y plazo y, que, en el caso concreto del reclamante, se le dará una formal y expresa contestación a la petición de vivienda formulada.



**20.9. Resoluciones más significativas en el área de Vivienda. (EQ: 821/08; 1327/08; 254/08; 940/08; 999/08)**

**EQ 821/08 Sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda al objeto de que se implementen los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos de referencia se pueda dar cumplimiento en plazo a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña...

Según nos manifestaba la reclamante, habiendo formulado con fecha 19 de diciembre de 2007 recurso de reposición contra una resolución dictada por el Instituto Canario de la Vivienda, hasta la fecha no había recibido contestación alguna al respecto.

Por tal motivo, esta Institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa consejería, con fecha 6 de mayo de 2008, registro de salida número 1850, informe respecto al asunto planteado por la reclamante, y, en concreto, sobre los motivos de la dilación producida, y previsiones al respecto, siéndonos debidamente contestado mediante comunicación de 4 de agosto pasado (registro de entrada 3762).

Del contenido del referido informe, cuya atenta remisión agradecemos, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que:

- La reclamante formuló, el día 8 de noviembre de 2006, ante el Instituto Canario de la Vivienda (en adelante ICV) solicitud de visado de contrato de compraventa de vivienda usada para uso propio y de declaración protegida, así como del derecho a la financiación protegida para la adquisición de inmueble, al objeto de beneficiarse de las medidas que para favorecer el acceso a la vivienda de los ciudadanos establecen tanto el Plan Estatal 2005-2008 (aprobado mediante el Real Decreto 801/2005, de 1 de julio) como el Plan de Vivienda de Canarias (Decreto 27/2006 de 10 de marzo)

- El 27 de julio de 2007 tuvo salida del ICV comunicación dirigida a la reclamante y su esposo, mediante la que se notificaba resolución del director del ICV (fecha 2 de julio de 2007) desestimando la solicitud formulada, así como *la ayuda estatal directa a la entrada*, con base en una serie de fundamentos jurídicos.

- Habiéndose formulado por los interesados, con fecha 9 de enero de 2008 (fecha de entrada en el ICV), recurso de reposición contra la resolución citada en el párrafo anterior, el Servicio de Promoción Privada del ICV remitió (desconociéndose la fecha de dicha remisión) a los Servicios Jurídicos de dicho organismo, el referido recurso, con informe y copia completa y ordenada del expediente, para su resolución, circunstancia que comunica, a petición de esta institución, el día 14 de julio de 2008, sin que al parecer hasta la fecha se haya resuelto el mismo.

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

I.- El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el *artículo 103.1 de la Carta Magna*, y 3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

II.- Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, la citada *Ley 30/92* establece, en su *artículo 47*, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas. Al mismo tiempo, en el *artículo 74* del citado texto legal se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites.

III.- Por otro lado, la expresada *Ley 30/92*, en su *artículo 42*, preceptúa que el plazo máximo en el que debe notificarse resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento, no pudiendo exceder el mismo de seis meses (salvo que una norma con rango de Ley establezca una mayor), y estableciendo que, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.

Si bien, según la citada norma, los plazos máximos para resolver el procedimiento y notificar la resolución se podrán suspender en determinados supuestos, normativamente tasados, en el presente caso no ha operado ninguno de ellos.

En el presente supuesto, según se desprende de los datos obrantes, la reclamante tras formular el citado recurso de reposición no había recibido, transcurridos más de seis meses desde su interposición, contestación alguna a aquél, no pudiéndose argüir la aplicación del silencio administrativo, en el sentido que fuere, en descargo de la obligación de resolver que en cualquier caso compete a la Administración.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto en el anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora,

le sugerimos que estudie la posibilidad de implementar los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos de referencia se pueda dar cumplimiento en plazo a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los términos establecido, e impulsando, caso de que todavía no se hubiese llevado a cabo en el supuesto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por la reclamante.

De acuerdo con lo fijado en el referido *artículo 37.3* de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos

**EQ 999/08 Sugerencia al ayuntamiento de Tegui se para que se lleven a cabo las actuaciones que resultaren procedentes para resarcir en la medida de lo posible los daños causados a los vecinos afectados por la tormenta tropical Delta, que fueron solicitantes de las ayudas previstas, y que hasta la fecha no han satisfechas sus fundadas peticiones.**

Nos dirigimos a usted con motivo del escrito de queja presentado con fecha 7 de mayo de 2008 en esta Institución por don..., que se tramita en nuestras oficinas bajo el número de referencia arriba señalado.

Según nos manifestaba el reclamante, en fecha 3 de enero de 2006, formuló ante el Ayuntamiento de Tegui se escrito de solicitud de valoración de daños para acceder a la ayuda para la reparación de los daños producidos en viviendas que tengan la condición de residencia habitual y permanente, como consecuencia de la tormenta tropical Delta.

Afirmaba asimismo el reclamante que, tras algunos intentos frustrados de conocer la situación de su expediente, el 23 de octubre de 2007 formuló nuevo escrito ante el referido ayuntamiento al objeto de que éste procediera según lo estipulado, a trasladar al Instituto Canario de Vivienda su expediente.

Por último nos expresó que el 5 de noviembre de 2007 hubo de remitir personalmente la documentación que obraba en su poder al Instituto Canario de la Vivienda, desde donde le han manifestado que el ayuntamiento de referencia no había cumplimentado los informes precisos.

Esta Institución consideró que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, por lo que se acordó admitirla a trámite y solicitar a ese ayuntamiento informe con fecha 29 de mayo de 2008, registro de salida 2310, del cual no hemos recibido respuesta por su parte, acerca del asunto planteado por el reclamante y, en concreto motivos por los que, en su caso, no se había procedido a remitir al Instituto Canario de la Vivienda la información solicitada, así como relación de todos los trámites efectuados a raíz de la presentación por el reclamante de su escrito de fecha 3 de enero de 2006.

Al mismo tiempo, desde esta Institución se solicitó a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda la emisión de otro informe acerca del asunto planteado

por el reclamante y, en concreto, sobre los trámites efectuados en el expediente que al efecto se hubiese incoado, con expresión en su caso de los requerimientos de información que al ayuntamiento de referencia se hayan formulado, así como previsiones al respecto.

Del contenido del referido informe, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que:

1º) En efecto, con fecha 3 de enero de 2006, se formuló ante el Ayuntamiento de Tegui se un escrito de solicitud de valoración de daños para acceder a la ayuda para la reparación de los daños producidos en viviendas que tengan la condición de residencia habitual y permanente, como consecuencia de la tormenta tropical Delta, constando asimismo que, el 23 de octubre de 2007, el reclamante formuló nuevo escrito ante el referido ayuntamiento al objeto de que éste procediera según lo estipulado, a trasladar al Instituto Canario de Vivienda su expediente.

2º) Mediante la aprobación del *Decreto 227/2005, de 13 de diciembre*, el Gobierno de Canarias, en reconocimiento de la situación excepcional originada por el paso de la tormenta tropical Delta por el archipiélago, instauró una serie de ayudas y medidas de diferente naturaleza, encaminadas a paliar, en la medida de lo posible, los daños causados en los diversos ámbitos afectados, declarándolas, al tiempo, compatibles con las que, en su caso, pudiesen ser reconocidas por otras Administraciones Públicas.

Entre las ayudas que regula el citado Decreto se contemplan, en el artículo 4, las destinadas a compensar los daños producidos en la vivienda habitual y permanente, ya sea para la reparación o reconstrucción del inmueble dañado, o bien para sufragar los gastos de alquiler concertado como consecuencia directa de los daños causados por la tormenta, encomendando, por otra parte, a los ayuntamientos la emisión del correspondiente informe técnico.

En el ámbito estatal, la situación producida por el referido temporal supuso la aprobación del *Real Decreto Ley 14/2005, de 2 de diciembre*, que dispuso, de acuerdo con los términos y condiciones que reglamentariamente se establecieran, la concesión por el Ministerio de la Vivienda de ayudas para alquiler, reparación, rehabilitación, y reconstrucción de vivienda, confiando su ejecución a lo que resultara de la celebración de los oportunos convenios de colaboración. En desarrollo del real *Decreto-Ley 14/2005, el Real Decreto 610/2006, de 19 de mayo*, prevé la aportación de 1.500.000 euros destinados a cofinanciar las obras realizadas para la reparación de los daños producidos en la vivienda de particulares, al tiempo que reitera la atribución de la gestión de las ayudas por el citado departamento, de conformidad con las condiciones y términos que reglamentariamente se establecieran y de acuerdo con los convenios de colaboración que pudiesen llevarse a cabo

De acuerdo con las previsiones normativas anteriormente expuestas, el 3 de mayo de 2007, fue formalizado convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y el Ministerio de la Vivienda, con el objeto de regular los criterios y el procedimiento de concesión de las ayudas a la vivienda por los daños ocasionados por la referida tormenta tropical.

Por lo tanto, sólo a partir de este momento fue posible determinar los requisitos y presupuestos que se iban a exigir para la percepción de las ayudas, ya que en dicho instrumento de colaboración se establecen, entre otros extremos, los requisitos exigibles a los beneficiarios, la documentación a presentar por los mismos para su acreditación, el carácter cofinanciado de las ayudas, y la aportación económica de cada una de las Administraciones.

Por último, el 23 de noviembre de 2007, fue publicada en el Boletín Oficial de Canarias la *Orden de la Consejería de Bienestar Social, Juventud, y Vivienda, de 20 de noviembre*, por la que se dispone la concesión de forma directa de las ayudas por los daños producidos por la referida tormenta tropical. En la exposición de motivos de la citada Orden se pone de manifiesto la importancia que en el proceso de tramitación y resolución de las ayudas, tienen los informes técnicos de cuantificación de daños, que conforme con *artículo 4 del Decreto 227/2005*, han ser emitidos por los ayuntamientos.

Partiendo de la imposibilidad de tramitar las solicitudes sin la previa remisión de tales informes técnicos municipales, la *Orden de 20 de noviembre*, hubo de distinguir entre las solicitudes presentadas respecto de las que ya el correspondiente ayuntamiento había remitido al Instituto Canario de la Vivienda los oportunos informes técnicos de valoración de daños, y aquellos interesados que habiendo presentado solicitud en la correspondiente corporación local, ésta no había trasladado al ICV el referido informe.

Así en el apartado 1 de la parte dispositiva de la *Orden* expresamente estableciera lo siguiente “El Instituto Canario de la Vivienda otorgará las citadas ayudas a los solicitantes que, habiendo presentado solicitud de ayuda, pertenezcan a algunos de los términos municipales que correspondientes a los ayuntamientos que se relacionan en el Anexo I, siempre que se acrediten la concurrencia de los requisitos establecidos en el apartado 3”.

En dicho anexo no aparece el Ayuntamiento de Tegui, por lo que las solicitudes de peticionarios de dicho municipio, tal y como se expresa en la citada *Orden*, deberían ser objeto de tramitación tan pronto como el ayuntamiento emita y traslade las correspondientes valoraciones.

Según consta, el Instituto Canario de la Vivienda, con fecha 31 de julio de 2007, remitió al Ayuntamiento de Tegui escrito solicitando “certificación expedida por el órgano de la Corporación competente de la Corporación, relativa a que las solicitudes trasladadas al Instituto se corresponden con la totalidad de afectados en el término municipal. ...” y “Informe técnico de valoración o cuantificación de daños, exigido en el artículo 4 del Decreto territorial 227/2005, que deberá emitirse de forma individualizada para cada una de las solicitudes presentadas, y su no remisión a este Instituto en el plazo indicado, dada la preceptividad del mismo, determinará la no admisión a trámite de las correspondientes solicitudes”

3º) Si bien consta que el Ayuntamiento de Tegui aportó el listado referente a solicitudes presentadas para la concesión de ayudas por daños en vivienda previstas en el *Decreto 227/2005, de 13 de septiembre*, dicho listado no incluye los importes individualizados convenientemente cuantificados, y carece del preceptivo Informe Técnico Municipal.

En atención a lo expuesto, esta Institución ha estimado conveniente someter a VI las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** El principio de eficacia que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el *artículo 103.1 de la Carta Magna*, y en el *artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las necesidades de aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

En el presente supuesto, si bien es cierto que esa Administración al parecer remitió el oportuno listado de solicitantes al Centro Directivo encargado de la tramitación de los expedientes de ayuda, no lo es menos que se omitió la obligación de “...emitirse de forma individualizada para cada una de las solicitudes presentadas” y careciendo de “Informe técnico de valoración o cuantificación de daños”.

Tal omisión ha supuesto que los solicitantes residentes en su municipio, se hayan visto privados de la posibilidad de cobrar en tiempo las ayudas previstas, para las cuales se contaba con la oportuna partida presupuestaria, con el grave y evidente perjuicio económico que ello les ha producido. En aplicación de los principios antes referenciados, se debía haber puesto los medios precisos, con anterioridad, en previsión del daño finalmente causado.

Siendo conscientes de la limitación de medios materiales y personales que determinados ayuntamientos canarios padecen, y de la dificultad que esto supone para hacer frente a determinados requerimientos técnicos, tales como el que nos ocupa, ello no puede justificar en modo alguno la dejación de las obligaciones normativamente impuestas, máxime cuando dicha dejación supone un grave y directo perjuicio para los derechos de los vecinos afectados.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución estima oportuno formularle la siguiente SUGERENCIA en el sentido de actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos e impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el supuesto concreto que nos ocupa, las medidas oportunas para resarcir en la medida de lo posible los daños causados a los vecinos afectados, que fueron solicitantes de las ayudas previstas, y que hasta la fecha no han satisfechas sus fundadas peticiones.

Por otro parte, habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del*



*Común* para que esa Administración haya remitido el informe requerido en su día, esta Institución REITERA dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estima procedente recordarle que el *artículo 30.1 y 30.3* de la referida *Ley*, se establece que “Las Autoridades y el personal 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” (...) y que “A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la Ley”.

Las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado Social y Democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta Institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos fundamentales.

De acuerdo con lo fijado en el referido *artículo 37.3* de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y este recordatorio sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos, en un plazo no superior al mes desde su recibo, lo que se comunica a sus efectos.

**EQ 940/08 Sugerencia al ayuntamiento de Arrecife respecto a la obligación legal de contestar formalmente las solicitudes de adjudicación de viviendas de Promoción pública.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don...

Según manifestaciones del reclamante que, con fecha 17 de enero de 2005, formuló ante el Ayuntamiento de Arrecife una solicitud de vivienda, sin que hasta la fecha haya tenido contestación alguna a su petición.

Esta Institución considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar, mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2008 (RS 2071), informe acerca del asunto planteado y, en concreto, sobre el trámite dado a la solicitud formulada por el reclamante, de la cual apartamos copia; trámites efectuados en el expediente que, en su caso, se haya incoado; motivos, en su caso, de la falta de contestación al referido escrito, y previsiones al respecto.

El 6 de junio de 2008 (RE nº 2918) tuvo entrada en esta Institución el informe requerido, cuya atenta remisión

agradecemos, de cuyo contenido, así como de los demás datos recabados posteriormente por esta institución, se desprende que:

- Habiendo sido presentada fuera de plazo la solicitud de vivienda del reclamante dicha solicitud pasó a ser archivada, sin más, junto al resto de solicitudes presentadas fuera de plazo, y sin que se le comunicara nada.

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Uno de los derechos que, a tenor de lo establecido en el *artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, se reconoce a los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, es el referido a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como el acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos legalmente.

En ejercicio de estos derechos, la reclamante presentó la repetida solicitud de vivienda ante ese ayuntamiento, sin obtener respuesta expresa a su petición.

Entendemos que las consideraciones alegadas en su atento informe no justifican la actuación de la Administración en el presente caso ya que, sin perjuicio de aquéllas, y conforme establece la citada *Ley 30/92* en su *artículo 47*, existe obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes, tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas.

En el presente supuesto, el reclamante tras formular su petición no recibió contestación alguna respecto a posibles deficiencias en la misma que imposibilitaran la concesión de lo solicitado, no pudiéndose argüir la presentación fuera de plazo, y por tanto la imposibilidad de conceder lo solicitado, debiéndose haber sido la misma, en su caso, contestada de manera motivada.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora, le sugerimos que estudie la posibilidad de proceder a la resolución de las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de



los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, una formal contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

De acuerdo con lo fijado en el referido *artículo 37.3* de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

**EQ 1327/08 Sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en relacionada con la anulación de la adjudicación de una vivienda de titularidad pública en el municipio de Telde.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don...

Según nos manifestaba el reclamante, habiendo solicitado (a nombre de su esposa...) la adjudicación de una vivienda de protección pública en el municipio de Telde, tras una serie de vicisitudes se le informó que le había sido adjudicada una vivienda mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones, constando, al parecer, una resolución administrativa en dicho sentido. Afirmaba asimismo el reclamante que, recientemente, había recibido una llamada telefónica informándole de que dicha resolución se iba a “anular”, por no llevar residiendo dos años en el municipio de referencia, cuando, según afirma, la fecha de aquélla es anterior al momento en que, temporalmente y por motivos al parecer justificados, se empadronó en otro municipio.

Esta Institución considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar, mediante el escrito de fecha 11 de junio de 2008 (RS nº 2470), un informe acerca del asunto planteado por el reclamante, y, en concreto, sobre los trámites efectuados en el expediente de referencia; motivos, en su caso, de la aludida anulación de la resolución de adjudicación; y previsiones al respecto.

Ante la falta de contestación en tiempo a dicha petición de informe, la misma hubo de ser reiterada mediante escrito de fecha 4 de septiembre de 2008 (RS nº 3979)

El 3 de noviembre de 2008 (RE nº 5090) tuvo entrada en esta Institución el informe requerido, cuya atenta remisión agradecemos, de cuyo contenido, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que:

- Como consecuencia de la existencia de una vivienda vacante en la promoción de viviendas “76 viviendas Las Medianías”, del término municipal de Telde, se solicitó por parte del Instituto Canario de la Vivienda, con fecha 19 de febrero de 2008, a dicho ayuntamiento, al amparo de lo establecido en el *artículo vigésimo del Decreto 194/94, de 30 de septiembre*, la correspondiente propuesta de adjudicación.

- Con fecha 28 de febrero de 2008 el Ayuntamiento de Telde remite al Instituto Canario de la Vivienda, propuesta de segunda adjudicación a nombre de doña..., adjuntando a dicha propuesta el correspondiente informe social.

- Según se nos informa, como consecuencia de dicha propuesta se procede, con fecha 24 de marzo de 2008,

“a dictar la correspondiente Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda a medio de la cual se adjudica la vivienda referenciada a doña...”.

- Posteriormente, iniciados los trámites para la notificación de la Resolución, por los servicios del ICV se comprueba que doña... “no reúne los requisitos necesarios para ser adjudicataria de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler establecidos en el *Decreto 194/04 de 30 de marzo* (sic)”, con base “no residir en el municipio de Telde en el momento de formularse la propuesta de adjudicación, y no llevar dos años residiendo o trabajando en el mismo con carácter previo a la referida propuesta”

- Por ello, “y sin notificar la resolución”, se procede por el Instituto Canario de la Vivienda a recabar los correspondientes datos de empadronamiento de los ayuntamientos de Telde y Arucas, copia de los cuales nos son remitidas.

- Con fecha 6 de mayo de 2008, según se nos informa, se remite escrito desde el Instituto Canario de la Vivienda al ayuntamiento de Telde, como proponente de la adjudicación, comunicando a dicha corporación “los referidos extremos”.

- Con fecha 23 de mayo de 2008 tiene entrada en el ICV un escrito del Ayuntamiento de Telde “a medio del cual anula la propuesta de adjudicación remitida a favor de doña...”.

- El 6 de mayo de 2008 se procede a dictar Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda a medio de la cual se deja sin efecto la Resolución de Adjudicación de vivienda de doña....

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

- En el presente procedimiento, según se nos informa, se dicta una Resolución por el director del Instituto Canario de la Vivienda, el 6 mayo de 2008, dejando sin efecto una anterior Resolución de adjudicación de una vivienda, antes de que tenga entrada en ese centro directivo el escrito remitido por el ayuntamiento de Telde que “anula la propuesta de adjudicación”. De ello se deduce que la referida Resolución anulatoria no ha podido estar fundada en el informe recibido del ayuntamiento de Telde, sino en los propios datos recabados por el Instituto Canario de la Vivienda, obviando y en contradicción con la propuesta de adjudicación formulada por el ayuntamiento de referencia, aun en vigor al momento de la repetida Resolución.

- Por otra parte, el escrito remitido por el Ayuntamiento de Telde, fechado el 24 de abril de 2008 (pero que, según se nos informa, al parecer no tuvo entrada en el ICV hasta el día 23 de mayo siguiente) es un mero Informe social-negociado de vivienda- en el cual se refiere que la unidad familiar adjudicataria ha causado alta municipal en el municipio de Arucas el 11 de marzo de 2008 dejando de residir por tanto en el municipio de Telde desde ese momento. Es decir que a la fecha de la propuesta de adjudicación formulada por ese ayuntamiento (fechada en febrero de 2008), la unidad familiar de referencia sí

se encontraba empadronada en Telde, circunstancia que además hace difícil comprender la alusión que en dicho informe se hace respecto a la ocultación de datos por parte de los reclamantes.

- En cualquier caso el referido “informe” concluye “anulando” la inicial propuesta de adjudicación, obviando de manera sorprendente todo el procedimiento administrativo establecido para la nulidad o anulabilidad de oficio de los actos administrativos.

- De los datos recabados no consta que el Instituto Canario de la Vivienda notificara formalmente a la interesada la Resolución mediante la que se procedía a adjudicarle la vivienda de referencia, ni la posterior Resolución dejando sin efecto la anterior. En cualquier caso sí se reconoce que, sin haber notificado aquélla, se inician ciertos trámites encaminados a comprobar los datos tenidos en cuenta para dictar las misma, obviándose el trámite de audiencia a los interesados, y pudiéndose vulnerar con ello el derecho establecido en el artículo 24 CE y concordantes, a los cuales se les ha sustraído además la posibilidad de acreditar la grave situación en que se encuentran, así como los motivos y justificación de sus desplazamientos temporales (en los que, al parecer, han pesado también los graves problemas de salud de algún miembro de la unidad familiar).

- Por otro lado, de la mera lectura de las copias de los certificados de empadronamiento aportados, emitidos por los ayuntamientos de Arucas y Telde, (y que fueron base de la Resolución que anula la adjudicación efectuada) se desprende la existencia de errores en los mismos que desvirtuarían su validez. En concreto, el certificado del Ayuntamiento de Arucas refiere un alta el 1/10/02 y la baja el 4/6/07, mientras que el certificado emitido por el Ayuntamiento de Telde refiere un alta al 16/6/05 y su baja el 12/12/06, circunstancias imposibles por solaparse las fechas, para luego referir una nueva alta el 1/6/07, cuando aún se estaba de alta en Arucas.

De manera independiente a que el requisito normativamente establecido para la primera adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, exige la residencia o el trabajo, en el municipio de referencia con al menos dos años de antigüedad, no es menos cierto que lo que el *Decreto 194/94 de 30 septiembre* establece en su artículo 13.4 (al que se remite tácitamente el vigésimo) es la residencia habitual, sin fijar que esa “residencia habitual” deba venir necesariamente acreditada por el alta en el padrón municipal. De ello se desprende que la Administración podrá recurrir a otros medios de prueba para comprobar, en su caso, la residencia de los afectados.

A la vista de los errores existentes en los certificados de referencia, parece laudable que lo correcto hubiese sido corroborar mediante otros recursos (por ejemplo vía certificación de convivencia emitida por la policía local).

Al mismo tiempo, de lo preceptuado en el tercer párrafo del repetido artículo vigésimo del *Decreto 94/1994*, se desprende que el procedimiento para proceder a las segundas y posteriores adjudicaciones de viviendas de titularidad de la Comunidad Autónoma de Canarias no es el mismo, y por la propia naturaleza de las segundas

adjudicaciones no puede ser idéntico, al establecido para las primeras adjudicaciones de dichas viviendas. Por ello consideramos que, en el presente caso, podría haberse interpretado la norma en el sentido señalado, y no proceder a la anulación de una resolución de adjudicación (obviando el procedimiento normativamente establecido para la modificación de actos administrativos) ya dictada, por el mero hecho de estimar posible la falta de cumplimiento de un requisito cuya exigencia es, al menos, discutible.

En virtud de las anteriores consideraciones, atendiendo a los antecedentes expuestos, y en atribución de lo recogido en el artículo 37 de la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, en defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisión de las actividades de las administraciones públicas canarias, le formulamos la siguiente SUGERENCIA en sentido de que se valore la posibilidad de proceder a la adjudicación a la unidad familiar del reclamante de una vivienda de titularidad pública en el municipio de Telde en atención a las especiales circunstancias que concurren en el presente caso, de acuerdo con los antecedentes y fundamentos recogidos en el cuerpo de este escrito, dictando si fuere preciso los actos administrativos necesarios.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

**EQ 254/08 Sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda relacionada con la caducidad de expediente sancionador por desperfectos en una vivienda acogida a la protección pública.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don...

Según manifestaciones del reclamante, propietario de una vivienda acogida al régimen de protección pública sita en la calle El Espigón..., Sardina del Norte II, en Gáldar, el mismo viene solicitando, desde la fecha de adquisición de aquélla, la subsanación de una serie de desperfectos en la citada vivienda.

Tras una serie de trámites realizados en el expediente al efecto incoado (expediente. nº...), el 24 de junio de 2004, se resuelve estimar el recurso de alzada interpuesto por la entidad constructora contra la resolución recaída en dicho expediente, al tiempo que se ordenó la incoación de un nuevo expediente por deficiencias constructivas en la referida vivienda. Al parecer, dicha incoación se acuerda el día 25 de octubre de 2004 (expediente nº...), pero no consta que al reclamante se le notificara dicha decisión hasta el día 29 de octubre de 2007, a pesar de las reiteradas gestiones que al respecto hubo de realizar.

Esta Institución considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar, mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2008 (RS nº 927), informe acerca del asunto planteado por el Sr. ..., así como sobre

el estado del expediente de referencia... trámites, con expresión de fechas, realizados en el mismo, y motivos, en su caso, de la dilación producida.

El 12 de mayo de 2008 (RE nº 2285) tuvo entrada en esta Institución el informe requerido, cuya atenta remisión agradecemos, de cuyo contenido, así como de los demás datos recabados posteriormente por esta institución, se desprende que:

- En el informe remitido por Instituto Canario de la Vivienda, se expresa que en la tramitación del expediente de referencia se ha producido una demora (debido al exceso de carga de trabajo en el servicio) que ha supuesto la caducidad del referido expediente sancionador.

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Una de las obligaciones que, a tenor de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, se impone a Administraciones Públicas en sus relaciones con los ciudadanos es la resolver las peticiones formuladas por los ciudadanos, obligación que, en aplicación de lo preceptuado en el apartado 6 del citado artículo, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el volumen de trabajo pudiera suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución

**Segunda.-** El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

**Tercera.-** Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, la citada Ley 30/92 establece, en su artículo 47, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes, tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas. Al mismo tiempo, en el artículo 74 del citado texto legal se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites. En el presente supuesto, el reclamante tras formular su petición intervención a la Administración competente para supervisar el estado constructivo de su vivienda, ha visto como, "debido al exceso de carga de trabajo" en el servicio actuante caduca el expediente al efecto incoado.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio,

del Diputado del Común, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho al tiempo que le sugerimos que habilite, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, implementando en el supuesto concreto que nos ocupa, los medios personales necesarios para evitar en lo sucesivo la caducidad de expedientes los sancionadores incoados.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora, le sugerimos que estudie la posibilidad de proceder a efectuar los trámites oportunos que fuesen precisos para dar satisfacción a la petición de intervención formulada por el reclamante, incoando, en su caso, los procedimientos administrativos oportunos.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

#### IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN

##### 1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

Se presentan los datos de este informe al Parlamento 2009 con imágenes gráficas de barras o secciones a las que se adjuntan, en algunos casos, cuadros con los datos del epígrafe en cuestión. Se pretende facilitar con ello no sólo su comprensión global, sino también visualizar el conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta Institución durante el año 2009.

Junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados durante el año 2009, figuran, además, los referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con los expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar las cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza, día tras día, en esta Institución.

Las quejas presentadas durante el año 2009 han sido 1609, sin embargo, si añadimos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultan 2802 expedientes de quejas gestionados durante el ejercicio que se supervisa.

##### 2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

###### 2.1. Expedientes de queja

El cuadro 1 presenta el total de quejas recibidas -1609-; el cuadro 2 recoge los mismos datos, aunque con referencia a los expedientes que se tramitaron durante el

ejercicio 2009, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores – 2802 quejas-

Con referencia a los expedientes tramitados (cuadros 1 y 2: 1609 y 2802, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (cuadro 1: 783, y cuadro 2: 1625). Los expedientes que, al cierre del ejercicio, continúan en trámite son 826 del año 2009 ó 1177, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

**CUADRO 1**

**SITUACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN 2009, A 31 DE DICIEMBRE**

| EXPEDIENTES DE QUEJA           |       |
|--------------------------------|-------|
| Año 2009                       |       |
| Número de expedientes de queja | 1 609 |
| Archivados                     | 783   |
| En trámite                     | 826   |
| Gestiones realizadas           | 9 709 |

**CUADRO 2**

**SITUACIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN 2009, A 31 DE DICIEMBRE**

| EXPEDIENTES DE QUEJA           |        |
|--------------------------------|--------|
| Año 2009 y anteriores          |        |
| Número de expedientes de queja | 2 802  |
| Archivados                     | 1 625  |
| En trámite                     | 1 177  |
| Gestiones realizadas           | 16 422 |

## 2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2009 y años anteriores

El cuadro 3, como continuación de los cuadros 1 y 2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2009, 9709 (con 6,03 de gestión media), así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 16422 (con 5,86 de gestión media).

**CUADRO 3**

**GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS A LOS EXPEDIENTES DEL AÑO 2009 Y AÑOS ANTERIORES**

| AÑO 2009 Y ANTERIORES     |                     |            |              |                      |               |
|---------------------------|---------------------|------------|--------------|----------------------|---------------|
| Expedientes tramitados    | Expedientes totales | Archivados | % de archivo | Gestiones realizadas | Gestión media |
| Del año 2009              | 1 609               | 783        | 49%          | 9 709                | 6,03          |
| Del año 2009 y anteriores | 2 802               | 1 625      | 58%          | 16 422               | 5,86          |

En los cuadros 4 y 5, se desglosan las gestiones y se clasifican en cuatro categorías: trámites de estudio, resoluciones de archivo, trámites externos con reclamantes y trámites externos con la administración. De entre ellos, destacan, por su número, los trámites de estudio (4495, que representan el 46%) y los trámites externos con reclamantes (2607, que representan el 27%) de las quejas del año 2009. En las gestiones del año 2009 y acumulados de ejercicios anteriores, destacan también los trámites de estudio (7444, que representan el 45%) y los trámites externos con reclamantes (4006, el 24%).

**CUADRO 4**

**GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU NATURALEZA. AÑO 2009**

| GESTIONES (AÑO 2009)                    |       |
|-----------------------------------------|-------|
| Trámites de estudio                     | 4 495 |
| Resoluciones de archivo                 | 783   |
| Trámites externos con reclamantes       | 2 607 |
| Trámites externos con la Administración | 1 824 |
| Gestiones totales                       | 9 709 |

**CUADRO 5**

**GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU NATURALEZA. AÑO 2009 Y ANTERIORES**

| GESTIONES (AÑO 2009 Y ANTERIORES)       |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Trámites de estudio                     | 7 444  |
| Resoluciones de archivo                 | 1 625  |
| Trámites externos con reclamantes       | 4 006  |
| Trámites externos con la Administración | 3 347  |
| Gestiones totales                       | 16 422 |

En el cuadro 6 y en el gráfico adjunto 1, se relacionan las quejas tramitadas y los archivos efectuados en el ejercicio 2009 y se clasifican las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se refleja el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2009.

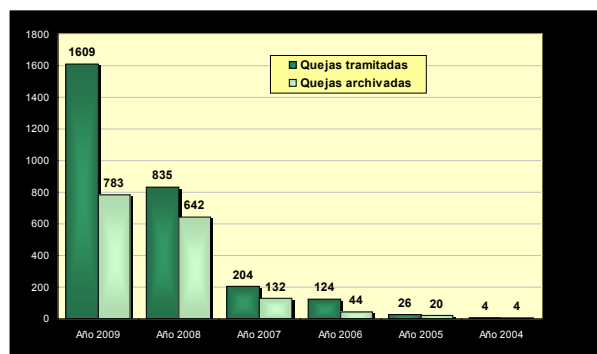
**CUADRO 6**

**QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2009**

| Año de presentación de la Queja | Quejas tramitadas | Quejas Archivadas | % de archivo |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Año 2009                        | 1 609             | 783               | 49%          |
| Año 2008                        | 835               | 642               | 77%          |
| Año 2007                        | 204               | 132               | 65%          |
| Año 2006                        | 124               | 44                | 35%          |
| Año 2005                        | 26                | 20                | 77%          |
| Año 2004                        | 4                 | 4                 | 100%         |
| Totales                         | 2 802             | 1 625             | 58%          |

**GRÁFICO 1**

**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2009**



## 2.3. Quejas clasificadas por áreas

En los gráficos 2 y 3, se clasifican las quejas según la naturaleza del problema que el reclamante plantea ante esta Institución y, atendiendo a la misma, se definen, a efectos expositivos y estadísticos, veintitrés áreas de trabajo. Debe afirmarse que, en cada área, pueden confluír títulos competenciales de dos o más Administraciones Públicas.



**GRÁFICO 2**  
**PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS.**  
**AÑO 2009**

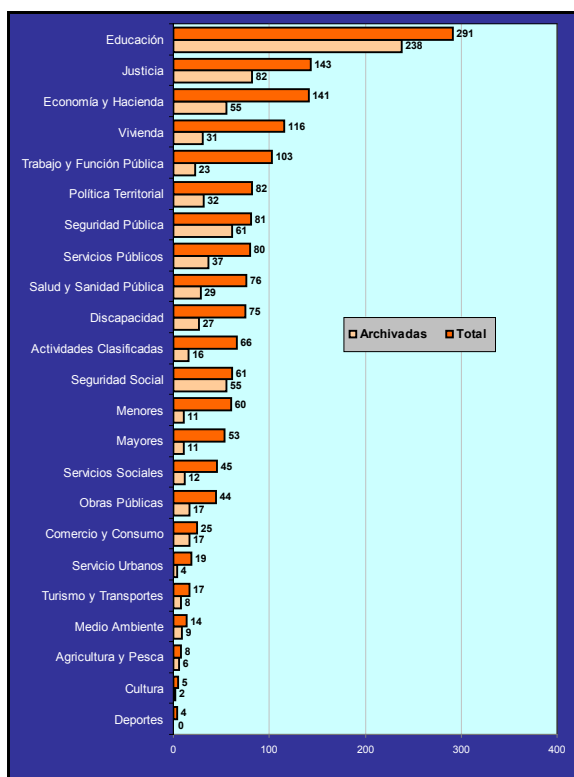
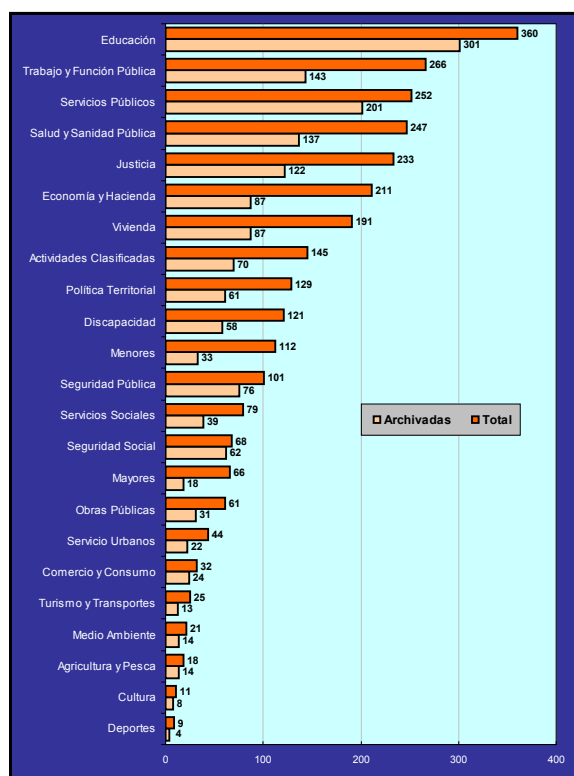


**GRÁFICO 3**  
**PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS.**  
**AÑO 2008 Y ANTERIORES**



Al considerar las quejas del año 2009, se debe destacar, como dato más significativo, el número de quejas relacionadas con el área de Educación (291 que representan el 18%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Justicia (143, el 9%), Vivienda (116, el 9%) y Trabajo y Función Pública (103, el 7%).

Las áreas de trabajo y sus contenidos son los siguientes:

- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).

- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).

- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).

- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).

- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).

- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).

- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).

- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).

- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).

- Discapacidad.

- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).

- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).

- Menores.

- Mayores.

- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).

- Obras Públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).

- Comercio y Consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).

- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).

- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).

- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).

- Agricultura y Pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).

- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).

- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).

#### 2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia

En los gráficos 4 y 5, se clasifican las quejas atendiendo a su procedencia: quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del Estado, del extranjero, las quejas de oficio y otras, sin datos.

En el gráfico 4, se muestra el número total de quejas del año 2009, se indica su procedencia y el número de las mismas archivadas durante el ejercicio referido; en el gráfico 5, se recogen los mismos datos, pero referidos al año 2008 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2009 es la siguiente:

- Gran Canaria: 782 quejas.
- Tenerife: 409 quejas.
- Lanzarote: 118 quejas.
- La Palma: 118 quejas.
- Fuerteventura: 92 quejas.
- El Hierro: 28 quejas.
- Resto del Estado: 21 quejas.
- Quejas de oficio: 15 quejas.
- La Gomera: 13 quejas.
- Sin datos: 12 quejas.
- Extranjero: 1 queja.

GRÁFICO 4

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2009

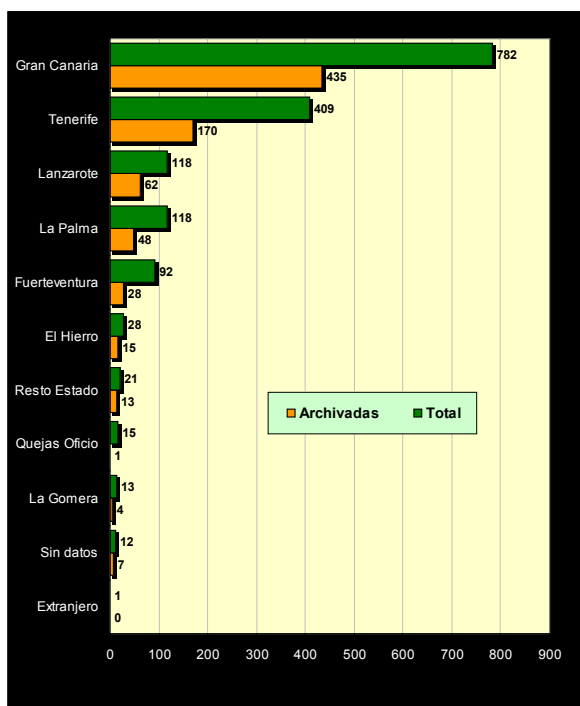
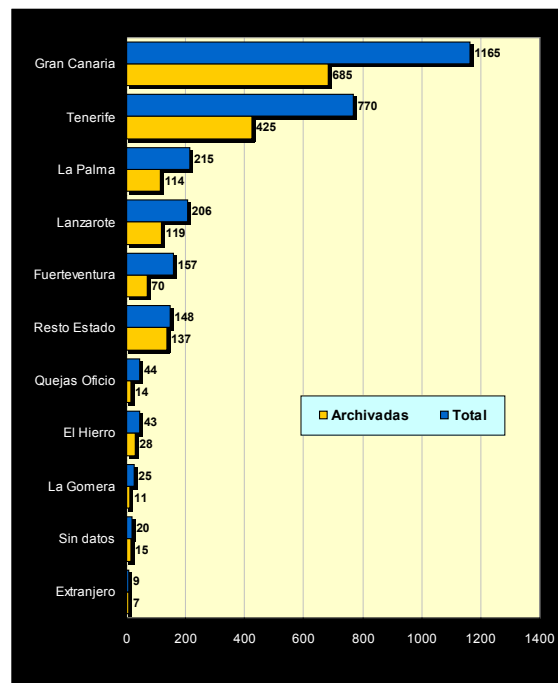


GRÁFICO 5

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2009 Y ANTERIORES



#### 2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área

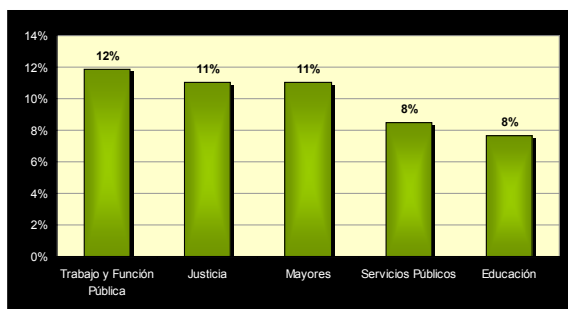
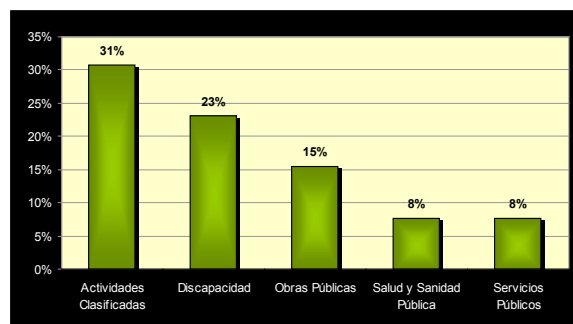
En los cuadros y gráficos siguientes, puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar su procedencia.

En los cuadros 7 al 13, se reflejan las quejas recibidas por áreas en cada una de las siete islas. En los gráficos 6 al 12, se indican las cinco áreas que, en cada isla, reciben más quejas.

El gráfico se acompaña de una tabla en la que se recoge el número total y de archivo de quejas en cada área funcional.

CUADRO 7  
LA PALMA

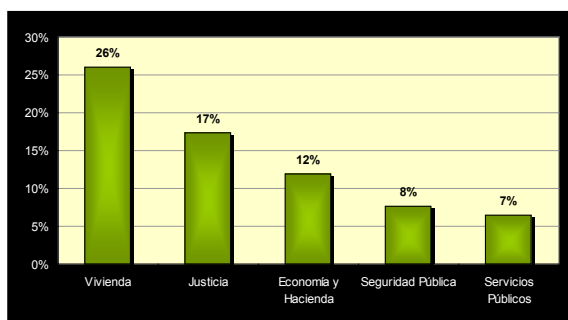
| Área                      | Total      | Archivo   |
|---------------------------|------------|-----------|
| Trabajo y Función Pública | 14         | 4         |
| Justicia                  | 13         | 4         |
| Mayores                   | 13         | 3         |
| Servicios Públicos        | 10         | 5         |
| Educación                 | 9          | 4         |
| Economía y Hacienda       | 8          | 3         |
| Política Territorial      | 8          | 1         |
| Seguridad Pública         | 7          | 6         |
| Discapacidad              | 6          | 2         |
| Seguridad Social          | 6          | 6         |
| Vivienda                  | 6          | 2         |
| Salud y Sanidad Pública   | 5          | 1         |
| Actividades Clasificadas  | 4          | 2         |
| Comercio y Consumo        | 3          | 2         |
| Medio Ambiente            | 2          | 2         |
| Deportes                  | 1          | 0         |
| Menores                   | 1          | 0         |
| Obras Públicas            | 1          | 1         |
| Servicios Sociales        | 1          | 0         |
| <b>Total</b>              | <b>118</b> | <b>48</b> |

**GRÁFICO 6**  
**LA PALMA****GRÁFICO 8**  
**LA GOMERA****CUADRO 8**  
**FUERTEVENTURA**

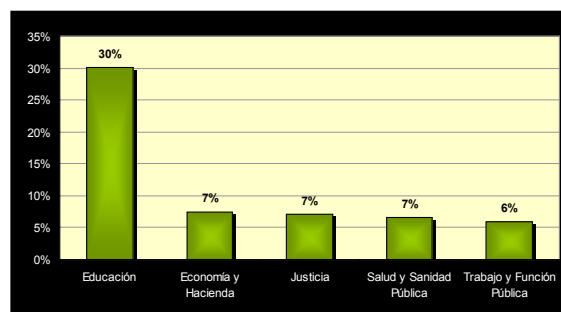
| Área                      | Total     | Archivo   |
|---------------------------|-----------|-----------|
| Vivienda                  | 24        | 3         |
| Justicia                  | 16        | 9         |
| Economía y Hacienda       | 11        | 3         |
| Seguridad Pública         | 7         | 6         |
| Servicios Públicos        | 6         | 3         |
| Actividades Clasificadas  | 4         | 0         |
| Trabajo y Función Pública | 4         | 1         |
| Educación                 | 3         | 1         |
| Medio Ambiente            | 3         | 1         |
| Menores                   | 3         | 0         |
| Discapacidad              | 2         | 0         |
| Política Territorial      | 2         | 0         |
| Turismo y Transportes     | 2         | 0         |
| Mayores                   | 1         | 0         |
| Obras Públicas            | 1         | 0         |
| Seguridad Social          | 1         | 1         |
| Servicio Urbanos          | 1         | 0         |
| Servicios Sociales        | 1         | 0         |
| <b>Total</b>              | <b>92</b> | <b>28</b> |

**CUADRO 10**  
**GRAN CANARIA**

| Área                      | Total      | Archivo    |
|---------------------------|------------|------------|
| Educación                 | 236        | 219        |
| Economía y Hacienda       | 58         | 19         |
| Justicia                  | 56         | 38         |
| Salud y Sanidad Pública   | 52         | 23         |
| Trabajo y Función Pública | 46         | 11         |
| Vivienda                  | 42         | 12         |
| Seguridad Pública         | 38         | 25         |
| Política Territorial      | 37         | 12         |
| Discapacidad              | 31         | 10         |
| Actividades Clasificadas  | 26         | 7          |
| Obras Públicas            | 25         | 8          |
| Mayores                   | 24         | 5          |
| Seguridad Social          | 24         | 20         |
| Servicios Públicos        | 21         | 8          |
| Menores                   | 20         | 3          |
| Servicios Sociales        | 18         | 3          |
| Comercio y Consumo        | 9          | 6          |
| Servicio Urbanos          | 9          | 1          |
| Turismo y Transportes     | 4          | 2          |
| Agricultura y Pesca       | 2          | 1          |
| Medio Ambiente            | 2          | 2          |
| Cultura                   | 1          | 0          |
| Deportes                  | 1          | 0          |
| <b>Total</b>              | <b>782</b> | <b>435</b> |

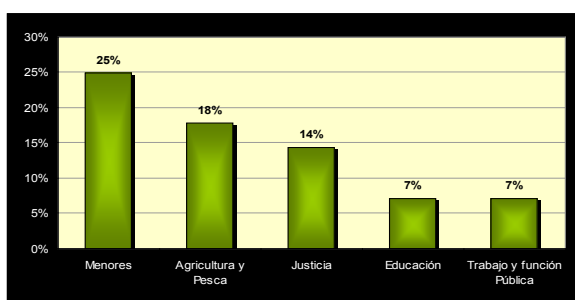
**GRÁFICO 7**  
**FUERTEVENTURA****CUADRO 9**  
**LA GOMERA**

| Área                      | Total     | Archivo  |
|---------------------------|-----------|----------|
| Actividades Clasificadas  | 4         | 1        |
| Discapacidad              | 3         | 2        |
| Obras Públicas            | 2         | 0        |
| Salud y Sanidad Pública   | 1         | 0        |
| Servicios Públicos        | 1         | 0        |
| Trabajo y Función Pública | 1         | 0        |
| Turismo y Transportes     | 1         | 1        |
| <b>Total</b>              | <b>13</b> | <b>4</b> |

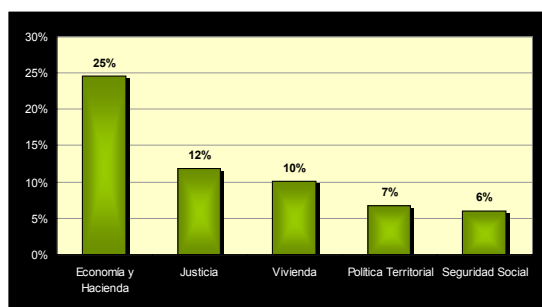
**GRÁFICO 9**  
**GRAN CANARIA**

**CUADRO 11**  
**EL HIERRO**

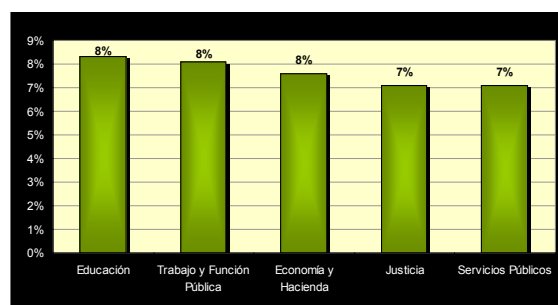
| Área                      | Total     | Archivo   |
|---------------------------|-----------|-----------|
| Menores                   | 7         | 0         |
| Agricultura y Pesca       | 5         | 5         |
| Justicia                  | 4         | 4         |
| Educación                 | 2         | 1         |
| Trabajo y función Pública | 2         | 1         |
| Cultura                   | 1         | 1         |
| Discapacidad              | 1         | 0         |
| Economía y Hacienda       | 1         | 0         |
| Salud y Sanidad Pública   | 1         | 0         |
| Seguridad Pública         | 1         | 1         |
| Servicios Públicos        | 1         | 1         |
| Turismo y Transportes     | 1         | 1         |
| Vivienda                  | 1         | 0         |
| <b>Total</b>              | <b>28</b> | <b>15</b> |

**GRÁFICO 10**  
**EL HIERRO****CUADRO 12**  
**LANZAROTE**

| Área                      | Total      | Archivo   |
|---------------------------|------------|-----------|
| Economía y Hacienda       | 29         | 17        |
| Justicia                  | 14         | 11        |
| Vivienda                  | 12         | 4         |
| Política Territorial      | 8          | 5         |
| Seguridad Social          | 7          | 7         |
| Servicios Públicos        | 7          | 4         |
| Actividades Clasificadas  | 6          | 2         |
| Discapacidad              | 5          | 3         |
| Seguridad Pública         | 5          | 5         |
| Medio ambiente            | 4          | 1         |
| Servicios Urbanos         | 4          | 1         |
| Obras Públicas            | 3          | 1         |
| Servicios Sociales        | 3          | 1         |
| Comercio y Consumo        | 2          | 0         |
| Educación                 | 2          | 0         |
| Menores                   | 2          | 0         |
| Salud y Sanidad Pública   | 2          | 0         |
| Trabajo y Función Pública | 2          | 0         |
| Cultura                   | 1          | 0         |
| <b>Total</b>              | <b>118</b> | <b>62</b> |

**GRÁFICO 11**  
**LANZAROTE****CUADRO 13**  
**TENERIFE**

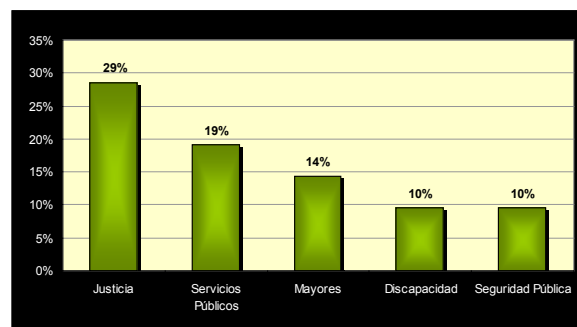
| Área                      | Total      | Archivo    |
|---------------------------|------------|------------|
| Educación                 | 34         | 9          |
| Trabajo y Función Pública | 33         | 6          |
| Economía y Hacienda       | 31         | 13         |
| Justicia                  | 29         | 12         |
| Servicios Públicos        | 29         | 12         |
| Vivienda                  | 29         | 9          |
| Política Territorial      | 26         | 14         |
| Discapacidad              | 23         | 8          |
| Seguridad Social          | 23         | 21         |
| Actividades Clasificadas  | 22         | 4          |
| Seguridad Pública         | 21         | 17         |
| Servicios Sociales        | 21         | 8          |
| Menores                   | 18         | 5          |
| Mayores                   | 14         | 3          |
| Salud y Sanidad Pública   | 14         | 5          |
| Obras Públicas            | 12         | 7          |
| Comercio y Consumo        | 11         | 9          |
| Turismo y Transportes     | 8          | 4          |
| Servicio Urbanos          | 5          | 2          |
| Cultura                   | 2          | 1          |
| Deportes                  | 2          | 0          |
| Agricultura y Pesca       | 1          | 0          |
| Medio Ambiente            | 1          | 1          |
| <b>Total</b>              | <b>409</b> | <b>170</b> |

**GRÁFICO 12**  
**TENERIFE**

Los cuadros 14 al 17 y los gráficos 13 al 16 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, quejas de oficio, así como sin datos.

**CUADRO 14**  
**RESTO DEL ESTADO**

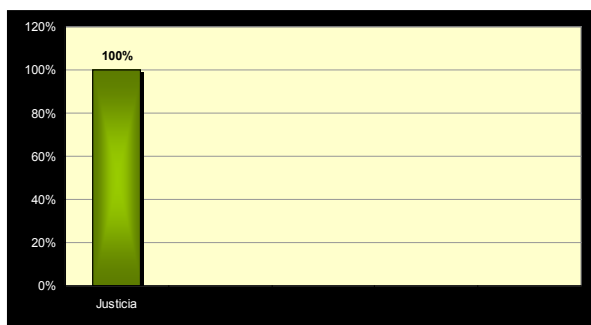
| Área                      | Total     | Archivo   |
|---------------------------|-----------|-----------|
| Justicia                  | 6         | 3         |
| Servicios Públicos        | 4         | 4         |
| Mayores                   | 3         | 2         |
| Discapacidad              | 2         | 2         |
| Seguridad Pública         | 2         | 1         |
| Educación                 | 1         | 1         |
| Política Territorial      | 1         | 0         |
| Salud y Sanidad Pública   | 1         | 0         |
| Trabajo y Función Pública | 1         | 0         |
| <b>Total</b>              | <b>21</b> | <b>13</b> |

**GRÁFICO 13**  
**RESTO DEL ESTADO**

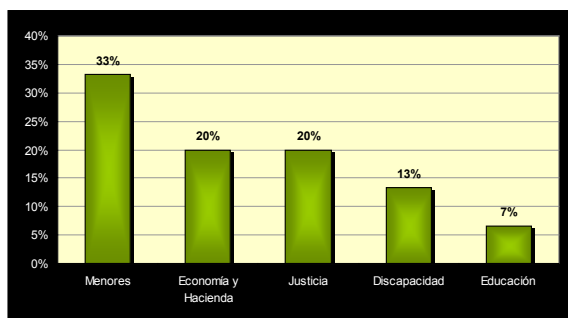


**CUADRO 15**  
**EXTRANJERO**

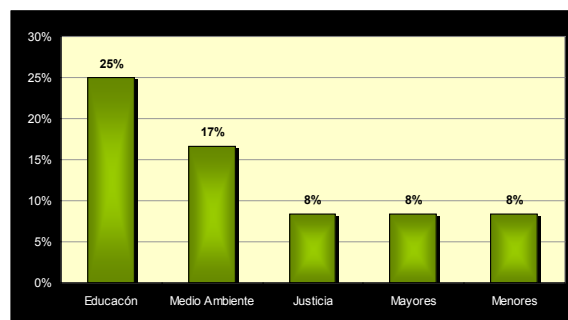
| Área         | Total    | Archivo  |
|--------------|----------|----------|
| Justicia     | 1        | 0        |
| <b>Total</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |

**GRÁFICO 14**  
**EXTRANJERO****CUADRO 16**  
**QUEJAS DE OFICIO**

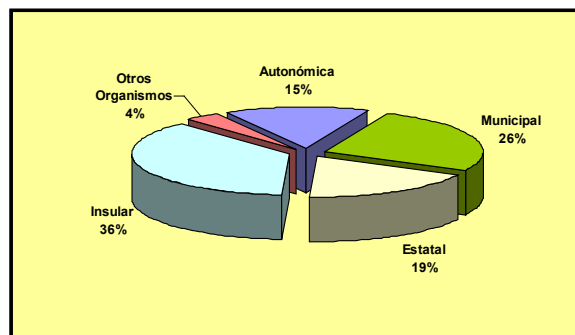
| Área                | Total     | Archivo  |
|---------------------|-----------|----------|
| Menores             | 5         | 1        |
| Economía y Hacienda | 3         | 0        |
| Justicia            | 3         | 0        |
| Discapacidad        | 2         | 0        |
| Educación           | 1         | 0        |
| Vivienda            | 1         | 0        |
| <b>Total</b>        | <b>15</b> | <b>1</b> |

**GRÁFICO 15**  
**QUEJAS DE OFICIO****CUADRO 17**  
**QUEJAS SIN DATOS**

| Área                  | Total     | Archivo  |
|-----------------------|-----------|----------|
| Educación             | 3         | 3        |
| Medio Ambiente        | 2         | 2        |
| Justicia              | 1         | 1        |
| Mayores               | 1         | 0        |
| Menores               | 1         | 0        |
| Servicios Públicos    | 1         | 0        |
| Servicios Sociales    | 1         | 0        |
| Turismo y Transportes | 1         | 0        |
| Vivienda              | 1         | 1        |
| <b>Total</b>          | <b>12</b> | <b>7</b> |

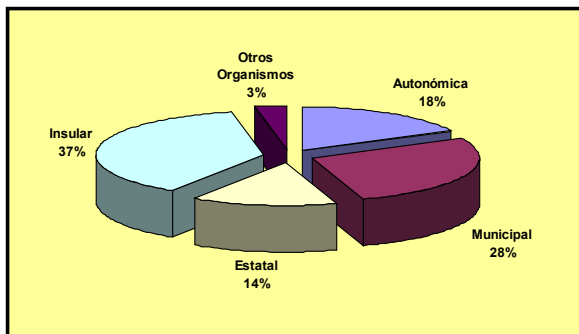
**GRÁFICO 16**  
**QUEJAS SIN DATOS****2.6. Quejas clasificadas por Administración**

Atendiendo a la Administración hacia-contr la que se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2009, las reclamaciones, referidas en porcentajes, son las que siguen: administración insular (36%); administración municipal (26%); administración estatal (19%). Siguen, en menor medida, las referidas a la administración autonómica (15%) y a otros organismos (4%).

**GRÁFICO 17**  
**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2009**

La clasificación de las quejas por la Administración a la que se reclama referida al año 2009 y anteriores es la siguiente: administración insular (37%); administración municipal (28%) y administración autonómica (18%). En menor medida, las referidas a la administración estatal (14%) y a otros organismos (3%).

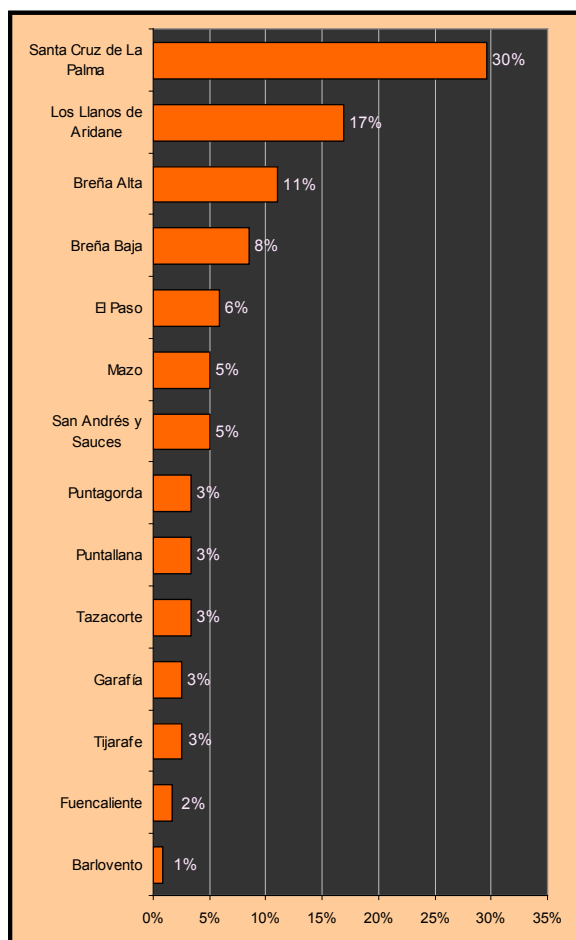
**GRÁFICO 18**  
**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA**  
**ADMINISTRACIÓN. AÑO 2009 Y ANTERIORES**



## 2.7. Quejas clasificadas por su procedencia. Año 2009

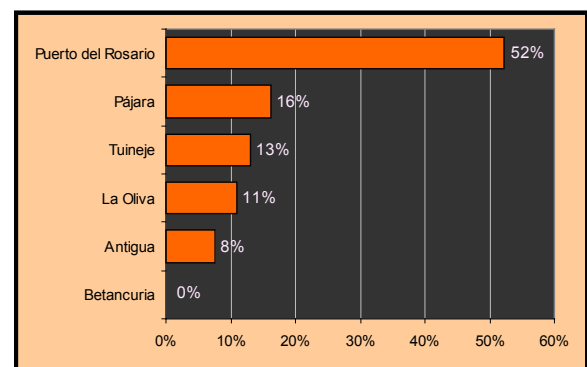
Los gráficos 19 al 26 y cuadros adjuntos 18 al 27 recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, las quejas de cada isla clasificadas por municipios; quejas procedentes del resto del estado, clasificadas por provincias; quejas del extranjero, por países; y, por último, quejas sin datos, no consta su procedencia y que se han clasificado por la forma de entrada en la Institución: correo electrónico, correo ordinario o fax.

**GRÁFICO 19 Y CUADRO 18**  
**LA PALMA**



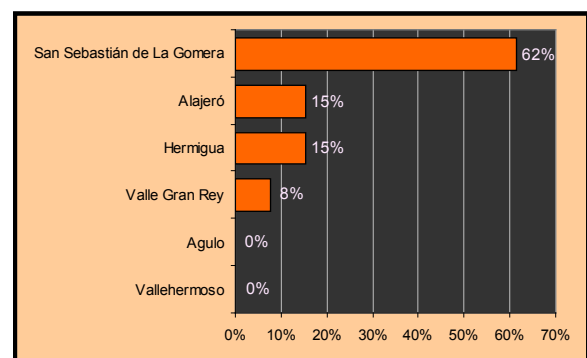
| La Palma               | Total      | Archivo   |
|------------------------|------------|-----------|
| Santa Cruz de La Palma | 35         | 19        |
| Los Llanos de Aridane  | 20         | 6         |
| Breña Alta             | 13         | 3         |
| Breña Baja             | 10         | 4         |
| El Paso                | 7          | 1         |
| Mazo                   | 6          | 4         |
| San Andrés y Sauces    | 6          | 1         |
| Puntagorda             | 4          | 0         |
| Puntallana             | 4          | 3         |
| Tazacorte              | 4          | 2         |
| Garafía                | 3          | 2         |
| Tijarafe               | 3          | 2         |
| Fuencaliente           | 2          | 0         |
| Barlovento             | 1          | 1         |
| <b>Total</b>           | <b>118</b> | <b>48</b> |

**GRÁFICO 20 Y CUADRO 19**  
**FUERTEVENTURA**



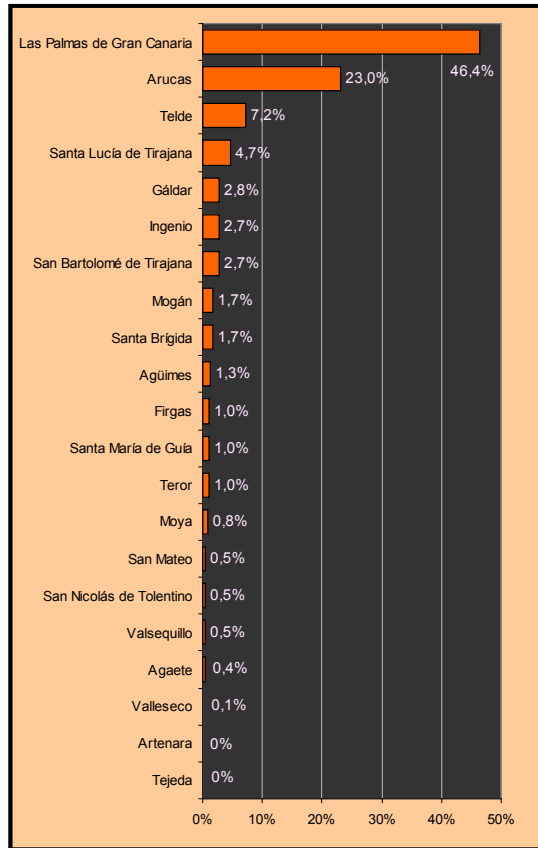
| Fuerteventura      | Total     | Archivo   |
|--------------------|-----------|-----------|
| Puerto del Rosario | 48        | 15        |
| Pájara             | 15        | 4         |
| Tuineje            | 12        | 5         |
| La Oliva           | 10        | 4         |
| Antigua            | 7         | 0         |
| Betancuria         | 0         | 0         |
| <b>Total</b>       | <b>92</b> | <b>28</b> |

**GRÁFICO 21 Y CUADRO 20**  
**LA GOMERA**



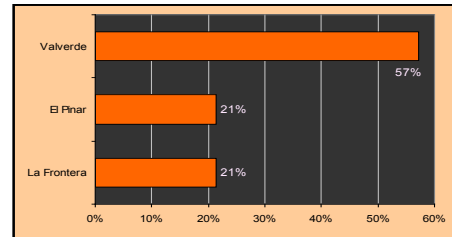
| La Gomera                  | Total     | Archivo  |
|----------------------------|-----------|----------|
| San Sebastián de La Gomera | 8         | 3        |
| Alajeró                    | 2         | 1        |
| Hermigua                   | 2         | 0        |
| Valle Gran Rey             | 1         | 0        |
| Agulo                      | 0         | 0        |
| Vallehermoso               | 0         | 0        |
| <b>Total</b>               | <b>13</b> | <b>4</b> |

**GRÁFICO 22 Y CUADRO 21**  
**GRAN CANARIA**



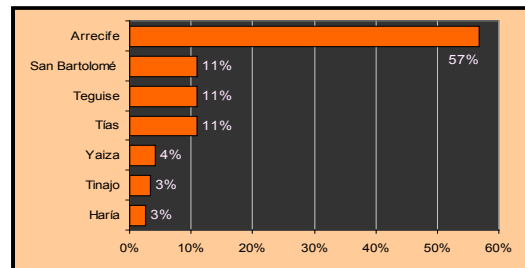
| Gran Canaria               | Total | Archivo |
|----------------------------|-------|---------|
| Las Palmas de Gran Canaria | 363   | 152     |
| Arucas                     | 180   | 164     |
| Telde                      | 56    | 28      |
| Santa Lucía de Tirajana    | 37    | 20      |
| Gáldar                     | 22    | 8       |
| Ingenio                    | 21    | 14      |
| San Bartolomé de Tirajana  | 21    | 9       |
| Mogán                      | 13    | 6       |
| Santa Brígida              | 13    | 6       |
| Agüimes                    | 10    | 2       |
| Firgas                     | 8     | 8       |
| Santa María de Guía        | 8     | 2       |
| Teror                      | 8     | 4       |
| Moya                       | 6     | 5       |
| San Mateo                  | 4     | 3       |
| San Nicolás de Tolentino   | 4     | 1       |
| Valsequillo                | 4     | 1       |
| Agate                      | 3     | 1       |
| Valleseco                  | 1     | 1       |
| Artenara                   | 0     | 0       |
| Tejeda                     | 0     | 0       |
| Total                      | 782   | 435     |

**GRÁFICO 23 Y CUADRO 22**  
**EL HIERRO**



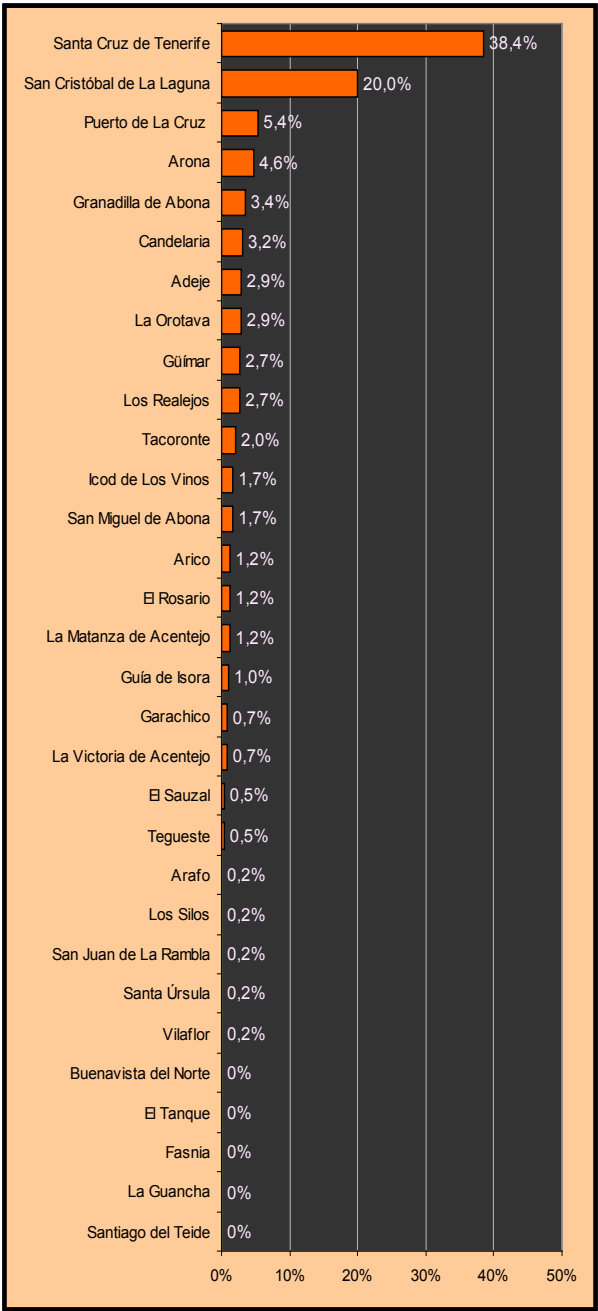
| El Hierro   | Total | Archivo |
|-------------|-------|---------|
| Valverde    | 16    | 5       |
| El Pinar    | 6     | 6       |
| La Frontera | 6     | 4       |
| Total       | 28    | 15      |

**GRÁFICO 24 Y CUADRO 23**  
**LANZAROTE**



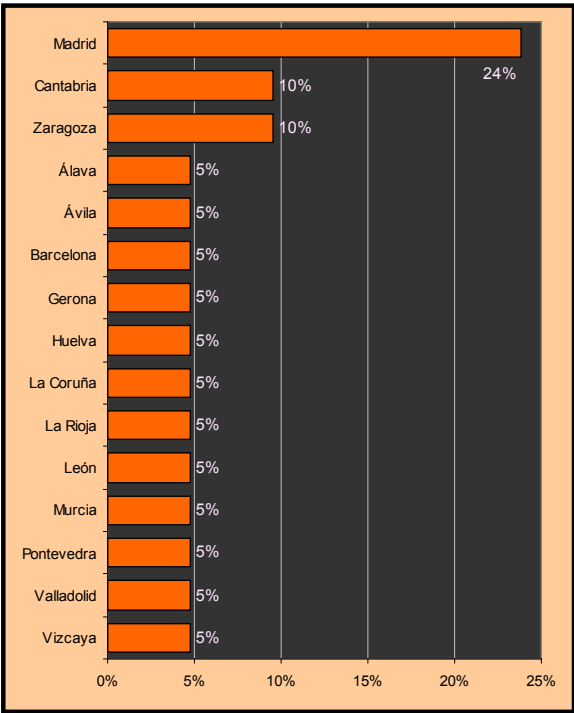
| Lanzarote     | Total | Archivo |
|---------------|-------|---------|
| Arrecife      | 67    | 35      |
| San Bartolomé | 13    | 8       |
| Teguiise      | 13    | 9       |
| Tias          | 13    | 6       |
| Yaiza         | 5     | 2       |
| Tinajo        | 4     | 1       |
| Haría         | 3     | 1       |
| Total         | 118   | 62      |

GRÁFICO 25 Y CUADRO 24  
TENERIFE



| Tenerife                   | Total | Archivo |
|----------------------------|-------|---------|
| Santa Cruz de Tenerife     | 157   | 56      |
| San Cristóbal de La Laguna | 82    | 37      |
| Puerto de La Cruz          | 22    | 13      |
| Arona                      | 19    | 9       |
| Granadilla de Abona        | 14    | 8       |
| Candelaria                 | 13    | 4       |
| Adeje                      | 12    | 5       |
| La Orotava                 | 12    | 6       |
| Güímar                     | 11    | 3       |
| Los Realejos               | 11    | 5       |
| Tacoronte                  | 8     | 3       |
| Icod de Los Vinos          | 7     | 2       |
| San Miguel de Abona        | 7     | 6       |
| Arico                      | 5     | 3       |
| El Rosario                 | 5     | 2       |
| La Matanza de Acentejo     | 5     | 1       |
| Guía de Isora              | 4     | 3       |
| Garachico                  | 3     | 1       |
| La Victoria de Acentejo    | 3     | 2       |
| El Sauzal                  | 2     | 0       |
| Tegueste                   | 2     | 1       |
| Arafo                      | 1     | 0       |
| Los Silos                  | 1     | 0       |
| San Juan de La Rambla      | 1     | 0       |
| Santa Úrsula               | 1     | 0       |
| Vilaflor                   | 1     | 0       |
| Buenavista del Norte       | 0     | 0       |
| El Tanque                  | 0     | 0       |
| Fasnia                     | 0     | 0       |
| La Guancha                 | 0     | 0       |
| Santiago del Teide         | 0     | 0       |
| Total                      | 409   | 170     |

GRÁFICO 26 Y CUADRO 25  
RESTO DEL ESTADO





| Resto del Estado | Total     | Archivo   |
|------------------|-----------|-----------|
| Madrid           | 5         | 2         |
| Cantabria        | 2         | 2         |
| Zaragoza         | 2         | 2         |
| Álava            | 1         | 1         |
| Ávila            | 1         | 1         |
| Barcelona        | 1         | 0         |
| Gerona           | 1         | 1         |
| Huelva           | 1         | 1         |
| La Coruña        | 1         | 1         |
| La Rioja         | 1         | 0         |
| León             | 1         | 0         |
| Murcia           | 1         | 1         |
| Pontevedra       | 1         | 0         |
| Valladolid       | 1         | 0         |
| Vizcaya          | 1         | 1         |
| <b>Total</b>     | <b>21</b> | <b>13</b> |

**CUADRO 26**  
**EXTRANJERO**

| Extranjero   | Total    | Archivo  |
|--------------|----------|----------|
| Francia      | 1        | 0        |
| <b>Total</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |

**CUADRO 27**  
**SIN DATOS**

| Sin Datos          | Total     | Archivo  |
|--------------------|-----------|----------|
| Correo electrónico | 12        | 7        |
| Vía Correos        | 0         | 0        |
| Vía Fax            | 0         | 0        |
| <b>Total</b>       | <b>12</b> | <b>7</b> |

## 2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2009

El cuadro 28 y el gráfico 27 recogen, con independencia del lugar de procedencia, la oficina de recepción de las quejas. A las siete oficinas se añaden las actuaciones iniciadas de oficio. El cuadro 28 recoge las cifras totales y el gráfico 27, la distribución porcentual.

**CUADRO 28**  
**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA DE RECEPCIÓN. AÑO 2009**

| Oficina                  | Total       |
|--------------------------|-------------|
| Sede en La Palma         | 582         |
| Oficina en Gran Canaria  | 501         |
| Oficina en Tenerife      | 313         |
| Oficina en Lanzarote     | 94          |
| Oficina en Fuerteventura | 79          |
| Oficina en El Hierro     | 19          |
| Actuaciones de oficio    | 15          |
| Oficina en La Gomera     | 6           |
| <b>Total</b>             | <b>1609</b> |

**GRÁFICO 27**



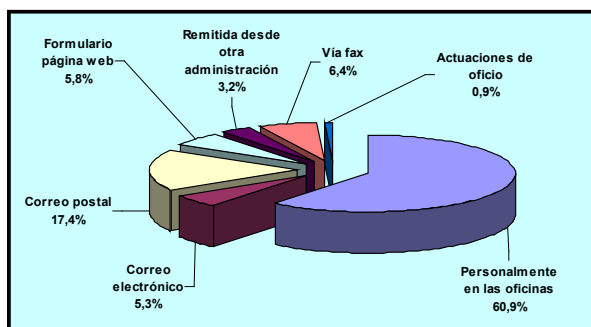
## 2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2009

En el cuadro 29 y el gráfico 28, se recoge la distribución de los expedientes de queja según la forma de recepción. La entrega presencial continúa siendo el método elegido por la mayoría de los ciudadanos, aunque, gradualmente, se incrementa el número de quejas recibidas por correo electrónico. El cuadro 29 recoge las cifras totales y el gráfico 28 la distribución porcentual.

**CUADRO 29**  
**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE RECEPCIÓN. AÑO 2009**

| Forma de recepción                 | Total        |
|------------------------------------|--------------|
| Personalmente en las oficinas      | 980          |
| Correo postal                      | 280          |
| Vía fax                            | 103          |
| Formulario página web              | 94           |
| Correo electrónico                 | 86           |
| Remitida desde otra Administración | 51           |
| Actuaciones de oficio              | 15           |
| <b>Total</b>                       | <b>1 609</b> |

GRÁFICO 28



## 2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución

El gráfico 29 describe la evolución de la recepción anual de quejas desde el año 1986 hasta el ejercicio 2009.

GRÁFICO 29



Número de quejas recibidas (1986-2009)

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

## V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al Informe Anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

|                   | Crédito Inicial     | Modificac. Crédito  |                   | Crédito Total       | Pendiente de Pago | Total Pagos         | Disponible          |
|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
|                   |                     | Altas               | Bajas             |                     |                   |                     |                     |
| Capítulo I        | 2.196.238,00        | 903.000,00          | 7.000,00          | 3.092.238,00        | 27.478,79         | 1.702.676,34        | 1.362.082,87        |
| Capítulo II       | 671.551,00          | 238.000,00          | 60.000,00         | 849.551,00          | 48.008,56         | 579.794,03          | 221.748,41          |
| Capítulo VI       | 258.582,00          | 486.500,00          | 174.500,00        | 570.582,00          | 323.197,38        | 238.854,18          | 8.530,44            |
| Capítulo VIII     | 69,00               | 0,00                | 0,00              | 69,00               | 0,00              | 0,00                | 69,00               |
| <b>Total 111B</b> | <b>3.126.440,00</b> | <b>1.627.500,00</b> | <b>241.500,00</b> | <b>4.512.440,00</b> | <b>398.684,73</b> | <b>2.521.324,55</b> | <b>1.592.430,72</b> |

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

|                   | Crédito Total       | Disposiciones       | Disponible          | % Ejecución  |
|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------|
| Capítulo I        | 3.092.238,00        | 1.730.155,13        | 1.362.082,87        | 55,95        |
| Capítulo II       | 849.551,00          | 627.802,59          | 221.748,41          | 73,89        |
| Capítulo VI       | 570.582,00          | 562.051,56          | 8.530,44            | 98,50        |
| Capítulo VIII     | 69,00               | 0,00                | 69,00               |              |
| <b>Total 111B</b> | <b>4.512.440,00</b> | <b>2.920.009,28</b> | <b>1.592.430,72</b> | <b>64,71</b> |

La Ley 5/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2009 (BOC nº 261, de 31 de diciembre de 2008) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de tres millones ciento veintiséis mil cuatrocientos cuarenta euros (3.126.440,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

|                                       |                     |                       |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Capítulo I                            | Gastos de Personal  | 2.196.238,00 €        |
| Capítulo II                           | Gastos Corrientes   | 671.551,00 €          |
| Capítulo VI                           | Inversiones Reales  | 258.582,00 €          |
| Capítulo VIII                         | Activos Financieros | 69,00 €               |
| <b>Crédito inicial programa 111B:</b> |                     | <b>3.126.440,00 €</b> |

Constituye esta dotación inicial un incremento del 1,37% respecto de la consignada para el ejercicio 2008, que ascendía a tres millones ochenta y cuatro mil ciento ochenta euros (3.084.180,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión de 17 de febrero de 2009, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2009 de los de remanentes de crédito del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2008, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias. Esta incorporación de remanente supuso un incremento de un millón trescientos ochenta y seis euros (1.386.000,00 €) que sumados al crédito inicial consignado vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2009 de cuatro millones quinientos doce mil cuatrocientos cuarenta euros (4.512.440,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

|                                     |                     |                       |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Capítulo I                          | Gastos de Personal  | 3.092.238,00 €        |
| Capítulo II                         | Gastos Corrientes   | 849.551,00 €          |
| Capítulo VI                         | Inversiones Reales  | 570.582,00 €          |
| Capítulo VIII                       | Activos Financieros | 69,00 €               |
| <b>Crédito total programa 111B:</b> |                     | <b>4.512.440,00 €</b> |

Al cierre del ejercicio económico de 2009, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 64,71% con un remanente de un millón quinientos noventa y dos mil cuatrocientos treinta euros con setenta y dos céntimos (1.592.430,72 €), siendo el Balance de Gastos y Pagos por capítulos, a fecha 31 de diciembre de 2009, el que sigue: